

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0453**Klageren:** XX
2770 Kastrup**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 18. november 2014.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 10. december 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren og dennes ægtefælle skulle den 14. november 2013 til Lufthavnen. Som rejsehjemmel anvendte klageren sit Rejsekort.

Ifølge klageren havde de først rejst med bussen, hvor han checkede sit rejsekort ud, da de steg af bussen på Kastrup st. Herefter tog de metroen, og ifølge klageren checkede han sit Rejsekort ind, inden påstigningen, men han var dog ikke opmærksom på hvilken lyd der ledsagede check-ind'et, da han skyndte sig ud til toget.

Kl. 14:26 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og i det den sidste bevægelse på klagerens Rejsekort var et check-ud kl. 14:24 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften den 18. november 2013, og gjorde ovenstående gældende.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. november 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt rejsereglerne for Rejsekortet, hvor det er anført at der skal foretages check ind inden rejsens start. Endvidere vægtede Metro Service at klageren tidligere har anvendt Rejsekortet, og derfor er bekendt med reglerne for benyttelse af Rejsekortet.

Udskrift af aktiviteter på klagerens Rejsekort den 14. november 2013.

| Res. udstyr dato/tid- | Res. system dato/tid- | Type- | Kortsekv.nr- | Rejsekv.nr- | Lokation- | Udstyr /-nr- | Produkttype | Saldo | Transakt.betal. | Forsubetaling |
|-----------------------|-----------------------|------------------|--------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|--------|-----------------|---------------|
| 14-11-2013 14:26:38 | 14-11-2013 22:31:13 | Kontrol | 20 | 3 | Metro Lufthavnen | NET-EAN-7056 - 067056 | . | . | . | . |
| 14-11-2013 14:26:29 | 14-11-2013 22:31:13 | Kontrol | 19 | 3 | Metro Lufthavnen | NET-EAN-7056 - 067056 | . | . | . | . |
| 14-11-2013 14:26:20 | 14-11-2013 22:31:13 | Kontrol | 18 | 3 | Metro Lufthavnen | NET-EAN-7056 - 067056 | . | . | . | . |
| 14-11-2013 14:24:16 | 15-11-2013 00:57:25 | Check ud produkt | 17 | 3 | Kastrup st. | VAL_13968 - 132606 | EasyTrip | 325.00 | 35.00 | 50.00 |

Udskrift fra standerne:

| | |
|--|--|
| Kortnr. : | Kortnr. : |
| Dato fra kl. : | Slutdato : 16-11-2013 16:30:00 |
| N sidste transaktion : | Type : Alle |
| Lokation : | Udstyrsnavn/ID : VAL_23621 - 13F5F5 |
| Sidste opdatering: 06-04-2014 12:54:24 | |

| Dato/kl. | Modtaget dato | Type | Kortsekv.nr | Rejsekv.nr | Lokation | Udstyrsnavn/ID | Produkttype | Restvær di | Transak tionsvæ rdi | Startgeb yr |
|------------------------|------------------------|-------------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|---------------------|-------------|
| 16-11-2013 16:20:27 | 16-11-2013 16:35:06 | Check ind produkt | 136 | 53 | Kastrup st. | VAL_23621 - 13F5F5 | EasyTrip | 61.80 | -150.00 | 150.00 |
| 16-11-2013 16:20:27 | 16-11-2013 16:35:06 | Check ind produkt | 135 | 53 | Kastrup st. | VAL_23621 - 13F5F5 | EasyTrip | 211.80 | 0.00 | 150.00 |

| | |
|--|--|
| Kortnr. : | Kortnr. : |
| Dato fra kl. : | Slutdato : 16-11-2013 16:30:00 |
| N sidste transaktion : | Type : Alle |
| Lokation : | Udstyrsnavn/ID : VAL_23623 - 138986 |
| Sidste opdatering: 06-04-2014 12:55:28 | |

| Dato/kl. | Modtaget dato | Type | Kortsekv.nr | Rejsekv.nr | Lokation | Udstyrsnavn/ID | Produkttype | Restvær di | Transak tionsvæ rdi | Startgeb yr |
|------------------------|------------------------|-------------------|-------------|------------|-------------|--------------------|-------------|------------|---------------------|-------------|
| 16-11-2013 16:24:15 | 16-11-2013 16:35:06 | Check ind produkt | 29 | 15 | Kastrup st. | VAL_23623 - 138986 | EasyTrip | 54.60 | -50.00 | 50.00 |
| 16-11-2013 16:23:51 | 16-11-2013 16:35:06 | Check ind produkt | 7 | 1 | Kastrup st. | VAL_23623 - 138986 | EasyTrip | 34.00 | -50.00 | 50.00 |

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at han fik pålagt en kontrolafgift trods checket ind på Metroen (for ét stop efter check ud på bus),

at metro-stewarden stod ved toget da klageren checkede ind, men alligevel udstedte han en kontrolafgift,

at det ikke giver nogen mening, at man som pensionist vil betale 750 kr. oven i de 20 kr. som allerede er betalt,

at der må have været en fejl i systemet hos Metro,

at der ikke er registreret fejl på rejsekortstanderne, er ikke ensbetydende med at der ikke er, eller har været, fejl på dem. Han mener fortsat at have set "fortsat rejse" og hørt den rigtige lyd ved check ind – trods brems støjen fra indkørende tog,

at Rejsekort selv har dokumenteret, at han altid har foretaget korrekt check ind og ud, og dermed, at han er bekendt med reglerne for benyttelse af Rejsekortet,

at han fastholder derfor, at han har handlet efter reglerne, og at andet ikke giver mening. Han havde jo allerede betalt for rejsen, samt

at da han hverken har rejst med ugyldigt rejsekort, overskredet maksimal rejsetid, foretaget check ind med for lav saldo, samt på baggrund af ovenstående, må Metroservice frafalde kravet om kontrolafgift.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, selv at sikre sig at rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen. Passageren skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at klageren har modtaget en kontrolafgift i metroen, da der ikke var foretaget et korrekt check ind med klagerens Rejsekort før påbegyndt rejse. Jævnfør Rejsekort rejseregler, skal der foretages et check ind inden rejsens start og dette er ikke tilfældet,

at klageren oplyser, at have foretaget et check ind samt ud i bussen på vej til Kastrup Metro station. Klageren har modtaget en kontrolafgift i Metroen kl. 14:29 den 14. november 2013. Det fremgår af Rejsekort udskrift fra klagers Rejsekort, at klageren har foretaget et check ud i bussen ved Kastrup station kl. 14:24. Der er intet yderligere registreret på Rejsekortet, før kontrollen bliver foretaget kl. 14:26. Klageren har derfor ikke foretaget et korrekt check ind på sit rejsekort, før rejse med Metroen,

at Metro Service har kontaktet Rejsekort, og de har undersøgt om der har været fejl på rejsekort udstyret, på den pågældende station, i tidsperioden omkring udstedt kontrolafgift. Der er ikke registreret nogen fejl på Rejsekort-standerne,

at informationer vedrørende Rejsekortets rejseregler samt informationer vedrørende check ind findes på www.rejsekort.dk :

Under fanebladet "Check ind" findes disse informationer:

Bemærk

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, hvis du har checket korrekt ind for den rejse, du er i gang med. Hvis du ikke har checket korrekt ind før rejsens start, svarer det til at rejse uden gyldig billet, og du risikerer at blive opkrævet en kontrolafgift.

Enhver rejse starter med check ind

Hver gang du begynder en rejse eller skifter transportmiddel undervejs på rejsen, skal du checke ind med dit rejsekort på en check ind-kortlæser. Der er kortlæsere i busser og på stationer, og det er tydeligt markeret, hvilken kortlæser du skal bruge til check ind. Du kan også checke ind på [rejsekortautomater](#), der bl.a. står på metrostationer og DSBs stationer i de områder, hvor rejsekort kan bruges.



Når du checker ind ved rejsens start, trækkes der en [forudbetaling](#) på dit rejsekort. Derfor skal der være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.

Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på kortlæserens skærm. Nu har du checket ind og er klar til at rejse. Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra Det Blå Punkt, når chippen ikke at registrere dit check ind. Så kvitterer kortlæseren med et "dong" og meddelelsen "Fejl. Prøv igen" på skærmen. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt, indtil skærmen viser "OK", og du hører et "ding". Først da har du checket rigtigt ind.

Husk altid at orientere dig ved hjælp af både lydsignal og skærmtekst, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind og ud. Du kan høre udstyrets lyde, se skærbilleder samt læse mere om de forskellige scenarier [her](#).

at klageren nævner i hans henvendelse til os, at han ikke har lagt mærke til lydfilen, der blev afspillet, da han forsøger at foretage et check ind på stationen. Ved korrekt check ind, vil der høres den lydfil, der afspilles ved korrekt check ind. Hvis kunden ikke har mulighed for at foretage et check ind, så vil det fremgå ved at en anden lydfil afspilles, så kunden bliver opmærksom på evt. fejl. Det vil også ses på display på rejsekortskærmen, hvilken type fejl det drejer sig om. Det er klagers eget ansvar, at være opmærksom på lydfilen der afspilles, når rejsekortet holdes op foran det blå punkt og samtidig læse beskeden på skærmen,

at der findes 2 typer almindelige Rejsekort-standere, én til check ind og én til check ud. Dette fremgår af standerne. Der kan kun foretages et check ind, på en check ind stander og der kan kun foretages et check ud, på en check ud stander. Såfremt der ved en fejl benyttes en forkert stander, så vil en "fejl" lyd afspilles, samtidig med, at en fejlmeddelelse kommer frem på skærmen. Et eksempel kan være, hvis en passager forsøger at foretage et check ind, på en check ud stander, vil der afspilles den lydfil der forbindes med fejl og på skærmen komme en besked med "fejl – check ind mangler",




at Rejsekortet skal holdes hen over det blå punkt på Rejsekort standeren, indtil rejsekortet bliver registreret på den pågældende stander. Hvis kortet bevæges for hurtigt hen over det blå punkt på standeren, så bliver Rejsekortet ikke registreret. Det er derfor vigtigt, at høre om lydfilen bliver afspillet, og om der bliver vist en tekst på skærmen. Passageren skal være opmærksom hvilken lydfil der afpilles, samt læse om der står "ok god rejse" ved check ind. Se eksempler af beskeder nedenfor. Ved beskeder om fejl, så skal passageren forholde sig til beskeden vist på skærmen. Såfremt det ikke er muligt at foretage et check ind skal anden type af billet købes,

at ved skift af rejsemiddel, til en fortsat rejse, behøves der ikke foretages et check ud. Passageren kan i stedet for, foretage endnu et check ind ved skift – fortsat rejse. Og først når rejsen er slut, skal der foretages et check ud,

at på Rejsekort hjemmesiden under fanebladet "Kortlæserens lyde og beskeder" findes disse informationer:

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? ▼
- ▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▼
- ▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▼

Se neden for de forskellige beskeder der kan fremgå af display på stander:

▶ **Alt er OK**

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)

OK

Fortsat rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ind)

OK

God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

OK

| | |
|-------|-----------|
| Rejse | 123,45 kr |
| Saldo | 12,34 kr |

[Vis mere om denne besked](#)

▶ **Vær opmærksom**

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ind)

OK - men check ud mangler

Ng rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

| | |
|-------|-----------|
| Rejse | 123,45 kr |
| Saldo | 12,34 kr |

[Vis mere om denne besked](#)



Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK

Rejsekortet er allerede checket ind

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ind)

Ugyldigt rejsekort

Ring til kundecenter på
70 11 33 33

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Saldo for lav

Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste

Ring til kundecenter på
70 11 33 33

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (check ind)

Fejl

For mange kort

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Fejl ved kort

Prøv igen.
Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

Fejl

Check ind mangler

[Vis mere om denne besked](#)

▶ (Check ud)

Fejl

Maksimal rejsetid overskredet

[Vis mere om denne besked](#)

Under fanebladet "Rejsekort udstyr" findes disse informationer:

Det Blå Punkt

Det Blå Punkt er rejsekorts kendetegn. Bag punktet sidder en sensor, der læser chippen i dit rejsekort, når du checker ind eller ud. Du finder Det Blå Punkt på alle kortlæsere og på rejsekortautomaternes læseenhed.



Check ind-kortlæser

Med rejsekort starter du alle rejser med at checke ind. Det gør du ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ind-kortlæser, som findes på stationer og i busser. Når du hører et "ding" og ser et "OK" på kortlæserens skærm, er kortet læst og din rejse begyndt.

Du kan kende check ind-kortlæseren på et blåt "Ind" øverst til venstre på læseren og en blå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ind" af hensyn til svagtseende.

Check ud-kortlæser

Når du afslutter en rejse med rejsekort, skal du checke ud. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ud-kortlæser. Når du hører et "ding" og ser din rejses pris på skærmen, er det registreret, at din rejse er afsluttet. På kortlæseren kan du også se saldoen på rejsekort.

Du kan kende check ud-kortlæseren på et orange "Ud" øverst til højre på læseren og en grå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ud" af hensyn til svagtseende.



Under fanebladet "Kontrol på rejsen" findes disse informationer:

Sådan bliver du kontrolleret

Du kan opleve at blive kontrolleret med rejsekort helt ligesom med andre typer af kort eller billetter. Du finder rejsekort rejseregler [her](#) og rejsereglerne for de enkelte trafikskaber på deres egne hjemmesider.

Dit rejsekort bliver kontrolleret af bus-, tog- og metropersonale med en håndterminal. På den kan man bl.a. se, om – og hvor – du har checket ind. Ved kontrollen sættes et kontrolmærke på dit rejsekort, som fortæller hvor kontrollen har fundet sted.

Værd at huske

Husk, at du skal checke ind for at begynde en rejse med rejsekort. Har du ikke checket ind, rejser du uden billet, og vil blive opkrævet en afgift, hvis du bliver kontrolleret undervejs på din rejse. Det samme gælder, hvis du rejser på et rejsekort med en anden kundetype end din egen (medmindre du rejser på en "dyrere" kundetype, fx som barn på et rejsekort med kundetypen voksen).

Husk også, at hvis du skifter transportmiddel undervejs på din rejse, SKAL du checke ind igen hver eneste gang, du skifter, fx fra bus til tog, fra tog til metro eller fra et tog til et andet.

Får kontrolpersonale mistanke om misbrug af et rejsekort, forbeholder trafikskaberne sig ret til at spærre kortet med øjeblikkelig virkning.

Passagerer er altid velkommen til at kontakte vores personale, for råd og vejledning. Såfremt personale ikke er til stede på stationen, så kan passageren altid tage kontakt til os via opkaldspunkter. Se udsnit af tekst fra informationstavlerne nedenfor, som er opsat på alle stationer.

Tekst fra nederst på informationstavlerne:

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)
T 7015 1615 / www.m.dk

DSB (other trains than Metro)
T 7013 1415 / www.dsb.dk

MOVIA (buses)
T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk

Rejsekort
T 7011 3333 / www.rejsekortet.dk

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infoknapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Yderligere tekst fra metroens informations tavler:**Kontrolafgift**

Husk det er dit ansvar inden påstigning at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort (samt rejse i spærretiden for dem der rejser på pensionistkort eller med cykel) medfører pr. 1. januar 2013 en kontrolafgift på 750 DKK pr voksen, 375 DKK pr barn/hund og 100 DKK pr cykel og videre rejse i spærretiden er ikke tilladt.

Der henvises til www.m.dk samt rejsereglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

at det billetterende personale i Metroen, ikke må forholde sig til konkrete situationer, når de billetterer. De skal udelukkende forholde sig til, om den enkelte passager kan fremvise gyldig rejsehjemmel eller ej. I sagsbehandlingen tages der ikke stilling til, om klageren bevidst eller ubevidst har begået en fejl. Der tages udelukkende stilling til om klageren har haft en gyldig billet. Klageren oplyser, at der har stået en steward ved toget, da klageren skulle foretage et check ind ved Rejsekort stander. Såfremt steward har stået ved Metro toget, har denne steward sandsynligvis ikke overværet klagerens forsøg på check ind. Det er ikke muligt at se beskeden på Rejsekort skærmen med mindre man står lige foran standeren. Der er en del støj ved en Metro station og det er derfor heller ikke sandsynligt at en steward lægger mærke til lyde ved Rejsekort standeren,

at det er klagerens eget ansvar at sikre sig korrekt billet til hele rejsen. Metroens service fastholder derfor kravet om det fulde beløb på 750 kr.,

at af klagerens rejsehistorik fremgår det ganske rigtigt, at klageren har foretaget et check ud i bussen, ved ankomst til Kastrup st. Dette fremgår af Kortsekv. nr.: 17. Den næste registrerede handling på klagerens rejsekort, er Kortsekv. nr.: 18, der er en kontrol i metroen,

at klageren derfor beklageligvis ikke har foretaget et korrekt check ind på rejsekortet, uagtet at han er af den opfattelse, at han havde foretaget et check ind,

at det er ikke til at vide hvad der præcis er sket, men havde klageren foretaget et korrekt check ind, ville dette have fremgået af Rejsekort BackOffice. Derudover oplyser Rejsekort Kundecenter, at der ikke er registreret fejl på udstyret på stationen. Til støtte herfor, ses en log fra hver af de 2 check ind standere på Kastrup st., der viser aktiviteten på den 14. november 2013 – i tidsrummet 16:15 – 16:30. Der er foretaget check ind på begge standere i det nævnte tidsrum, hvilket underbygger påstanden om at der ikke er fejl på udstyret, samt

at til trods for at klageren har betalt for sin forudgående busrejse, må kontrolafgiften alligevel fastholdes, idet klageren ikke havde gyldig billet ved billetkontrollen i metroen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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 logging 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 selskabet 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.

Ankenævnet har endvidere 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.

Spørgsmål 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 logging af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

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: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | Rejse | 123,45 kr | Saldo | 12,34 kr |
| Rejse | 123,45 kr | | | | | |
| Saldo | 12,34 kr | | | | | |

▶ **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: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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: 5px 0;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | Rejse | 123,45 kr | Saldo | 12,34 kr |
| Rejse | 123,45 kr | | | | | |
| Saldo | 12,34 kr | | | | | |

▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

| | | |
|--|--|--|
| ◀(Check ind) | ▶(Check ind) | (Check ind) |
| <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: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

| | | |
|--|---|---|
| ◀(Check ind) | ▶(check ind) | (Check ind) |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

| | |
|--|--|
| ◀(Check ud) | ▶(Check ud) |
| <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til videre rejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er på 750 kr. for voksne.

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 standen, 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 rejsekortsystemet. 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 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.

Det 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 og check-ud, 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 standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, 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:

Metroselskabet I/S v/Metro Service 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 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand