

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0290

Klageren: XX på egne vegne og på vegne af YY
2500 Valby

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krebiel
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. juli 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. september 2014

Sagens omstændigheder: Klageren og en medrejsende skulle den 11. juli 2014 rejse med metroen fra Flintholm st.

Klageren er indehaver af et rejsekort og ville betale for den medrejsende ved at checke dem begge ind på sit rejsekort.

Metro Service har oplyst, at det fremgår af log fra klagerens rejsekort og fra rejsekortstanderen til check-ind af flere rejsende, at klageren to gange kl. 19:42 forsøgte at checke ind på en almindelig rejsekortstander til én rejsende og derefter to gange forsøgte at checke ind på en stander til flere rejsende.

I følge klageren ankom metrotoget derefter og da skærmen på standeren skiftede til et andet billede, regnede hun med, at de begge var checket korrekt ind, hvorefter de løb om bord på metroen.

Ved Christianshavn st. steg en steward på metroen og kontrollerede klagerens rejsekort flere gange i tidsrummet 19:49-19:52. Men da kortet ikke var korrekt checket ind, udstedte stewarden henholdsvis kl. 19:58 og 19:59 en kontrolafgift på 750 kr. til dem hver. I en note på den ene kontrolafgift anførte stewarden:

<Note>00202350-40 afgift nr. sammen har prøvet at checke ind ved flt [Flintholm] men kunne ikke checke ind pax påstår</Note>

Den 15. juli 2014 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Jeg er ikke vant til at bruge rejsekort. Havde tanket op, fordi jeg skulle møde en ven fra Schweiz. Displayet med + virker ikke umiddelbart, så jeg tjekker mig selv ind og ud en masse gange i et forsøg på at tjekke os begge ind. Da toget kommer, sker der et skifte på skærmen, som jeg fejlagtigt tror, er en godkendelse. Med en bøde af den størrelsesorden må man kunne forvente at jeres udstyr er fuldt funktionsdygtigt. Denne klage gælder også min vens kontrolafgift xxxx.”

Metro Service fastholdt klagerens kontrolafgift ved brev af 17. september 2014, hvori de anførte:

”Du har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind med dit Rejsekort.

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.

Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på www.rejsekort.dk.

11-07-2014 19:50:43	11-07-2014 22:29:11	Kontrol	30	8	Vanløse st.
11-07-2014 19:50:36	11-07-2014 22:29:11	Kontrol	29	8	Vanløse st.
11-07-2014 19:43:13	11-07-2014 20:00:01	Check ud produkt	24	8	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:54	11-07-2014 20:00:02	Check ind produkt	23	8	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:51	11-07-2014 20:00:01	Check ud produkt	22	7	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:39	11-07-2014 20:00:02	Check ind produkt	21	7	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:35	11-07-2014 20:00:00	Check ud produkt	20	6	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:31	11-07-2014 20:00:00	Check ind produkt	19	6	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:27	11-07-2014 20:00:00	Check ud produkt	18	5	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:15	11-07-2014 20:00:00	Check ind produkt	17	5	Flintholm st.
11-07-2014 19:42:15	11-07-2014 20:00:00	Produkthandling	16	-	Flintholm st.

Vi har kontaktet Rejsekort som kunne oplyse, at du tidligere har rejst med kollektive trafikmidler, hvor du har foretaget korrekt check ind og check ud, hvorfor vi må antage, at du er bekendt med reglerne for benyttelse af Rejsekortet.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.”

Log fra klagerens rejsekort:

Transaktionsnr	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Langt Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested
-25567	12jul14:02:01:13	38 20			5 CSC Fare product check out	Gladbovej
-25568	12jul14:01:42:02	-50 20			5 CSC Fare product check in	Kongens Nytorv
-25569	11jul14:19:52:43	. 20			5 CSC Inspection	Christianshavn st. (Metro)
-25570	11jul14:19:50:43	. 20			5 CSC Inspection	Vanløse st. (Metro)
-25571	11jul14:19:50:36	. 20			5 CSC Inspection	Vanløse st. (Metro)
-25572	11jul14:19:49:35	. 20			5 CSC Inspection	Christianshavn st. (Metro)
-25573	11jul14:19:49:27	. 20			5 CSC Inspection	Christianshavn st. (Metro)
-25574	11jul14:19:49:18	. 20			5 CSC Inspection	Christianshavn st. (Metro)
-25575	11jul14:19:49:07	. 20			5 CSC Inspection	Christianshavn st. (Metro)
-25576	11jul14:19:43:13	50 20			5 CSC Fare product check out	Flintholm st. (Metro)
-25577	11jul14:19:42:54	-50 20			5 CSC Fare product check in	Flintholm st. (Metro)
-25578	11jul14:19:42:51	50 20			5 CSC Fare product check out	Flintholm st. (Metro)
-25579	11jul14:19:42:39	-50 20			5 CSC Fare product check in	Flintholm st. (Metro)
-25580	11jul14:19:42:35	50 20			5 CSC Fare product check out	Flintholm st. (Metro)
-25581	11jul14:19:42:31	-50 20			5 CSC Fare product check in	Flintholm st. (Metro)
-25582	11jul14:19:42:27	50 20			5 CSC Fare product check out	Flintholm st. (Metro)
-25583	11jul14:19:42:15	-50 20			5 CSC Fare product check in	Flintholm st. (Metro)
-25584	11jul14:19:42:15	150 20			5 CSC Tpurse product operation	Flintholm st. (Metro)

Log fra rejsekortstanderen:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
11-07-2014 20:42:17	11-07-2014 20:59:42	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	48	20	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	57,30	70,00	70,00
11-07-2014 20:42:05	11-07-2014 20:59:42	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	219	73	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	307,81	100,00	100,00
11-07-2014 20:42:05	11-07-2014 20:59:42	01-07-2014	Udefineret	Tank-op-aftale	[REDACTED]	218		Flintholm St.	- 13F6B1		407,81	300,00	
11-07-2014 20:42:05	11-07-2014 20:59:42	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	217	73	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	107,81	0,00	100,00
11-07-2014 20:41:51	11-07-2014 20:59:41	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	215	72	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	57,81	50,00	50,00
11-07-2014 20:41:09	11-07-2014 20:59:41	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	484	176	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	84,43	50,00	50,00
11-07-2014 20:38:43	11-07-2014 20:59:41	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	116	44	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	191,00	70,00	70,00
11-07-2014 19:55:14	11-07-2014 20:15:01	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	126	53	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	194,56	0,00	0,00
11-07-2014 19:42:54	11-07-2014 20:00:02	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	23	8	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	146,00	50,00	50,00
11-07-2014 19:42:39	11-07-2014 20:00:02	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	21	7	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	146,00	50,00	50,00
11-07-2014 19:36:34	11-07-2014 20:00:02	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	131	57	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	27,10	70,00	70,00
11-07-2014 19:21:57	11-07-2014 19:45:03	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	805	46	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	420,30	50,00	50,00
11-07-2014 19:21:40	11-07-2014 19:45:03	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	33	63	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	177,90	100,00	100,00
11-07-2014 19:21:40	11-07-2014 19:45:03	01-07-2014	Udefineret	Check ind	[REDACTED]	32	63	Flintholm St.	- 13F6B1	EasyTrip	277,90	0,00	100,00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at når man udskriver bøder i den størrelsesorden, må man også kunne garantere, at udstyret til billetkøb fungerer upåklageligt.

Hun havde alle intentioner om at betale for den billet. Dagen før satte hun penge ind på kortet, fordi hun havde lovet en veninde at tage sig af hendes ven fra Schweiz, og klageren havde tænkt sig at betale hans billet.

Klageren tjekker ind, men den funktion, der tilføjer en ekstra rejsende, virker ikke, så hun tjekker ud igen og prøver at tjekke dem begge ind igen. Dette gør hun en del gange. Da der kommer et metrotog, og skærbilledet skifter i det samme, tror klageren fejlagtigt, at de begge er tjekket ind, og de løber ind i metrotoget.

Selvfølgelig havde hun kunnet finde ud af at tjekke dem begge ind, hvis automaten havde virket, som den skulle. Men hvis hun har ansvaret for at have en gyldig billet, selv når den funktion, hun skal bruge, er ude af drift, så burde der i det mindste have været en fejlmeddelelse, så hun med det samme kunne være gået til en anden automat, og ikke havde troet, at det bare var et spørgsmål om at prøve igen.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle deres stationer og dels af Metroens Rejseregler, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk. Sidst nævnte er pr. 15. september 2014 blevet erstattet af et link til de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia – dog er linket til de rejseregler, der var gyldige for Metroen på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, fortsat tilgængelige på deres hjemmeside.

Klager anfører i sin anke til Ankenævnet, at **Check Ind Ekstra** standeren ikke skulle have fungeret, da hun prøvede at tjekke hende selv og en medrejsende ind.

De har fået sagen undersøgt hos Rejsekort, som har fremsendt transaktionsliste vedrørende den pågældende **Check Ind Ekstra** stander (13F6B1), som er den stander, klager har benyttet. Af oversigten kan det ses, at der både tidligere og senere har været foretaget Ekstra Check Ind, af andre kunder, på den pågældende automat.

Det kan i øvrigt oplyses, at der på Flintholm station er 2 **Check Ind Ekstra** automater – måtte den ene således være i stykker, vil det være muligt at benytte den anden.

Ud fra transaktionen på klagers rejsekort kan Metro Service se, at klageren 2 gange har forsøgt at check ind og ud på en almindelig CI stander (138907), og herefter prøver hun 2 gange på en af de opsatte Check Ind Ekstrastandere (13F6B1).

I tilfælde af at det slet ikke skulle være muligt at tjekke ind med et rejsekort, er det stadig muligt at anskaffe gyldig rejsehjemmel på anden vis. På Lindevang station er der opsat en billetautomat, hvor der kan købes billetter og klippekort. Herudover er det muligt at købe sms-billet, vejledning i hvordan en sådan anskaffes, findes på stationens informationstavle.

Der er på alle deres stationer opsat gule opkaldspunkter, som giver passageren direkte kontakt til en operatør i deres kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen, herunder zone- og billetspørgsmål.

De må fastholde, at påstigning uden gyldig rejsehjemmel således sker på eget ansvar, og de anser derfor kontrolafgifterne korrekt pålagt.

Hertil har klageren svaret:

Som tidligere beskrevet, havde jeg alle intentioner om at betale både for mig selv og for min ledsager. Jeg havde tanket op på mit rejsekort dagen før med dette formål for øje, og mine gentagne ind- og udtjekninger er et præcist udtryk for det, de var – gentagne forsøg på at betale for vores rejse.

Jeg havde kun sjældent brugt mit rejsekort forud for denne rejse, da jeg tidligere har haft haft erhvervskort og mine tanker var andet steds, da jeg tjekkede ind. Der viste sig ingen fejlmeddelelse og da skærm billedet skiftede og jeg i samme øjeblik blev distraheret af, at toget kom, drog jeg den fejlslutning, at vi begge var tjekket ind.

Da jeg stod på metroen, var jeg fuldt overbevist om, at det var med gyldig rejsehjemmel for mig såvel som for min ledsager.

Med det kendskab, jeg i dag har til rejsekortsystemet, ville jeg ret hurtigt gå til standeren i den anden ende af stationen, men på daværende tidspunkt var min tro på systemet endnu intakt.

Metroselskabet fremlægger dokumentation for, at tyve minutter før og en time senere end mit forsøg har en rejsekortholder tjekket en ekstra passager ind på denne stander. Jeg ved ikke, hvad der har været galt med standeren; om skærmen skulle pudses eller noget andet. Men jeg synes, man med rimelighed kan forvente, at Metroselskaber har løst problemet inden for en time, efter de er blevet gjort opmærksomme på problemet, så andre passagerer på et trafikknudepunkt som Flintholm ikke generes af samme problem.

Den forsøgsindcheckning, jeg foretog sammen med kontrolløren på Frederiksberg station, er ikke registreret i Mine rejse på rejsekortet, se bilag 1. Det kunne også være interessant at få dokumenteret, hvor ofte det sker, at der går 1 time og tyve minutter imellem indcheckning af ekstra passager på Flintholm station ved 8 tiden en fredag aften.

Jeg vil dog gerne sætte et spørgsmålstegn ved den generelle systematik i Metroselskabets registreringer. I bilag 2 er vedhæftet en Betalingspåmindelse 2, som jeg har modtaget for pågældende bødekraft fra Metroselskabet.

Jeg har aldrig modtaget den omtalte Betalingspåmindelse 1, og rykkersystemet burde være sat i bero på grund af nærværende klagesag, som altså ikke kan være registreret korrekt i Metroselskabets systemer.

Jeg kan ikke se, at der kan herske nogen rimelig tvivl om, at jeg på alle måder havde til hensigt at betale for begge billetter, og at jeg var i god tro, da jeg steg på toget.

Med bødekraft i en størrelseorden, der signalerer en anseelig forseelse, må Metroselskabet påtage sig et reelt ansvar for, at deres billeteringsudstyr er enten fuldt funktionsdygtigt eller mærket med en fejlmeddelelse, så passagerer ikke risikerer en uretmæssig hård straf for manglende årvågenhed.

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	03-04-14	20:04	Rejsekort bestilt		Sendt til kunden	0,00	0,00
	03-04-14	20:04	Permanent ændring på rejsekort		Rejsekort selvbetjening		0,00
	03-04-14	20:04	Tank-op selvbetjening		Rejsekort selvbetjening	100,00	100,00
	07-05-14	07:24	Vigerslev Allé St.	07:24	Vigerslev Allé St.	0,00	100,00
	07-05-14	15:35	Vigerslev Allé St.	15:58	Christianshavn St.	15,00	85,00
	07-05-14	17:51	Christiansborg	18:12	Vigerslev Allé St.	15,00	70,00
	28-05-14	18:05	Peder Hjorts Vej	18:19	Stormbroen, Nationalmuseet	12,00	58,00
	29-05-14	02:28	Christiansborg	02:43	Vigerslev Allé St.	12,00	46,00
	11-07-14	19:42	Tank-op selvbetjening		Flintholm St.	150,00	196,00
	11-07-14	19:42	Flintholm St.	19:42	Flintholm St.	0,00	196,00

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
11-07-14	19:42		Flintholm St.	19:42	Flintholm St.	0,00	196,00
11-07-14	19:42		Flintholm St.	19:42	Flintholm St.	0,00	196,00
11-07-14	19:42		Flintholm St.	19:43	Flintholm St.	0,00	196,00
11-07-14	19:49		Kontrolmærke		Christianshavn St.		0,00
11-07-14	19:49		Kontrolmærke		Christianshavn St.		0,00
11-07-14	19:49		Kontrolmærke		Christianshavn St.		0,00
11-07-14	19:49		Kontrolmærke		Christianshavn St.		0,00
11-07-14	19:50		Kontrolmærke		Vanløse St.		0,00
11-07-14	19:50		Kontrolmærke		Vanløse St.		0,00
11-07-14	19:52		Kontrolmærke		Christianshavn St.		0,00

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
12-07-14	01:42		Kongens Nytorv St.	02:01	Gladbovej	-12,00	184,00
01-08-14	18:08		Vigerslev Allé St.	22:07	Vigerslev Allé St.	-39,20	144,80
10-08-14	18:09		Gladbovej	18:50	Operaen	-12,00	132,80
10-08-14	20:50		Knippelsbro	20:52	Storbroen, Nationalmuseet	-12,00	120,80
10-08-14	23:56		Hovedbanegård/Tietgensbro	00:10	Vigerslev Allé St.	-12,00	108,80
19-08-14	19:42		Vigerslev Allé St.	20:25	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	-16,00	92,80
21-08-14	21:24		Københavns Lufthavn, Kastrup St.	22:09	Vigerslev Allé St.	-16,00	76,80
22-08-14	16:47		Vigerslev Allé St.	17:03	Nørreport St.	-15,00	61,80
22-08-14	23:24		Christiansborg	23:40	Gladbovej	-12,00	49,80
30-08-14	22:24		Tank-op selvbetjening		Københavns Lufthavn, Kastrup St.	100,00	149,80

Hertil har Metro Service svaret den 14. januar 2015:

"Hermed fremsendes vores kommentarer til klagers mail af 13. november 2014, og vi skal indledningsvis dybt beklage, at vi først nu vender tilbage med svar.

Vi har i vores sagsbehandling alene forholdt os til fakta, og ikke til hvorvidt klager havde intentioner eller ej om at betale for hende og hendes ledsager.

Hvorvidt det manglende check ind skyldes, at klager tidligere har haft erhvervskort og hendes tanker var andetsteds, eller om dette skyldes, at hun blev distraheret af at toget kom, har vi således ikke forholdt os til.

Som nævnt i vores tidligere svar kører metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafiksselskaber i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

På alle vore stationer er der opsat gule opkaldspunkter som kan benyttes, måtte passageren have behov for information eller hjælp. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet.

Den fremsendte dokumentation for rejsekortsstander (Check Ind Ekstra 13F6B1) viser, at 2 uafhængige kunder har foretaget ekstra check ind (2 personer på samme rejsekort) henholdsvis kl. 19:21:40 og kl. 20:42:05.

Førnævnte check ind ekstrastander er den samme, som klagers rejsekort er checket ind på/registeret på kl. 19:42:39 og kl. 19:42:54.

Idet den seneste transaktion på klagers rejsekort imidlertid er et check ud kl. 19:43:13, er der således ikke betalt for rejsen.

Som tidligere nævnt har vi fået sagen undersøgt hos Rejsekort, som ikke kan bekræfte, at der skulle have været problemer med noget udstyr på Flintholm metrostation den pågældende dag, hvilket underbygges af, at der er foretaget øvrige check ind ekstra samme aften, både før og efter tidspunktet, hvor klagers kort er registeret på standen.

Vi har tillige spurgt hos Rejsekort, hvad der kunne tænkes at være årsagen til, at der indenfor intervallet kl. 19:00 – 21:00, og som i øvrigt er opført i bilaget: Udskrift fra Rejsekort (transaktioner den 11.07.14), kun er 2 kunder, der har tjekket en ekstra person ind. Hertil svarede Rejsekort, at dette formentlig kunne relateres til, at de fleste som benytter et rejsekort, selv er indehavere, og således ikke har behov for at tjekke flere ind – de, der benytter denne mulighed for at tjekke ekstra personer ind, er typisk personer, som rejser med udenlandske gæster, der ikke selv har rejsekort.

For sammenligning af transaktioner har vi fået undersøgt den pågældende check ind ekstrastander de 2 foregående fredage (27. juni og 4. juli) samt de 2 efterfølgende fredage (18. juli og 25. juli), alle i samme tidsrum kl. 19:00 – 21:00.

Her er der ikke foretaget nogen check ind ekstra den 27. juni, den 18. juli og den 25. juli – den 4. juli er der foretaget 2 check ind ekstra transaktioner.

Udtalelsen fra Rejsekort tillige med de faktiske transaktioner gør, at det må konkluderes, at check ind ekstra ikke foretages særlig ofte, hvorfor vi heller ikke finder det sandsynligt, at der skulle have været noget galt med standen, hvilket som tidligere nævnt heller ikke kunne bekræftes af Rejsekort.

Stewarden har intet noteret om, at han har overværet, at klager skulle have foretaget et forsøg på check ind på Frederiksberg station, hvilket heller ikke fremgår af historikken på klagers rejsekort, hvor kun gennemførte transaktioner er registeret. Hvis Ankenævnet skønner det relevant, vil vi naturligvis kontakte stewarden og forhøre os, om han husker den konkrete sag og om han kan bekræfte, at han overværede det omtalte forsøg på check ind.

Det eneste stewarden har anført i bemærkningsfeltet, er det, klager har oplyst; at hun prøvede, men ikke kunne checke ind på Flintholm station.

Vi skal gøre opmærksom på, at vi ikke forholder os til, hvorvidt den manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – vi forholder os udelukkende til fakta, altså om der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel eller ej.

I den konkrete sag kunne der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, og da der ikke er tegn på fejl på check ind ekstraudstyret, må kontrolafgifterne anses som værende korrekt pålagt.

Vi skal naturligvis beklage, at der er blevet fremsendt både en Betalingspåmindelse 1 og 2 til klager og en Betalingspåmindelse 1 til klagers medpassager. Desværre blev ankenævns sagen først registeret i vores system efter Betalingspåmindelserne var fremsendt, hvorfor disse naturligvis også straks blev slettet.

Af vores foregående mail fremgår det da også, at vort krav er 2 x kr. 750, altså kontrolafgifternes grundbeløb.

Vi fastholder således uændret vort krav.”

Til dette har klageren anført:

Jævnfør ankenævnets brev af 15. december 2014 har trafikelskabet ikke svaret på min klage inden for den retmæssige frist, 3. december 2014.

I dit brev af 15. december beder du trafikskabet om at svare straks, hvis ikke sagen skal behandles uden dette svar. Trafikskabet svarer en måned senere, i dag den 14. januar 2015.

Det er ikke straks, og der bør ses bort fra Metroselskabets skrivelse af i dag. En skrivelse, der blot har til formål at så tvivl om min intention om at bruge de penge, jeg satte ind på rejsekortet dagen før den pågældende rejse, til at købe billetter for."

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere til baggrund 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 sammenfatning 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 det indklagede selskab i nærværende sag 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 anvende 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 logning 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)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ny rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
OK Rejsekortet er allerede checket ind	Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked
(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Fejl For mange kort	Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked
(Check ud)	▶ (Check ud)	
Fejl Check ind mangler	Fejl Maksimal rejsetid overskredet	
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	

Fra rejsekort.dk om check-ind af flere rejsende:



1

Tryk først på **+** for at aktivere check ind ekstra funktionen.



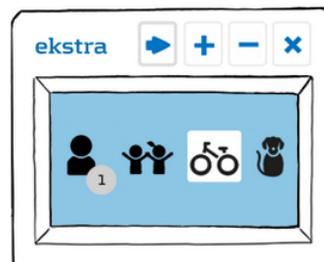
2

Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt.



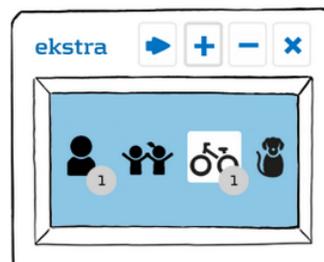
3

Tryk **▶** for at vælge den kundetype du vil checke ind.



4

Tryk **+** for at vælge antal.



5

Bekræft ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt til du hører et "Tak og god rejse".



ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse 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.

Følgende fremgår af metroens dagældende rejseregler:

Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på m.dk

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Særligt for Rejsekort

I forbindelse med brug af rejsekort, er det vigtigt at huske at checke ind og ud, når rejsen hhv. starter og afsluttes, ligesom der skal checkes ind mellem skift af transportmiddel. Læs mere på rejsekort.dk."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen alene omhandler kontrolafgifter og ikke rykkergebyrer, idet disse er frafaldet.

Ankenævnet bemærker videre, at afgørelserne bør træffes på så oplyst et grundlag, hvorfor ankenævnet ikke har fundet grundlag for at se bort fra Metro Services sidste svar, som indeholder sup-

plerende oplysninger i sagen. Ankenævnet har tidligere anmodet Metro Service om at nedbringe sagsbehandlingstiden i forhold til ankenævnet og skal erindre om dette på ny.

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 er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, 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. Ved check-ind af flere rejsende, skal den særlige rejsekortstander hertil benyttes.

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

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

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.

Klageren har oplyst, at hun ikke nåede at læse, hvad der stod på skærmen, inden hun og den medrejsende løb om bord på metroen.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at det skyldtes en teknisk fejl ved rejsekortstanderen, som blev benyttet til check-ind af flere rejsende kl. 19:21 og kl. 20:42, at klageren ikke fik checket sit rejsekort ind i tidsrummet kl. 19:42 - 19:43, hvor der er registreret gentagne check-ind og -ud på klagerens rejsekort. Ankenævnet bemærker, at Metro Service har oplyst, at antallet af check-ind af flere rejsende i et omhandlede tidsrum på øvrige fredage ikke afviger fra den omhandlede fredag.

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:

Metro Service er berettiget til at opretholde begge kontrolafgifter på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage, jf. ankenævnets vedtægters § 15 og opkræves ved særskilt girokort.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævningsformand