

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0450

Klageren: XX
3000 Helsingør

Indklagede: Movia v/Lokalbanen A/S
CVRnummer: 26159040

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på klagerens rejsekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. september 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. oktober 2013. Da ankenævnets sekretariat imidlertid ikke modtog noget klageskema, sendte de den 7. oktober 2013 et brev til det navn, som fremgik af indbetalingsoversigten, for at minde om indsendelse af klageskema. Dette brev kom retur med posten den 10. oktober 2013 med besked om, at modtageren var ukendt på adressen. Først ved Lokalbanens henvendelse til ankenævnets sekretariat den 6. december 2013, modtog sekretariatet en kopi af klageskemaet, som var sendt via ankenævnets hjemmeside den 3. oktober 2013, men af ukendte årsager aldrig var modtaget i ankenævnets e-mail-indbakke.

Sagens omstændigheder: Den 19. september 2013 rejste klageren med Lokalbanen fra Helsingør st. til Hillerød. Forinden havde hun ifølge egne oplysninger checket sit rejsekort ind på Helsingør st., hvor hun på standerens display havde set teksten: "OK. God rejse".

Kl. 7:00 blev hun efter kontrol af rejsekortet pålagt en kontrolafgift for manglende check ind. Det fremgår af registreringerne i Back Office, at kontrolløren 4 gange kontrollerede kortets registreringer kl. 06:56.

Req. udstyr dato/kl.▼	Req. system dato/kl.▼	Type▼	Kortsekv.nr.▼	Reiseseqv.nr.▼	Lokation▼
20-09-2013 14:27:34	20-09-2013 14:34:08	Check ud produkt	26	6	Helsingør st.
20-09-2013 13:54:48	20-09-2013 14:03:09	Check ind produkt	25	6	Hillerød St.
20-09-2013 07:19:42	20-09-2013 07:30:43	Check ud produkt	24	5	Hillerød St.
20-09-2013 06:44:01	20-09-2013 06:46:26	Check ind produkt	23	5	Helsingør st.
19-09-2013 18:18:51	19-09-2013 18:46:10	Check ud produkt	22	4	Helsingør st.
19-09-2013 18:03:19	19-09-2013 18:26:48	Check ind produkt	21	4	Espergærde st.
19-09-2013 14:30:03	19-09-2013 14:55:46	Check ud produkt	20	3	Espergærde st.
19-09-2013 14:22:41	19-09-2013 14:40:34	Check ind produkt	19	3	Snekkersten st.
19-09-2013 13:57:45	19-09-2013 14:07:58	Check ind produkt	18	3	Hillerød St.
19-09-2013 06:56:55	19-09-2013 13:12:11	Kontrol	17	2	Mørdrup st.
19-09-2013 06:56:45	19-09-2013 13:12:11	Kontrol	16	2	Mørdrup st.
19-09-2013 06:56:37	19-09-2013 13:12:11	Kontrol	15	2	Mørdrup st.
19-09-2013 06:56:23	19-09-2013 13:12:11	Kontrol	14	2	Mørdrup st.
18-09-2013 16:58:04	18-09-2013 17:11:49	Check ud produkt	13	2	Helsingør st.
18-09-2013 16:39:52	18-09-2013 16:52:14	Check ind produkt	12	2	Espergærde st.
18-09-2013 16:10:09	18-09-2013 16:22:10	Check ud produkt	11	2	Espergærde st.

Samme dag anmodede klageren Lokalbansen om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun havde fået besked på standen, som skrev "OK. God rejse", og at der klageren bekendt var andre i samme situation, som havde fået kontrolafgiften annulleret.

Den 24. september 2013 fastholdt Lokalbansen kontrolafgiften efter at have undersøgt registreringerne på klagerens rejsekort samt på baggrund af oplysninger fra Movia om, at der ikke havde været fejl på rejsekortstanderne på Helsingør st.

Klageren skrev derpå følgende den 25. september 2013: "

Jeg har på intet tidspunkt bedt dig spørge Movia, om De kunne se om mit kort var tjekket ind, det var netop det, som vi var uenige om, at de ikke kunne se i toget!.

Nu du alligevel har fået kontrolleret at standen virker, må du meget gerne sende mig dokumentation af den undersøgelse, som er udarbejdet på standen. Såfremt det er et eksternt firma, skal jeg bede om en kopi af fakturaen. Dette for at sikre I har gjort det I påstår!

Samtidigt bedes du bekræfte, at I har kontaktet politiet med henblik på, at sikre overvågningen fra stationen. Dette vil være et centralt bevis, som min advokat vil kunne fremvise i den kommende retssag, da det er mit bevis for, at jeg har gjort det som jeg skulle. Der kan desuden være lyd på kameraet, hvilket også vil kunne dokumentere/støtte, at jeg tjekket ind korrekt, da standen jo som bekendt afgiver en lyd ved tjek ind.

Da jeg anser sagen for afgjort fra Jeres side, vil jeg ydermere bede om en statistik på alle manglende tjek ind, sammenholdt med antallet af afgifter i har udstedt på denne baggrund. Jeg har tilsagn fra flere rejsende, der vil fortælle på tro og love i retten, at I ikke altid skriver en afgift, når folk glemmer at tjekke ind. Det er dog ikke et centralt problem i dette tilfælde, da jeg har tjekket ind, men jeg vil fremhæve, at der sker en forskelsbehandling på kunderne i togene, da det som bekendt ikke er tilladt at forskelsbehandle kunderne, uanset Jeres kriterier. Dette vil kunne blive et centralt emne, såfremt I ikke fremskaffer dokumentationen fra Politiet.

Jeg afventer svar og dokumentation på ovenstående.

Såfremt jeg ikke hører mere fra dig, så forventer jeg at skulle forsvare mig i byretten. Du må derfor også gerne informere mig om, hvilken Ret der skal tage stilling til sagen. Umiddelbart mener jeg, at det skal være den Ret der er nærmest min bopæl, men det er jeg ikke helt sikker på, men det finder I jo ud af når I indleder sagen.

"

Lokalbansen svarede derpå den 26. september 2013: "

Selvom du ikke har bedt mig undersøge dit manglende check in ved Movia, gjorde jeg det for at udelukke at der var fejl på den scanner, som togrevisoren benyttede til dit kort.

Trafikselskaberne har i fællesskab etableret elektronisk overvågning af samtlige kortlæsere på perronerne på hele sjælland og der findes derfor ikke nogen faktura jeg kan fremsende kopi af.

Helsingør station er ejet af DSB og det hører derfor ikke ind under Lokalbanen at videoovervåge perronerne og bestemt heller ikke at kontakte politiet i den forbindelse.

Lokalbanen fastholder afgiften som beskrevet i mail af 24. september og gør samtidig opmærksom på at næste klageinstans er Ankenævnet for Bus Tog og Metro

”

Dette medførte følgende mail fra klageren til Lokalbanen den 27. september 2013:”

☞ Du skriver følgende til mig: Helsingør station er ejet af DSB og det hører derfor ikke ind under Lokalbanen at videoovervåge perronerne og bestemt heller ikke at kontakte politiet i den forbindelse.”

Jeg er af den opfattelse at vores retssystem foreskriver, at man er uskyldig til det modsatte er bevist, men endnu vigtigere til dette element er bevisbyrden, og der må jeg lige fortælle dig hvad det betyder, og hvordan det er i Danmark, for det ved du tilsyneladende intet om ☺

Bevisbyrde eller pligt til at føre bevis ”onus probandi” betegner den forpligtelse, som den anklagende (Lokalbanen) part i en retssag har til at fremskaffe bevis om sagens forhold. Kan vedkommende ikke det, kan den sagsøgte ikke dømmes (jeg kan altså ikke dømmes hvis ikke I følger det meget klare bevis, som dog kræver lidt arbejde for jer at fremskaffe hos politiet, men det ikke mit problem).

I en civil retssag har sagsøgeren i udgangspunktet bevisbyrden, mens det i en straffesag er anklagemyndigheden, der må løfte bevisbyrden. Den, der ikke har bevisbyrden, er uskyldig til det modsatte er bevist og behøver således ikke at fremskaffe noget bevis for at støtte sin påstand; dog undtaget sager, hvor der er omvendt bevisbyrde (her er absolut ikke tale om omvendt bevisbyrde, som DU ellers lægger op til, men den tager jeg i retten, når I indleder sagen). I øvrigt har man ikke mulighed for at få kvittering ved benyttelse af rejsekort standeren, hvorfor jeg ingen chance har via dette, til at bevise min uskyld, og er derfor nødt til at henholde mig til overvågningen af området.

I øvrigt kan du ikke fraskrive dig ansvaret for en betalingsstander, med henvisning til DSB er ejer af området/standeren. I accepterer standeren, som et betalingssted for billetter/tjek ind, til rejser med Jeres tog/forbindelse, derfor er det Jeres ansvar, at sikre jer materialet fra Politiet og ikke mit, jf. igen forrige 2 afsnit. Jeg har allerede brugt rigeligt tid på denne her sag, og afventer nu bare en indkaldelse til retten!

Jeg vil anbefale dig, er at du kontakter Jeres juridiske afdeling, eller bare en kollega på samme organisatoriske niveau som dig selv, og får lidt grundlæggende kendskab til bevisbyrde m.m. Vi lever trods alt i Danmark, og her er vi alle beskyttet af nogle meget grundlæggende retsregler, som jeg egentlig troede var en basal viden for en medarbejder i din stilling, men her tog jeg åbenbart fejl. Jeg har i flere omgange skrevet til dig, hvordan du kunne tjekke overvågningen, men det er ikke sket, og så er sagen sådan set ikke længere ☺

Såfremt I ikke annullere jeres afgift, behøver du ikke skrive til mig mere, da retten så må tage stilling til sagen.

”

Lokalbanen undersøgte herefter, om det manglende check ind skyldtes lav saldo på klagerens kort, eller om det skyldtes problemer på standeren, hvilket Rejsekort Kundecenter afkræftede.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, at hun havde tjekket sit rejsekort ind, men Movia fastholder, at hun ikke var tjekket ind. Hun har bedt dem om at tjekke deres kameraer samt deres stander, for at kunne finde fejlen og se, at hun har korrekt tjekket ind med rejsekortet inden påstigning på toget.

Lokalbanen har forespurgt DSB, om de har registret andre brugere af rejsekortet, på pågældende stander, i det tidsrum hvor klageren skulle have tjekket ind. Baggrunden for at bede ankenævnet om at foretage samme tjek af klagesystemet er for at synliggøre, at tekniske fejl sagtens kan forekomme i periodiske korte tidsrum, og at det dermed ikke behøver at være forkert, at standeren ikke virkede, da klageren tjekkede ind. Klageren har af kyndige IT folk fået fortalt, at ankenævnet må have modtaget klagen i indbakken, da den kvittering klageren har modtaget, er dannet på baggrund af en regel i mailsystemet (ligesom et autosvar, når mailen rammer indbakken).

Klageren vil herunder henlede til, at ankenævnet læser denne artikel hvor Seniorrådgiver i Forbrugerrådet Lise Bjørg Pedersen, udtaler sig om kvittering og bevisbyrde i forbindelse med tjek ind standere. Preller disse udtagelser fra Forbrugerrådet fuldstændig af?

Se denne artikel: <http://politiken.dk/forbrugogliv/ECE1654556/forbrugerradet-rejsekortet-er-ikke-gennemtaenkt/>

Her fortæller Seniorrådgiver i Forbrugerrådet Lise Bjørg Pedersen, at tvivlen om tekniske fejl bør komme forbrugeren til gode.

Klageren er absolut ikke den eneste, som har fået dummebøder pga. tekniske fejl.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at klagerens rejsekort var ikke tjekket ind ved kontrollen, og at Rejsekort Kundecenter bekræfter, at DSB ikke har konstateret fejl på rejsekortstanderne på Helsingør station den pågældende dag.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Klageren har under sagens behandling anmodet sekretariatet om at undersøge, om der er indkommet andre klager den 3. oktober 2013. Sekretariatet kan oplyse, at der denne dag er indkommet 5 andre klager i ankenævnets indbakke. Sekretariatet har spurgt IT-afdelingen, om klageskemaet er gået i spamfilter, men de kan kun se 3-4 uger tilbage.

Ankenævnet har i en generel forespørgsel til Rejsekort A/S anmodet om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet Lokalbansen om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Movia/Lokalbanen har til udskriften anført, at der ingen huller er i kortsekvensnumrene fra den 18.09. til den 20.09.2013. Hvis der skulle være foretaget en transaktion på kortet – evt. et check ind på Helsingør st. den 19.09.2013, ville der mangle et sekvensnummer i kortsekvensnummer-rækken.

Lokalbanen har endvidere indsendt logs fra standerne, der viser at de har været i anvendelse den 19. september 2013, og at der på flere standere er foretaget check-ind i det omhandlede tidsrum.

Ankenævnet har endvidere i tidligere sag anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmålet kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Fra Movias rejseregler:

”§ 1. Generelt

Stk. 1. Reglernes anvendelsesområde

Movias rejseregler gælder for almindelig rutekørsel med bus og lokalbane i Region Sjælland og Region Hovedstaden undtagen Bornholm. Reglerne omfatter herunder takstområderne Hovedstaden, Vestsjælland og Sydsjælland, jf. kort på Movias hjemmeside, www.moviatrafik.dk.

Ved lokalbane forstås tog med Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord, der drives af [Lokalbanen A/S](#), samt Lollandsbanen, Østbanen, Tølløsebanen og Odsherredbanen, der drives af [Regionstog A/S](#).

§ 2. Billet og kort

Stk. 1. Gyldighed

Passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Passageren skal stige på bussen eller lokalbanen, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet skal desuden være gyldigt fra det tidspunkt, hvor bussen eller lokalbanen ifølge køreplanen skal køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis bussen ikke kører efter en køreplan, men i faste intervaller, skal billetten eller kortet være gyldigt fra det tidspunkt, hvor passageren står på bussen.”

Fra Rejsekort Rejseregler:

”3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

4.3 Ved billetkontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det.


Hvis du rejser på dit rejsekort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikvirksomhedernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikvirksomhedernes rejseregler og/eller forretningsbetingelser.”

Fra rejsekort.dk:

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.


▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 10px;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 10px;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 12px; margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123.45 kr</td> </tr> <tr> <td>Kl</td> <td style="text-align: right;">12.34</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123.45 kr	Kl	12.34
Rejse	123.45 kr					
Kl	12.34					

Vær opmærksom Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 10px;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 12px; margin-top: 5px; width: 100%;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123.45 kr</td> </tr> <tr> <td>Kl</td> <td style="text-align: right;">12.34</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123.45 kr	Kl	12.34
Rejse	123.45 kr					
Kl	12.34					

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>◀ (Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	

Den konkrete sag:

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortssystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort på Helsingør st. den 19. september 2013. Ankenævnet har videre modtaget logs, der viser, at der er foretaget check-ind på flere standere i det omhandlede tidsrum.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia v/Lokalbanen A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnformand