

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0279
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY
3370 Melby
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 750 kr. pga. manglende registrering af check-ind og spørgsmål om den ene af klagerne havde rejsehjemmel i form af to 5-zoners billetter
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og dennes ægtefælles betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., i alt 1.500 kr.

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

Da klagerne 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 18. oktober 2016 sammen med sin ægtefælle først med tog fra Melby st. og dernæst med metro til Lufthavnen st. Efter Metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol, hvor klageren og hans ægtefælle hver blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have rejsehjemmel. Stewarden har som årsag på begge elektroniske kontrolafgifter anført: "Rejsekort/mgl. check ind", samt at PDA'en ikke kunne tage foto af ægtefællens ID. Der er fremlgt foto af klagerens ID, hans rejsekort samt ægtefællens kvittering for kontrolafgiften.

Klageren anmodede den 26. oktober 2016 Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne. Han begrundede sin anmodning med, at han på Melby st. efter to mislykkede forsøg på at checke to personer ind på rejsekortet havde checket sig selv ind, hvorefter standen havde kvitteret med et "pling", som han antog for at være et "check-ind ok". Han oplyste endvidere, at hans ægtefælle købte to billetter à 5 zoner til i alt 120 kr. i toget, hvilket burde være mere end nok til at køre fra Melby st. til Lufthavnen st., men at hun ved kontrollen i metroen ikke over for stewarden kunne redegøre for, hvorfor hun havde købt to billetter og ikke én billet til alle zoner (9 zoner).

Om bord på dette tog kan der maksimalt købes billet til 8 zoner ad gangen.

Metro Service fastholdt den 31. oktober 2016 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at der ifølge klagerens rejsekorthistorik ikke havde været foretaget korrekt check-ind af rejsekortet. Metro Service havde endvidere indhentet en udtalelse fra den involverede steward, som ikke kunne bekræfte, at klagerens ægtefælle fremviste to billetter à 5 zoner i forbindelse med kontrollen.

Klageren anmodede på ny om frafald af kontrolafgifterne den 8. november 2016. Han fastholdt sin tidligere forklaring og indsendte kopi af de to billetter, som hans ægtefælle ifølge klageren fremviste for stewarden i forbindelse med kontrollen:



Zone 6 er Melby st., og toget havde planmæssig afgang kl. 06:41.

Metro Service fastholdt den 10. november 2016, at kontrolafgifterne var udstedt på korrekt grundlag med henvisning til det tidligere anførte, samt at efterfølgende fremvisning af upersonlige billetter ikke kunne accepteres, da disse alene er gyldige for ihændehaveren på billetteringstidspunktet. Metro Service medsendte følgende uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udbyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Regnskabsperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortbev. nr.	Rejsekv. nr.	Lokation	Udbyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Opbrug ændring	Transakt beløb
25-10-2016 23:04:41	25-10-2016 23:16:24	01-10-2016	Check ud	Check ud		102	36	Melby St.	VAL_16716 - 134549	EasyTrip	256,40	61,60	-61,60
25-10-2016 23:06:55	25-10-2016 23:17:12	01-10-2016	Check ind	Check ind		101	36	Københavns Lufthavn	VAL_23706 - 13F401	EasyTrip	194,80	-140,00	140,00
25-10-2016 23:06:55	25-10-2016 23:17:12	01-10-2016	Check ind	Check ind		100		Københavns Lufthavn	VAL_23706 - 13F401	EasyTrip	334,80	0,00	0,00
25-10-2016 20:23:27	25-10-2016 20:30:09	01-10-2016	Tank-op	Tank-op		98		Københavns Lufthavn	DSR_Cph_EVN_101 - 049313		334,80	200,00	200,00
18-10-2016 08:21:25	18-10-2016 14:52:20	01-10-2016	Kontrolmærke	Kontrol		98		Kastrop St.	MET-EAM-7007 - 097007		0,00	0,00	0,00
18-10-2016 08:21:05	18-10-2016 14:52:20	01-10-2016	Kontrolmærke	Kontrol		97		Kastrop St.	MET-EAM-7007 - 097007		0,00	0,00	0,00
18-10-2016 08:20:58	18-10-2016 14:52:20	01-10-2016	Kontrolmærke	Kontrol		96		Kastrop St.	MET-EAM-7007 - 097007		0,00	0,00	0,00
18-10-2016 06:10:32	18-10-2016 06:43:38	01-10-2016	Check ud	Check ud		95	35	Melby St.	VAL_16716 - 134549	EasyTrip	134,80	70,00	-70,00
18-10-2016 06:18:06	18-10-2016 06:43:41	01-10-2016	Check ind	Check ind		94	35	Melby St.	VAL_16717 - 13F511	EasyTrip	64,80	-70,00	70,00
18-10-2016 06:18:06	18-10-2016 06:43:41	01-10-2016	Check ind	Check ind		93		Melby St.	VAL_16717 - 13F511	EasyTrip	334,80	0,00	0,00
13-08-2016 20:07:00	13-08-2016 20:29:24	01-08-2016	Check ud	Check ud		92	34	Hillerød St.	VAL_49819 - 13C084	EasyTrip	134,80	30,80	-30,80
13-08-2016 19:23:14	13-08-2016 19:36:02	01-08-2016	Check ind	Check ind		91	34	Nørrebro St.	VAL_25747 - 13B9F4	EasyTrip	104,00	-70,00	70,00
13-08-2016 12:16:57	13-08-2016 19:45:44	01-08-2016	Check ud	Check ud		90	33	Kiskovsgade	VAL_11097 - 13D6E3	EasyTrip	174,00	50,00	-50,00
13-08-2016 12:13:01	13-08-2016 19:45:44	01-08-2016	Check ind	Check ind		89	33	København H	VAL_11096 - 13D6E3	EasyTrip	143,20	0,00	0,00
13-08-2016 10:48:05	13-08-2016 11:19:25	01-08-2016	Check ind	Check ind		88	33	Hillerød St.	VAL_49818 - 13C798	EasyTrip	143,20	-70,00	70,00

Den 18. november 2016 anmodede klageren endnu en gang Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne. Han anførte, at der i rejsekorthistorikken manglede tre posteringer fra omkring kl. 06:20 fra Melby st., idet han efter de tre registrerede handlinger fra Melby st., trykkede to personer ind og fik en meddelelse om, at der ikke var dækning på kortet, hvorefter han checkede ud og derpå checkede én person ind på kortet, hvilket maskinen godkendte. Han oplyste, at hans ægtefælle året forinden havde fået oplyst, at saldoen på rejsekortet skulle være 50 kr. for at checke ind, og at det ikke fremgik af standen, at det var 70 kr. Klageren anførte endvidere, at stewarden så billetterne i kontrolsituationen, og han talte med stewarden om, at ægtefællen havde begået en fejl ved at købe to billetter, hvilket han efterfølgende skulle tage op med Metro Service. Ifølge klageren var det derfor meget ubehageligt at få antydning, at det var nogle billetter, som han og hans ægtefælle havde anskaffet efter rejsen, og han var forundret over, at Metro Services udlægning af hændelsesforløbet var et helt andet end hans eget, da han selv havde været til stede.

Metro Service fastholdt samme dag deres tidligere afgørelser og henviste klageren til at klage til ankenævnet, hvis han fortsat var uenig heri.

Metro Service har under sagens behandling fremlagt følgende udtalelse fra stewarden, som udførte kontrollen:

*"Jeg husker svagt parret som var samarbejdsvillig og rolig i Cph da de modtog kontrolafgiften. Svaret på den lange mail er følgende;
Jeg har givet dem en kontrolafgift hver for manglende check ind. Jeg har ikke set 2x5 zoners tkt, ellers havde jeg jo kun givet den ene en kontrolafgift, da 9 zoners tkt vil være nok til at køre i alle zoner. Jeg gøre opmærksom på, at jeg aldrig har checket paxs rejse saldo før, og har først fået vist fremgangsmåden på PDAén lige nu af HH."*

Fra rejseplanen.dk:

06:41 → 08:30 1:49 2 Lokalbane 920R → S E → til fods → Metro M2 REJSEPLAN LUK

Priser

Priserne gælder for 1 person
Ved 8 eller flere personer kan der opnås grupperabat. Kontakt evt. 70 13 14 15

[→ Køb billet](#)

Tryk her for at købe billet hos DSB. Billetsalget åbner i et nyt vindue.

Billetter		Standard	DSB 1'
Voksen	(16-64)	116,00 DKK	
Barn	(12-15)	58,00 DKK	
65	(65-billet)	87,00 DKK	
Pendlerkort			
Voksen	Se mere her	1800,00 DKK	2250,00 DKK
Barn	Se mere her	900,00 DKK	1350,00 DKK
Cykel	Se mere her	26,00 DKK (2 klip)	
DSB Orange	Læs her om du kan bruge DSB Orange på din rejse		
DSB 1' Orange	Læs her om du kan bruge DSB 1' Orange på din rejse		

Med Rejsekort* (Fra zone DOT 6 til zone DOT 4, i alt 12 zoner)

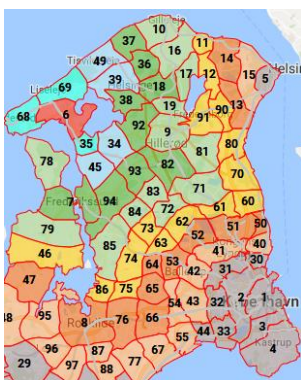
kr 58,40

Korttype og rabattrin: Voksen - Rejsekort anonymt | Rabat øst 0 | Rabat vest 0 | Over Storebælt rabat 0

Serviceniveau: Standard klasse

	Kundetypepris	Tidsrabat	Mængderabat	Pris
Voksen (indehaver af kort)	73,00	20 %	Ingen	58,40
Totalpris*				kr 58,40
Forudbetaling				70,00

Fra DOT's hjemmeside:



Billetter (børn 0-15 år halvt pris)

Korte rejser							
Antal zoner	2	3	4	5	6	7	8
Enkeltbillet	24,-	36,-	48,-	60,-	68,-	76,-	84,-

Lange rejser								
Antal zoner	9	10	11	12	13	14	15	16
Enkeltbillet	92,-	100,-	108,-	116,-	124,-	132,-	136,-	142,-
Antal zoner	17	18	19	20	21	22	23	24
Enkeltbillet	148,-	154,-	160,-	166,-	170,-	174,-	178,-	182,-
Antal zoner	25	26	27	28	29	30		
Enkeltbillet	185,-	189,-	193,-	197,-	201,-	205,-		

Fra Lokaltogs hjemmeside (www.lokalbanen.dk):

”

Køb af billet i billetautomat

På 920R Frederiksværkbanen, 930R Lille Nord samt 940R/960R Gribskov- og Hornbækbanen findes billetautomat i toget. Der kan her købes enkeltbilletter til maksimalt 8 zoner samt 24-timers billetter til zone 1-99.

Billetautomaterne modtager ikke Dankort, men der kan betales med alle mønter samt 200-, 100- og 50-kronesedler.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger på baggrund af klagerens rejsekorthistorik til grund, at klageren og dennes ægtefælle ikke var checket ind på rejsekortet den 18. oktober 2016, og at der endvidere ikke kunne checkes to personer ind på rejsekortet på Melby st. den pågældende dag, da saldoen var 134,80 kr., og det kræver en forudbetaling på 2 x 70 kr., i alt 140 kr. at checke to personer ind på et rejsekort anonymt.

Det lægges videre til grund, at der ikke var fejl på klagerens rejsekort, idet der kl. 06:18 på Melby st. blev checket én person ind og ud igen umiddelbart efter, ligesom rejsekortet efter optankning blev checket ind på Lufthavnen st. og ud på Melby st. den 25. oktober 2016.

Vedrørende kontrolafgiften udstedt til klagerens ægtefælle:

Klageren har gjort gældende, at hans ægtefælle havde to 5-zoners billetter, som hun købte i toget fra Melby st., og som hun viste stewarden ved kontrollen. Klageren har indsendt billetterne til Metro Service efterfølgende.

Ankenævnet bemærker, at stewarden på den elektroniske kontrolafgift til klagerens ægtefælle har anført ”intet forevist” og som årsag har anført ”Rejsekort/mgl. check ind”. Stewarden har

endvidere efterfølgende udtalt, at hun ikke så to 5-zoners billetter, og at hun i så fald kun ville have udstedt én kontrolafgift, da 9 zoner ville have været nok til at køre i alle zoner.

På den baggrund finder ankenævnet, at det ikke kan anses for tilstrækkeligt godtgjort, at klagerens ægtefælle foreviste to 5-zoners billetter, og da der er tale om upersonlige billetter, kan klagerens efterfølgende indsendelse heraf efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om klagerens ægtefælle var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Da ægtefællen endvidere ikke var checket ind på klagerens rejsekort og således ikke havde gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften til klagerens ægtefælle skal frafaldes af Metro Service.

Vedrørende kontrolafgiften udstedt til klageren:

Klageren har oplyst, at han er sikker på, at han checkede sig selv ind på Melby st., og at standeren kvitterede med et "pling", som han antog for en accept.

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

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

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

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme 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.

Kontrolafgiften til klageren for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette, og der foreligger ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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.

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 perronen forlades.

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

Fra www.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;">Nyg 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>

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Beskyldninger om manglende check ind på rejsekort og kontant betaling af rejsehjemmel mellem Melby st. og Lufthavnen.

Frafald af kontrolafgifter og delvis godtgørelse af for meget betalt for rejsehjemmel, fordi jeg ved, at jeg checkede ind og min kone betalte 120,00 kr. for at komme til Lufthavnen. At Metro Kundeservice påstår noget andet, er enten påstand mod bedrevidende eller manglende registrering fra Rejsekorts materiale, hvilket aldrig kan være min fejl. Derudover er det påfaldende, at der kommer flere posteringer på udskriften fra første klage til anden klage. Så jeg imødeser en hurtig og retfærdig afgørelse.

"

Indklagede anfører følgende:

"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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på www.dinoffentligetransport.dk.

På stationens informationstavler fremgår det:

Metroen kører alle dage og nætter

Dag: 2-6 minutter mellem togene.

Nat: 10-20 minutter mellem togene.

Længere rejsetid kan forekomme ved:

- omstigning mellem de to metrolinjer M1 og M2
- planlagte vedligeholdelsesarbejder
- driftsforstyrrelser

Eventuelle ændringer i driften vil fremgå af www.m.dk.

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.

Børn

Op til to børn under 12 år kan rejse gratis i Metroen, hvis de følges med en betalende voksen.

Af rejsereglerne for DSB, Metro og Movia (<http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf>) fremgår det blandt andet:

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Kontrolafgifterne er udstedt, idet der ikke er foretaget noget check ind på det fremviste rejsekort.

Klager anfører i sin henvendelse til Ankenævnet, at han har foretaget check ind for ham og hans kone på Melby station.

Dette er imidlertid ikke tilfældet. Af den vedhæftede rejsehistorik fremgår det, at klager har foretaget check ind og straks efter foretaget check ud (begge handlinger på Melby station).

Idet historikken umiddelbart så mærkelig ud, da der var registreret 2 check ind på nøjagtig samme tidspunkt - kortsekvens 93 og 94 – har vi haft sagen til udtalelse hos Rejsekort Kundecenter.

Her var svaret vedrørende ovenstående disse kortsekvenser, at klager havde haft CIE funktionen aktiveret (trykket ekstra før det egentlige check ind). Dette ændrede dog ikke det anonyme korts indstillinger, der stadig var registreret med 1 voksen checket ind. Umiddelbart herefter foretog klager et check ud med kortet (kortsekvens 95), stadig på Melby station.

Klager foretog sig herefter intet, hvilket resulterer i, at der ved billettering i metroen (kortsekvens 96, 97 og 98) udstedes 2 kontrolafgifter, en til klager og en til hans hustru.

Det er påkrævet ved omstigning, at der foretages check ind – dette har klager ikke gjort (hverken på Hillerød station eller på Nørreport station). Havde han foretaget et check ind på disse stationer, ville han og hans hustru kun have fået den ene kontrolafgift.

Rejsekort Kundecenter har ikke anført, at der skulle have været nogen fejlmeldinger på den benyttede check ind ekstra stander.

Når der foretages check ind af flere personer på en check ind ekstra stander, vil det af displayet fremgå, hvor mange personer, cykler etc., der er checket ind på rejsekortet og nederst til venstre "**God rejse**". I nedenstående eksempel er der foretaget check ind af 2 voksne, 1 barn og 1 hund:



Da klager forsøgte at foretage check ind for dem begge på Melby station, viste displayet ”Saldo for lav”, idet der kun stod kr. 134,80 på rejsekortet. Når der som i dette tilfælde benyttes Anonymt rejsekort, skal saldoen være på minimum 70 kr. pr. person, der forsøges checket ind, i dette tilfælde altså minimum kr. 140,-.



Af den vedhæftede rejsehistorik fremgår det, at der ikke er manglende kortsekvenser, hvorfor vi må tilbagevise klagers påstand om, at der skulle mangle registrerede check ind.

For så vidt angår de billetter, klager efterfølgende fremsender og henviser til, kan vi oplyse, at stewarden allerede i forbindelse med 1. behandlingen hos os blev kontaktet, samt at hun her svarede, at der ikke var blevet fremvist nogle billetter i kontrolsituationen. Var der blevet fremvist billetter, som de af klager fremsendte, ville hun kun have udstedt én kontrolafgift, idet den ene af de 2 rejsende jo således ville have haft zoner nok.

Klager anfører også i sin første henvendelse, at den pågældende steward skulle have udtalt, at der ikke var penge på rejsekortet. Dette er også blevet tilbagevist af stewarden, da hun før denne sag slet ikke var klar over, hvordan hun kunne se dette – hun er først i forbindelse med den konkrete sag blevet opmærksom på, at og hvordan hun kan se dette.

I forhold til de fremviste billetter – fremsendt af klager den 8. november 2016 – må vi beklageligvis fastholde, at billetter er upersonlige og udelukkende gyldige for ihændehaber på billetteringstidspunktet. Vi undrer os i den forbindelse over, at der skulle have været købt 2 stk. 5 zoners billetter.

Baseret på den vedhæftede rejsehistorik samt ovenstående forklaringer, fastholder vi således, at klager og hans hustru ikke fremviste gyldig rejsehjemmel på billetteringstidspunktet, hvorfor vi anser kontrolafgifterne som udstedt på korrekt grundlag.

Vi fastholder på denne baggrund begge kontrolafgifter á kr. 750,-, i alt kr. 1.500,-."

Hertil har klageren anført (14.12.2016):

" Jeg ved ikke om, det er mine evner på en computer, eller der er andet, som gør sig gældende, men jeg kan ikke åbne de vedhæftede filer. Jeg gætter på, at det er 2 af de 3 mails, som jeg har sendt som klage til et sted på Amager, fordi den sidste ville De ikke engang kommentere.

Jeg føler mig derfor nødsaget til at gentage hændelsesforløbet fra start til slut.

Tirsdag den 18. oktober 2016 kl. ca. 06.20 var min kone og jeg på Melby station, fordi vi skulle ud at rejse. Vi havde vores rejsekort med, som vi ikke havde brugt i lang tid. Jeg førte kortet over check in 2 gange (også iflg. udskrift) og fik den tilbagemelding, at der ikke var nok penge på kortet. Jeg checker ud og indtaster 2 personer på standen på Melby station, hvorefter jeg fører vores rejsekort over check ind, og vi får den samme meddelelse, at der ikke er nok penge på vores rejsekort. Derefter checker vi ud inden, vi checker én person ind, som systemet accepterer.

På toget gav jeg min kone en 100,00 kr. seddel for, at hun kunne købe en billet til alle zoner. Vi kørte af sted mod Lufthavnen i sikker forvisning om, at vores rejsehjemle var i orden.

Kort før Lufthavnen blev vi kontaktet af en steward, som var yderst behagelig i sin fremfærd. Jeg viste mit rejsekort, som jeg havde checked ind på Melby station, hvilket fik stewarden til at fortælle mig, at der ingen penge var på kortet. Hun kiggede på min kones 2 billetter, som kun dækkede 6 zoner hver og ikke min kones rejse fra Melby station til Lufthavnen, men billetterne var dyre end, hvis min kone havde købt en billet til alle zoner.

Vi talte situationen igennem med stewarden, som meddelte, at hun var nødt til at give os en kontrolafgift hver. Vi accepterede, fordi vi havde en aftale ikke alene med flyselskabet men også ed mine tidligere svigerforældre. O g stewarden lod os forstå, at det var kun en formalitet, som ville blive afklaret så snart, at vi kom tilbage og kontaktede Metro Kundeservice.

Vi tog af sted beroliget af stewardens ord og kontaktede Metro Kundeservice kort efter, at vi kom hjem. Det svar, som vi fik, lå langt fra det, som stewarden havde fortalt os. Og gengivelsen af stewardens ord var meget langt fra den oplevelse, som vi havde, da vi talte med hende på stationen ved Lufthavnen. Dermed ikke sagt at hun ikke har sagt det, men det ligger meget langt fra det indtryk, som hun har efterladt hos både min kone og jeg.

Da vi kom tilbage den 25. oktober 2016, fyldte vi rejsekortet op, så vi kunne komme hjem. Da vi satte kortet i maskinen i Lufthavnen, viste saldoen på kortet kr. 137,80. Vi fyldte kr. 200,00 på kortet inden, vi tog Metroen til Nørreport station for at komme videre hjem. Nørreport, Hillerød og videre mod vores hovedbanegård, hvor vi var ca. kl. 23.04, viste saldoen på vores rejsekort kr. 259,80. Vores udgift for at køre fra Lufthavne til Melby station var altså kr. 79,00 for os begge 2, hvilket har været vores baggrund for de økonomiske konsekvenser af, hvad der skete den 18. oktober 2016ca. kl. 07.45.

Det fik mig til at reagere, og responset var højst overraskende. Den herre, som jeg ikke skal kommentere nærmere for ikke at få en injurie sag på halsen, mere end antydede, at kopier af de fremsendte billet var nogle, som vi havde fået af andre? Mit spørgsmål til den reaktion var selvfølgelig: "Hvor mange tror du, som står på Melby station kl. 06.40 i efterårsferien?" Jeg har ikke modtaget noget svar endnu.

Til min dødsdag vil jeg hævde, at jeg stemplede ind på vores rejsekort den 18. oktober 2016 kl. 06.22 på Melby station. At min kone købte 2 billetter i stedet for én, som dækkede hende hele vejen fra Melby station, henstår stadig i det uvisse. Men det er indikationer på, at vi aldrig havde til hensigt at unddrage os udgifter til rejsehjemmel. Derfor er min påstand, at vi skal have merudgifterne til kones rejseudgifter refunderet til et niveau, hvor vi betaler for omkostningerne til at transportere os fra Melby station til Lufthavnen og resten, kan I bare godskrive vores rejsekort.

Jeg håber, at sagen ender her til vores tilfredshed."

Klageren har videre bemærket (03.01.17):

”Jeres svar 22. d.m. tilføjede intet til de svar, som vi tidligere har modtaget. Dvs. at jeg sidder tilbage med en mærkelig følelse af at have råbt ud i luften, hvor ingen har hørt, hvad jeg har sagt og langt mindre svaret på det, som jeg har spurgt om, og som er den virkelighed, jeg kender som sandheden. At I vil gøre mig ansvarlig for Rejsekorts administrationssystem, virker lidt overvældende og skræmmende, samtidig med at det er et gevaldigt ansvarsforflygtigende synspunkt, hvor man pålægger andre et ansvar, som de ingen indflydelse har på.

Da jeg har tænkt mig at sende denne skrivelse til nogle, som måske er i stand til at komme med nogle mere fyldestgørende svar end dem, som jeg har modtaget indtil nu, skal jeg rekapitulere lidt af hændelsesforløbet, fordi det kan skyldes, at jeg formulerer mig noget uklart, og at det er derfor, at jeg får de svar, som jeg gør. Og det vil forklare mange ting. Men jeg sidder med en mærkelig smag i munden og føler, at jeg er blind passager i et cirkus, hvor jeg er kasterbold i mellem nogle, som ser på verden med helt andre øjne.

Som det fremgår af jeres udskrift, førte jeg vores rejsekort over check ind standen på Melby station den 18. oktober 2016 kl. 06.18 2 gange og fik besked om manglende saldo på vores Rejsekort, hvorfor jeg stemplede ud. At jeg derefter skulle have sat mig ned og tænkt rend mig, ville være at kende mig meget dårligt. Som tidligere beskrevet, gik jeg tilbage til check ind standen og trykkede plus, så der på displayet stod 2 personer, hvilket gav samme resultat, som da jeg førte Rejsekortet over check ind standen 2 gange. Så jeg tilbage til check ud standen igen inden, jeg førte vores rejsekort over check ind standen ’en gang, og af displayet fremgik det, at der nu var registreret 1 person. Ombord på toget kl. 06.41 på Melby station den 18. oktober 2016 gav jeg min kone kr. 100,00, så hun kunne købe rejsehjemmel til Lufthavnen, så vi ikke havnede i at skulle betale kontrolafgift.

Jeg skal pensle mine spørgsmål ud for at gøre det nemmere for jer at give mig fyldestgørende svar på mine spørgsmål, som er baseret både på faktuelle og fiktive ting, der har bragt os i denne her situation:

1. Hvor skal man henvende sig for at sikre at de oplysninger, som står på displayet, er registreret? Jeg kan af udskriften se, at der er en del forsinkelse mellem handling og registrering.
2. Beskrivelsen af hvad der skete på stationen ved Lufthavnen, kan jeg ikke genkende. Faktuelt talte jeg med stewarden om, hvordan jeg havde registreret mig på Melby station, og hendes svar var, at hun ikke kunne se, at der var penge på vores Rejsekort, hvilket også fremgår af udskriften. Derfor var hun nød til at give mig en kontrolafgift, som jeg skulle klage over, når vi kom hjem, så ville det hele blive klaret, var hun sikker på. For min kones vedkommende var 2 billetter på 5 zoner ikke korrekt rejsehjemmel, hvilket vi var enige om, så derfor var kontrolafgiften ikke til diskussion. Men vi var enige om, at vi ingen intentioner havde om at unddrage os betaling for at rejse fra Melby station til Lufthavnen, så der ville blive fundet en ordning, som alle kunne leve med, når vi kom hjem. Har stewarden været ude for en voldsom oplevelse, der kan forklare ændringen af episoden på stationen ved Lufthavnen, selektiv hukommelse eller præstationsløn? Eller har sagsbehandleren digterisk frihed til at omskrive fakta til fiktion?
3. I forbindelse med min kones 2 billetter ringede jeg til Metro Kundeservice, hvor svaret var, at jeg havde anskaffet de 2 billetter efter min første klage, hvilket jeg besvarede med et spørgsmål, som jeg ikke har fået svar på endnu: ”Hvor mange mennesker tror du, at der står på toget kl. 06.41 den 18. oktober 2016 i efterårsferien?” Jeg kender svaret, men der har ingen henvendelser været for at få svar på spørgsmålet.
4. Er det meningen, at denne sag skal ende som ”Rejsekortets tyveri en mørk morgen i Efterårsferien?”
5. Hvornår er kravet til saldoen på Rejsekortet steget med 40%? I december 2015 var kravet kr. 50,00 per person.
6. Hvor og hvor meget skal man læse inden, man benytter sig af offentlig transport og Rejsekort? Fordi den her sag har været en skod oplevelse.

Som jeg skrev i min første klage til Metro Kundeservice, hvilket var meget lig det, som stewarden og jeg blev enige om på stationen ved Lufthavnen den 18. oktober 2016 kl. ca. 08.44, ville det være god service, at Metro Kundeservice tog, hvad der svarede til de udgifter, vi ville have haft, hvis Rejsekortet havde virket, fordi vi handlede ansvarligt og havde absolut ingen intentioner om at luske os igennem. På det tidspunkt vidste vi ikke, at jeg ikke var registreret på vores Rejsekort.

Jeg håber på at få fyldestgørende svar denne gang, fordi jeg har ikke fået entydige svar på, hvorfor jeg skal betale. At I gerne vil have mig til at administrere Rejsekorts system, er ansvarsforflygtigelse fra Jeres side og helt uacceptabel.

Som beskrevet tidligere har jeg sendt denne skrivelse til flere for at få forklaring på, hvorfor vi er havnet i denne situation, hvilket I desværre ikke har været i stand til.”

Hertil har indklagede anført:

” Indledningsvis skal det bemærkes, at vi ikke finder, at der i klagers mail dateret 14. december 2016 til ankenævnet er fremkommet oplysninger, som ikke i en eller anden form allerede er blevet fremlagt og besvaret.

Nedenfor fremgår vores svar/kommentarer til klagers mail af 3. januar 2017:

Når der foretages check ind eller check ud på rejsekortsstanderne, registreres det faktiske tidspunkt på kortets historik, men til trods for at der er tale om et ”on-line system”, opdateres/overføres informationerne – via servere – i intervaller. Der forekommer således ”forsinkelser” i selve registreringen, selv om der er checket korrekt ind og ud. Uanset hvad årsagen er eller hvornår registreringen sker i selve rejsekortssystemet, har dette ingen betydning for rejsens pris, der altid er udregnet korrekt. Sker check ind eller check ud i bussen, registreres de foretagne transaktioner først når bussen kommer i garage, hvorefter informationerne overføres til rejsekortssystemet.

Reg. udstyr dato/kl. = det tidspunkt rejsekortet har været fysisk i kontakt med det opsatte rejsekortsudstyr

Reg. system dato/kl. = det tidspunktet transaktionen er blevet registreret i selve rejsekortssystemet

Som tidligere nævnt var sagen allerede ved 1. behandlingen hos os, til udtalelse hos den pågældende steward, som den 31. oktober 2016 svarede følgende:

”Jeg husker svagt parret som var samarbejdsvillig og rolig i Cph da de modtog kontrolafgiften.

Svaret på den lange mail er følgende;

Jeg har givet dem en kontrolafgift hver for manglende check ind. Jeg har ikke set 2x5 zoners tkt, ellers havde jeg jo kun givet den ene en kontrolafgift, da 9 zoners tkt vil være nok til at køre i alle zoner. Jeg gøre opmærksom på, at jeg aldrig har checket paxs rejsesaldo før, og har først fået vist fremgangsmåden på PDAén lige nu af HH.”

Her skal det bemærkes, at stewarden anfører, at *havde* hun set de pågældende billetter, ville disse have været gyldig rejsehjemmel for én person, hvorfor hun kun ville have haft udstedt én kontrolafgift. I den konkrete situation blev der udstedt 2 kontrolafgifter (en til klager og en til hans hustru).

Vort billetterende personale må og skal ikke forholde sig til enkelt sager i forbindelse med billetkontrol, de skal alene forholde sig til, om der på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift. Al efterfølgende sagsbehandling foregår hos Metro kundeservice.

Når det ved stikprøvekontrol konstateres, at en passager ikke har gyldig rejsehjemmel, har vedkommende således modtaget en ydelse, der ikke er betalt for. Stewarden og efterfølgende sagsbehandleren har ikke mulighed for at vurdere, om dette skyldes en bevidst eller ubevidst handling, hvorfor passageren selv må bære ansvaret for, at der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift.

Klager henviser til, at han kontaktede Metro kundeservice telefonisk – denne samtale er iflg. vores interne logbog foregået den 31. oktober 2016. Desværre er optagelsen ikke længere tilgængelig, idet alle samtaler automatisk slettes efter 2 måneder. Vi har således ingen mulighed for at oplyse om eller kommentere på, hvad klager eller den pågældende sagsbehandler har talt om.

En ting er dog sikkert, når der foretaget en telefonisk henvendelse, vil den pågældende kunde altid blive bedt om at henvende sig skriftligt for en videre sagsbehandling. En sag som denne vil aldrig blive behandlet og besvaret på baggrund af en telefonisk henvendelse. Vi forstår således ikke klagers kommentar i den seneste mail, hvor klager anfører, at han ved denne telefonsamtale skulle have stillet et spørgsmål, som han endnu ikke har fået besvaret.

Klager referer til, at forudbetalingen i december 2015 var kr. 50,- pr. person. Dette spørgsmål/kommentar forstår vi ikke.

Forudbetalingen, når der benyttes et anonymt rejsekort (som er tilfældet i denne sag), har siden 24. oktober 2011 (måske end før) været minimum kr. 70,- pr. person.

Af nedenstående – som er et udklip fra www.rejsekort.dk - fremgår priserne gældende fra 24-10-2011:



REJSEKORT

Priser for rejser

Øst for Storebælt

Priserne er gældende fra 24-10-2011

Vælg periode:

Priserne gælder for takstområderne:

- Hovedstadsområdet
- Vestsjælland
- Sydsjælland/Lolland-Falster

Hvis du ønsker at beregne prisen på en bestemt rejse, kan du med fordel benytte pris.rejsekort.dk i stedet.

Indhold

- Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse
- Bilag 2 - Normalpriser for 'Voksen - rejsekort personligt'
- Bilag 3 - Rabat for korttyper
- Bilag 4 - Beregning af mængderabat
- Bilag 5 - Sammenhæng mellem tid og zoner
- Bilag 6 - Zoneafstande
- Bilag 7 - Tidsbestemt rabat
- Bilag 8 - Tillæg for første klasse
- Bilag 9 - Grupperabat

Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Takstområde Hovedstadsområdet			Takstområde Vestsjælland			Takstom Sydsjælland/Lo		
Korttype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Korttype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Korttype	Pris (kr)	1. kl. (kr)
Voksen - rejsekort personligt	50,00	80,00	Voksen - rejsekort personligt	50,00	80,00	Voksen - rejsekort personligt	50,00	80,00
Voksen - rejsekort flex	50,00	80,00	Voksen - rejsekort flex	50,00	80,00	Voksen - rejsekort flex	50,00	80,00
Voksen - rejsekort anonymt	70,00	112,00	Voksen - rejsekort anonymt	70,00	112,00	Voksen - rejsekort anonymt	70,00	112,00
Barn - rejsekort personligt	25,00	40,00	Barn - rejsekort personligt	25,00	40,00	Barn - rejsekort personligt	25,00	40,00

Klager stiller afslutningsvis spørgsmålet: "Hvor og hvor meget skal man læse inden, man benytter sig af offentlig transport og Rejsekort?"

Svaret hertil er, at dette er individuelt. Det påhviler dog altid passageren – inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, jf. de fælles rejseregler, som der tidligere i dette korrespondanceforløb er blevet henvist til.

I situationer, hvor en passager måtte have et tvivlsspørgsmål, som han/hun ikke kan få besvaret via informationen på nettet eller informationerne på stationen, er vedkommende altid meget velkommen til enten at spørge en medarbejder på stationer, der er bemandet, eller kontakte DSB's, Movia's eller Metroen's kundeservice skriftligt eller telefonisk for at få afklaret spørgsmålet eller få en uddybende forklaring.

Afslutningsvis må vi tilbagevise, at der skulle være tale om, at rejsekortet ikke virkede. Der er den pågældende dag foretaget både check ind og check ud, ligesom kortet efterfølgende er blevet benyttet den 25. oktober 2016.

Baseret på det tidligere fremlagte tillige med ovenstående forklaringer, anser vi fortsat kontrolafgifterne som udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne fremvises gyldig rejsehjemmel.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand