

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2016-0060

**Klageren:** XX  
2300 Kbh S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind.

**Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 14. juni 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren, som er indehaver af et personligt rejsekort, rejste den 13. februar 2016 på vej til arbejde i Kastrup Lufthavn med metroen fra Øresund st. til Lufthaven st. Ifølge klageren checkede han sit rejsekort ind på Øresund st. Efter metroen havde forladt Amager Strand st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han klokken 03.47 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind af rejsekort. Stewarden har på kontrolafgiften noteret:

”pax hævdede han havde tjekket ind på ORE. Han var ikke fuld.”

Klageren anmodede den 24. februar 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde checket ind på sit rejsekort på Øresund st., og at det ikke kunne være rigtigt, at han så ofte oplevede fejl på rejsekortudstyret. Yderligere anførte han, at det fremgik af hans rejsekorthistorik, at han kører turen regelmæssigt, og at han altid husker at checke ind og ud. Han anførte ligeledes, at stewarden havde oplyst, at der kunne være mulighed for, at videoovervågningen kunne gennemgås med henblik på at bekræfte, at han checkede ind på Øresund st.

Metro Service fastholdt den 25. februar 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind, samt at det fremgik af Back Office, at klageren ved kontrollen ikke var checket ind. Yderligere anførte de, at check-ind-standerne på Øresund st. var blevet undersøgt, og at de vurderede, at det havde været muligt at checke ind på stationen.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Rejsekort A/S har tidligere 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 har fra Metro Service 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.

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".

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 standens 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."*

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S svarede 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."

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 standens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Metro Service har yderligere fremlagt historik over aktiviteter på rejsekort udstyret på Ørestad st. fra den 13. februar 2016, som viser, at det har været muligt at checke ind i tidsrummet fra klokken 1.00 til klokken 6.00. Yderligere har Metro Service fremlagt en udskrift af logbogen, hvori fejl på Metros udstyr registreres, denne viser ingen fejl på rejsekortudstyret på Ørestad st. i tidsrummet mellem klokken 00.17 og 03.39 den 13. februar 2016.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren efter kontrolafgiftens udstedelse har anvendt rejsekortet til flere rejser, hvorfor der ikke er grundlag for at antage, at der skulle være en teknisk fejl ved selve kortet.

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

For så vidt angår anmodningen om fremlæggelse af overvågningsoptagelser, henhører behandlingen heraf under Datatilsynet.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

## 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.

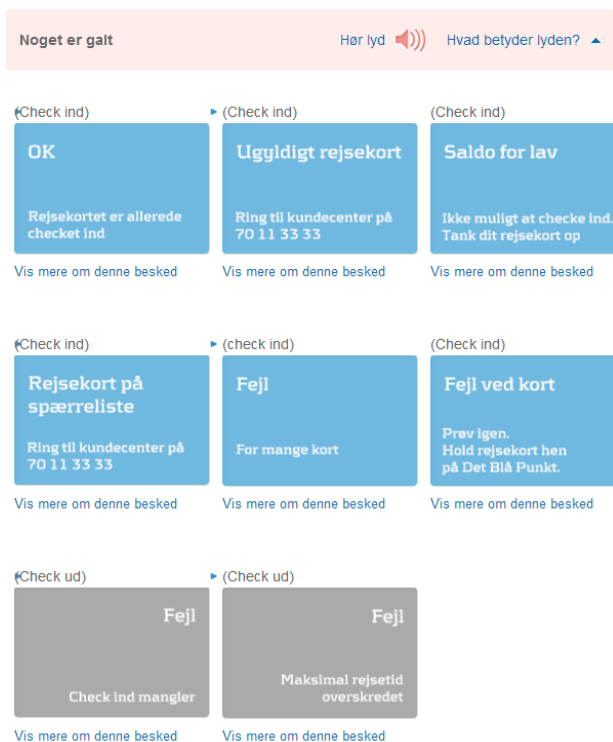
▶ **Alt er OK** Hør lyd Hvad betyder lyden?

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind) <b>OK</b> Fortsat rejse <a href="#">Vis mere om denne besked</a>	▶(Check ind) <b>OK</b> God rejse <a href="#">Vis mere om denne besked</a>	(Check ud) <b>OK</b> Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr <a href="#">Vis mere om denne besked</a>
--	--	--

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

◀(Check ind) <b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse <a href="#">Vis mere om denne besked</a>	▶(Check ind) <b>OK - men check ud mangler</b> Nyt rejse startet <a href="#">Vis mere om denne besked</a>	(Check ud) <b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr <a href="#">Vis mere om denne besked</a>
---	---	---



## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører bl.a. at:

han ikke altid husker at checke ud, men han husker altid at checke ind. Som det fremgår af hans rejsehistorik, foretager han den pågældende rejse relativt ofte og på alle tider af døgnet, og han husker altid at checke ind.

Da han klagede til Metro Service, fik han blot et standardsvar retur, som var kopieret og sat ind, og som opfordrede til at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvilket han ikke kan se meningen med.

Han mener, at det manglende check-ind skyldtes, at udstyret var defekt et eller andet sted i kæden, således at enten check-ind-standeren eller stewardens PDA var defekte. Han har yderligere handlet i god tro og gjort, hvad der var muligt for at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Han accepterer ikke et afslag på annullering af kontrolafgiften baseret på, at rejsekortudstyret fungerede, da dette ikke kan bevises definitivt. Videooptagelserne fra Øresund st. bør derfor gennemses, da disse kan bevise, at han checkede ind.

### Indklagede anfører 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 gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klageren billetteret den 13. februar 2016 kl. 03.47. Klageren fremviste et rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrivet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin skrivelse til ankenævnet skriver klageren, at *'kontrolløren fortæller, at det er muligt at tjekke overvågningen'* samt senere i samme skrivelse *'Så må i hive overvågningsoptagelser frem, det er fra Øresund metrostation d. 13/2-16 ca 5-20min før kl 0340'*.

De har kontaktet den pågældende steward, som oplyser følgende:



I den forbindelse må de desuden meddele, at tv-overvågning på metrostationer hverken kan eller må anvendes i forbindelse med dokumentation for passagerers eventuelle køb af billetter, klip af kort, check ind og check ud på rejsekortstandere m.v.

De har på ny undersøgt klagerens påstand om, at rejsekortudstyr har været defekt, men de må atter afvise påstanden.

På Øresund metrostation er der 5 forskellige muligheder for at checke sit rejsekort ind; 1 rejsekortautomat, 1 check-ind-ekstra-stander samt 3 almindelige check-ind-standere. Alle 5 muligheder er grundigt undersøgt. Af udskriften fra de 5 standere/automater, hvor fremgår det, at alle standere/automater har været i anvendelse af andre rejsende. Til sammenligning har de, i samme PDF-fil, vedhæftet udskrifter fra det samme udstyr, på det samme tidspunkt præcist en uge senere. Dernæst har de kontaktet den ledende tekniker i den afdeling, der tager sig af rejsekortudstyret på metrostationerne og spurgt om der har været rapporteret fejl på det relevante udstyr, hvilket ikke er tilfældet. For det første ville der ikke have været andre rejsende, der kunne checke deres kort ind og for det andet ville en evt. fejl være blevet registreret i den tekniske logbog, som registrerer alle uregelmæssigheder på metroanlægget.

I De fælles Rejseregler står der om rejsekort:

### 2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejsereregler, jf. [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Og på Rejsekorts hjemmeside står der bl.a.:

### 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](http://rejsekort.dk) kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper<sup>3</sup>.

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 metron.

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.

Af korthistorikken fremgår det, at kortet blev anvendt til en rejse den 12. februar 2016, en rejse der afsluttedes med et check ud kl. 13:07, herefter er der ingen check ind på kortet, førend klagen startede en rejse den 13. februar 2016 kl. 10:30. Stewarden kontrollerede rejsekortet kl. 03:37 den 13. februar inden han udskrev kontrolafgiften.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check-ind.

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.

De var naturligvis ikke til stede, da klageren startede sin rejse den 13. februar 2016 tidligt om morgenen, men de forestiller sig, at forklaringen på det manglende check-ind måske kan skyldes, at klageren enten været for hurtig, da han holdt kortet op foran scanneren eller at han evt. har anvendt en check-ud-stander i stedet for en check-ind-stander. I så tilfælde bliver kortet ikke registreret. Rejsekortstanderne giver forskellige lyde og beskeder afhængigt af situationen, og det er en del af korrekt check-ind og check-ud procedure, at passageren noterer sig beskeden/lyden fra standeren.

På linket fra Rejsekorts hjemmeside er ovenstående beskrevet, ligesom der er en lydfil at lytte til:



<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx>

De beklager, hvis klageren føler sig *'holdt for nar'*, det er på ingen måde deres hensigt. I den konkrete sag, er det til stewarden fremviste rejsekort ikke checket ind.

### **Klageren har hertil bl.a. anført at:**

han ikke bare kommer på den ide, at gennemse overvågningen fra Ørestaden st. selv. Det var derimod stewarden, der anførte det ved kontrollen, men han benægter det efterfølgende formentlig af frygt for en irettesættelse.

Da han foretager rejser på strækningen ofte og da den involverede steward er let genkendelig, er han ikke bleg for at konfrontere ham med, at han har sagt et til ham, men noget andet til Metro Service.

De prøver at skubbe bevisbyrden over på ham ved at fremlægge diverse PDF filer en uge efter når systemet har fungeret, han er derimod interesseret i at se dokumentation for, hvornår det ikke virker. Bare fordi der ikke er rapporteret fejl er det ikke ensbetydende med, at der ikke har foreligget fejl. Metro Service henviser til, at andre passagerer har kunne checke ind den pågældende dag, men det ville aldrig blive et problem for andre passagerer med mindre de anvendte den samme stander i netop samme øjeblik, hvilket ingen gør klokken 3.47 på Øresund st. Da der er tale om teknik styret af computere, kan systemet fryse, reloadede etc.

Han kan godt kende forskel på en check-ud og en check-ind-stander, hvilket hans rejsekorthistorik bevidner. Han har yderligere modtaget en skrivelse den 22. marts 2016, om et manglende check-ind den 17. marts 2016. Selvom han var ekstra opmærksom på korrekt check-ind og -ud efter denne sag, blev hans check-ud den 17. marts 2016 altså ikke registreret korrekt, på rejsen checkede han ud med en ven.

Han kan ikke se, hvor vi er henne, hvis trafikskabets udmelding, hvad angår fejl i systemet blot anses for faktum. Intet system er 100 % fejlfrit.

### **Hertil har indklagede anført følgende:**

"Klageren skriver, at vi testede udstyret en uge efter. Den dokumentation de tidligere har fremsendt er øjebliksbilleder af udstyret på det tidspunkt hvor klageren hævder, at udstyret skulle have fejlet. De fremsendte filer har til formål at sandsynlig- og tydeliggøre, at der ikke er rapporteret fejl på udstyret i den konkrete periode. De har fremsendt dokumentation fra såvel rejsekorts system som fra kontrolrummets logbog. Ingen steder er der nogen som helst fejl at spore.

De har noteret sig, at klageren mener at påvise en fejl på udstyret, men der har ingen fejl været og det er ikke muligt at fremsende dokumentation for en fejl, der ikke har fundet sted.

Reglerne for anvendelse af overvågningsmateriale ikke er nogle Metro har fastsat, og kameraernes formål er, at sikre at kontrolrummet kan overvåge, at alt foregår sikkerhedsmæssigt forsvarligt på stationer og i tog. Klageren hævder, at han ikke kunne have kendskab til kameraerne medmindre stewarden havde fortalt ham om dem, men på Informationstavlerne står oplyst, at stationer og tog er overvåget og derudover er kameraerne også synlige med det blotte øje.



Velkommen  
Welcome

Metroinformation  
Metro Information



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.  
Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.



Metrostationer og Metrotog er kameraovervågede af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.  
For passenger safety and security Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.



”

### Klageren har hertil bl.a. anført at:

det er mærkværdigt, at de ikke formår at læse og forstå, hvad det rent faktisk er han skriver. Men at det jo nok er kendetegnet ved påståelig- og bedrevidende adfærd, at man slet ikke er til at ræsonnere med. De kommer aldrig til at indrømme fejl på deres system, selvom det er faktisk, at det har svigtet for mange af deres kunder i tilfælde fra tid til anden.

At de pure afviser muligheden for, at deres system kan svigte, er bare en arrogant holdning, og beskyttelse af egen integritet. Han kan på nettet finde adskillelige artikler om rejsekortfejl, det er jo naivt at påstå, at det på ingen måde kan være tilfældet her. Han har ikke mulighed for at bevise det med andet end sit ord for det. Men det der kan forsikre beslutningstagerne i denne anke fra selskabet side, er den eneste løsning, de ikke ønsker at gøre brug af.”

### Hertil har indklagede svaret følgende:

”Vi må endnu en gang fastholde, at der ikke har været fejl på udstyret, således som klager hævder.

Når/hvis en fejl på den elektroniske del af udstyret opstår, 'pinger' udstyret til firmaet EastWest, som er en del af rejsekortorganisationen, og deres overvågningsafdeling SPOC. EastWest giver dernæst besked til den trafikoperatør, der er ansvarlige (first line supporter) på det fejlramte udstyr.

Fra ovennævnte firma har vi, i perioden 12. februar 2016 til og med 14. februar 2016 modtaget nedenstående fejlmeldinger:

Service Request History

Request No.:  Created From: 12-02-2016 Created To: 14-02-2016 Action Group:

2 records found.

Request No.	Serial No.	Title	Status	Priority	Action Group	Created	Comp. Group	Depart.	Site
SV1602120154	MET_Sot_RVM_101	Faservej - RVM_101 - RVM i baglås	Invoiced	Medium Priority	EV East Maintenance	12-02-2016	Metro		Metro - Faservej (Solbjerg)
SV1602120084	MET_Cph_VCF_102	CPH Lufthavn St. - GENERAL Preventive Maintenance	Invoiced	Low Priority	EV East Maintenance	12-02-2016	Metro		Metro - Københavns Lufthavn (Metro)

For yderligere at underbygge vores påstand om, at der ikke har været fejl på udstyret, som skulle have bevirket, at klager ikke kunne checke sit rejsekort ind, er her vedhæftet en udskrift fra den relevante tekniske afdelings SAP-log, hvor en evt. fejl og udbedring af samme ville have figureret, havde der været tale om en sådan. Vi kan oplyse, at forkortelsen VEA betyder Vestamager station og AMB Amagerbro station.

Ændr meddelelser: Liste meddelelser

Monitor	Meddelelse	Ordre	Dato	Beskrivelse	Teknisk plads	Betegnelse på teknisk plads	AnsArbPl	Equipment	Betegnelses objekt	Tekst	Kodningskodelinje	Ønsk. slut	Oprettet	Oprettet
	10389693	1320602	14.02.2016	KSA - OS 04: højt omløsniveau	KONSN-KSA-DRAI	Drainage	380			Pumper	Fejl		NBA	14.02.2016
	10389711	1320634		C	TVMAN-AMS	Ticket Vending Machines - Amager Strand	380			Billetmaskiner	Andre funktionsfejl		GIS	14.02.2016
	10389695	1320635		KG1132, tom 1/printer warning	TVMAN-KGN	Ticket Vending Machines - Kongens Nytorv	380			Billetmaskiner	Stack papir tom		CME	14.02.2016
	10389696	1320636		KH112, tom 1/printer warning	TVMAN-KHC	Ticket Vending Machines - Christianshavn	380			Billetmaskiner	Stack papir tom		CME	14.02.2016
	10389694	1320637		KN108, tom 2/printer warning	TVMAN-KNO	Ticket Vending Machines - Nørreport	380			Billetmaskiner	Stack papir tom		CME	14.02.2016
	10389706	1320638		FB TVM 121 udskriver blanke bilettet	TVMAN-FRE	Ticket Vending Machines - Frederiksberg	380	10039563	Ticket Vending Machine	Billetmaskiner	Andre funktionsfejl		GIS	14.02.2016
	10389681	1320592	13.02.2016	KSA - tekniskrum: høj vandstand	KONSN-KSA-DRAI	Drainage	380			Pumper	Andre funktionsfejl		NBA	13.02.2016
	10389676	1320625		VEA glas smadret trappe nederst mod CMC	KONSN-VEA-GLAZ	Glazing	380			Hærværk	Forskelligartet skader på glas		MOH	13.02.2016
	10389646	1320639	12.02.2016	RVM 101-07 Vea smeltet skærm	REJSE	Rejsekort udstyr	380			Billetmaskiner	Andre funktionsfejl		JPH	12.02.2016
	10389663	1320565		AMB RVM 101 beholder til fejlkort warnin	REJSE	Rejsekort udstyr	380			Billetmaskiner	Andre funktionsfejl		SRA	12.02.2016
	10389666	1320777		VEA smadret glas på trappen mod CMC	REINGN-ORE-TRAP-SK08	Trappeafsnit nærmest CMC	380			Hærværk	Forskelligartet skader på glas		KLH	12.02.2016
	10389648	1320560		TVM 132 Kgn, Indgrebsfejl stak 2	TVMAN-KGN	Ticket Vending Machines - Kongens Nytorv	380	10039557	Ticket Vending Machine	Billetmaskiner	Andre funktionsfejl		JPH	12.02.2016

Hvis man desuden kigger på såvel rejse- som kortsekvenser i historikken på klagers rejsekort, er der ingen huller i nummerrækkefølgen. Hvis klager havde checket sit rejsekort korrekt ind, ville der have været sat et elektronisk mærke på kortet, men der fremgår intet elektronisk mærke fra det tidspunkt, hvor klager hævder at have checket korrekt ind og der er som nævnt heller ingen afbrydelser i sekvensrækkefølgen.

Reg. udførelse dato/tid	Reg. system dato/tid	Regnskabsperiode	Handling	Tickettype	Station	Stationkode	Stationkode	Station	U
14-02-2016 23:47:43	14-02-2016 05:15:52	01-02-2016	Check ind	Check ind		3227	442	Nørrebro St.	VNL_2174
14-02-2016 23:42:55	14-02-2016 23:46:53	01-02-2016	Check ind	Check ind		3226	440	Nørrebro St.	VNL_2174
14-02-2016 20:47:27	14-02-2016 21:12:26	01-02-2016	Check ud	Check ud		3225	440	Nørrebro St.	VNL_2174
14-02-2016 20:29:47	14-02-2016 20:43:18	01-02-2016	Check ind	Check ind		3224	440	Østvej St.	VNL_2174
14-02-2016 17:40:37	14-02-2016 18:15:17	01-02-2016	Check ud	Check ud		3223	440	Østvej St.	VNL_2174
14-02-2016 17:20:17	14-02-2016 17:55:28	01-02-2016	Check ind	Check ind		3222	440	Langepladsen St.	VNL_2174
14-02-2016 08:44:55	14-02-2016 08:48:55	01-02-2016	Check ud	Check ud		3221	430	Østvej St.	VNL_2174
14-02-2016 08:23:04	14-02-2016 08:24:52	01-02-2016	Check ind	Check ind		3220	430	Søsterns Lufthavn, Køge St.	VNL_2174
14-02-2016 04:23:43	14-02-2016 04:40:13	01-02-2016	Check ud	Check ud		3219	430	Søsterns Lufthavn, Køge St.	VNL_2174
14-02-2016 04:11:33	14-02-2016 04:15:54	01-02-2016	Check ind	Check ind		3218	430	Østvej St.	VNL_2174
13-02-2016 18:12:58	13-02-2016 18:52:12	01-02-2016	Check ud	Check ud		3217	430	Langepladsen St.	VNL_2174
13-02-2016 18:11:09	13-02-2016 18:14:19	01-02-2016	Check ind	Check ind		3216	430	Nørrebro St.	VNL_2174
13-02-2016 13:56:42	13-02-2016 14:24:43	01-02-2016	Check ud	Check ud		3215	430	Nørrebro St.	VNL_2174
13-02-2016 13:47:29	13-02-2016 14:52:18	01-02-2016	Check ind	Check ind		3214	430	Langepladsen St.	VNL_2174
13-02-2016 10:43:55	13-02-2016 10:48:39	01-02-2016	Check ud	Check ud		3213	430	Østvej St.	VNL_2174
13-02-2016 09:30:45	13-02-2016 11:07:49	01-02-2016	Check ind	Check ind		3212	430	Søsterns Lufthavn, Køge St.	VNL_2174
13-02-2016 09:27:24	13-02-2016 09:29:25	01-02-2016	Kontrol	Kontrol		3211		Nørrebro St.	HPT-6208
13-02-2016 09:27:02	13-02-2016 09:29:25	01-02-2016	Kontrol	Kontrol		3210		Nørrebro St.	HPT-6208
12-02-2016 13:17:46	12-02-2016 13:22:23	01-02-2016	Check ud	Check ud		3209	430	Østvej St.	VNL_2174
12-02-2016 12:59:29	12-02-2016 13:07:30	01-02-2016	Check ind	Check ind		3208	430	Søsterns Lufthavn, Køge St.	VNL_2174

I lyset af ovenstående mener vi således at have fastslået, at der ikke har været fejl på udstyret, men at det manglende check ind derimod skyldes en betjeningsfejl fra klagers side, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner.”

### Hertil har klageren tilføjet:

Endnu engang prøver [Metro Service] at påvise, at der ikke er sket en fejl med, set objektivt, usaglige argumenter. Hvorfor usaglige? Fordi hun prøver at afvise gentagne gange, en fejl der ikke er registreret. Og ligemeget hvor mange gange hun benægter en fejl, ændrer det ikke på det faktum, at der er sket en fejl. Selvom jeg er meget teknisk kompatibel, sker der fra tid til anden også fejl på mine egne systemer, fejl der ikke lagres i noget backoffice, og fejl jeg ikke kan påvise. Dette ændrer heller ikke på det faktum, at disse fejl er sket!?!?

Jeg har gentagne gange opfordret til, at hvis [Metro Service] er så sikker i sin sag, må [de] jo nødvendigvis hive den dokumentation frem, som endegyldigt kan fælde mig, nemlig overvågningskameraet? Men sjovt nok "må" dette ikke bruges, man foranlediges til at tro, at det er kigget igennem, og det der er blevet set på det, renser mig 100%, og det ville derfor være for pinligt for selskabet at måtte indrømme, DER SKER FEJL PÅ DERES SYSTEMER!!

Har læst mange klager igennem, så jeg ved, jeg ikke er den eneste. Synes på ingen måde det kan være rigtigt, at selskabet skal have lov at lykkes i at frarøve uskyldige passagerer deres hårdt tjente penge, fordi de gennem hul arrogance og påståelighed stoler så meget på deres hardware.

Det eneste ovenstående dokumentation beviser, er, en indrømmelse af at der sker mange fejl på deres systemer. Dette er fejl, der ER blevet opsnappet. Det er latterligt naivt af [Metro Service] at tro, der ikke sker mere end dette!!

Forstår heller ikke det virkelig tåbelige argument, hun fremfører med at påvise en rejse der ikke er foretaget gennem et billede af min rejsehistorik!?!? Hvis ikke checkin er registreret, tror jeg da pokker, der ikke forekommer en rejse i historikken i det pågældende tidsrum!?

"Hvis klager havde checket sit rejsekort korrekt ind"??? Hvad med at skrive: "Hvis standen havde checket

klagers rejsekort korrekt ind"???

Som tidligere skrevet, bøjer jeg mig ikke, da jeg har sandheden på min side. Det er muligt, at deres fejlrate er lav overordnet set, og mikroskopisk til nærmest ikke-eksisterende i pågældende sag. Det ændre dog på ingen måde på, at muligheden for teknisk momentær defekt er tilstede i ethvert system der beror på teknik og computer. Og det er tydeligt, at det er det der er foregået her.

Hvis i i beslutningsnævnet giver selskabet medhold, understøtter i netop denne pointe, hvilket i min optik vil degradere jer til får, der blindt og naivt stoler på noget ikke-fuldendt.

Jeg har i øvrigt flere gange oplevet andre passagerer have besvær med standere, men kan ikke bare umiddelbart få deres vidneforklaringer i folks travle hverdage, og det nytter heller ikke så meget, når man ved gentagne forsøg til sidst er lykkes med at checke ind/ud."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand