

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0286
- Klageren:** XX
5230 Odense
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af flere rejsende.
- 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 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 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle, som bor i Odense, var den 6. november 2016 i København og skulle kl. 07:35 til Lufthavnen fra Nørreport st. Ægteparret havde et rejsekort, og klageren forsøgte først på en check-ind-ekstra-stander at checke to personer ind og derefter på en almindelig stander, hvorefter han troede, at der var registreret to rejsende på rejsekortet. Klageren har oplyst, at der ingen var at spørge om hjælp på perronen. Det fremgår af rejsehistorikken, at der kl. 07:35 blev checket en person ind, som herefter blev checket ud 20 sekunder senere, hvorefter der 2 sekunder senere blev checket en person ind.

Efter at metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol af klagerens og hans ægtefælles rejsehjemmel, hvor de fremviste rejsekortet. Da der kun var registreret check ind af én person på rejsekortet, blev klageren klokken 07:57 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Klageren anmodede den 8. november 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at de kun havde brugt rejsekort få gange før, samt at der ikke var særlig forklaring eller vejledning i nærheden. De opfattede stewarden som nedladende og følte, at han mistænkeliggjorde dem.

Metro Service fastholdt den 11. november 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var foretaget et korrekt check-ind, og at der fandtes vejledning på check-ekstra-ind standeren, samt at klageren kunne have fået hjælp, ved at benytte sig af de gule opkaldspunkter.

Klageren anmodede den 21. november 2016 på ny Metro Service om annullering af kontrolafgiften og stillede fem spørgsmål:

”1: Hvilken betydning har det, at I kan se at jeg har forsøgt at checke ind først, har checket ud igen og skiftet til en ny stander.

2: Hvilke betydning har det, at vi bor i Odense, og derfor ikke dagligt færdes der, hvor rejsekortet bruges?

3: Hvilken betydning har det, at I kan se af brugen på rejsekortet, at det er første gang vi skulle rejse to personer samtidig en tidlig morgen, hvor der ikke var nogen at spørge.

4: Hvilke betydning har det, at vi kun hr haft rejsekort i kort tid.

5: Hvilken betydning har det, at vi sagde til kontrolløren, at vi mente der var betalt for to, men at det drillede og vi først afbrød og derefter prøvede ved en anden stander, samt at vi selvfølgelig ville betale, hvis der var problemer?”

Metro Service fastholdt den 24. november 2016 igen kontrolafgiften, med henvisning til, at kontrolafgiften var udstedt på korrekt grundlag og henviste til rejsereglerne vedrørende spørgsmålene.

Der er fremlagt logs fra rejsehistorikken på rejsekortet, og det fremgår heraf, at der i back office ikke er registreret check ind af 2 voksne.

Desuden har Metro Service oplyst, at der fra udstyrshistorikken fra de relevante kortlæsere kan se, at andre rejsekortbrugere har anvendt kortlæserne i minutterne omkring klagers check ind, hvorfor de med sikkerhed kan udlede, at der ikke har været fejl på udstyret.

06-11-2016 07:54:27	06-11-2016 08:05:12	01-11-2016	Check ud	Check ud					
06-11-2016 07:50:49	11-11-2016 06:55:27	01-11-2016	Kontrolmærke	Kontrol					
06-11-2016 07:50:18	11-11-2016 06:55:27	01-11-2016	Kontrolmærke	Kontrol					
06-11-2016 07:50:05	11-11-2016 06:55:27	01-11-2016	Kontrolmærke	Kontrol	EasyTrip	61,00	-25,00	25,00	25,00
06-11-2016 07:35:59	06-11-2016 07:50:45	01-11-2016	Check ind	Check ind	EasyTrip	86,00	25,00	-25,00	25,00
06-11-2016 07:35:57	06-11-2016 07:50:30	01-11-2016	Check ud	Check ud	EasyTrip	61,00	-25,00	25,00	25,00
06-11-2016 07:35:36	06-11-2016 07:50:28	01-11-2016	Check ind	Check ind					

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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."

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.

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 3 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 2 personer ind på klagerens rejsekort men kun én.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på en ekstra-check-ind-stander, idet dette 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 kontrollen i metroen den 6. november 2016 viste historikken på rejsekortet, at der kun var checket én person ind på Nørreport st.

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

Ankenævnet finder, at det af klageren anførte om, at de på stationen ikke følte sig tilstrækkeligt vejledt, ikke kan føre til et andet resultat, da der på alle metroens check-ind-ekstra standere er opsat en vejledning, der beskriver, hvordan man foretager check-ind af flere rejsende, og der er flere ekstra-check-ind-standere på Nørreport st. Endelig bemærker ankenævnet, at efter det oplyste kan man holde rejsekortet hen til standen efter check ind og dermed se, hvilke kundetyper og hvor mange, som er checket 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. På denne baggrund findes der ikke have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

På baggrund af det oplyste, hvorefter det er uklart, hvorledes kontrolforløbet i øvrigt har været, har ankenævnet ikke fundet grundlag for at statuere, at stewarden har opført sig kritisabelt i kontrolsituationen.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” At der ikke tages hensyn til flg årsager, som var anført i klage over kontrolafgift:
1: At vi forsøgte at bruge rejsekortet korrekt for to login - uden held

2: At vi ikke fandt nogen forklaring umiddelbart på hvad vi gjorde galt, da vi ikke kunne stemple ind for mere end en person.

3: at man i afgørelsen IKKE har taget hensyn til den faktiske check-in og forsøg på dobbelt check-in

4: at kontrollanten var aldeles uvenlig og insinuerede at vi havde forsøgt at snyde

5: at vi har købt kortet for nylig, bor i Odense og det var første gang vi skulle køre i metro for to personer. Tidligere dobbelttur var i bus, hvor chaufføren hjalp.

6: at vi tilbød at betale, da vi jo var i god tro.

Jeg har skrevet til selskabet to gange, og de har reelt ikke forholdt sig til mine argumenter overhovedet.

Blot for en ordens skyld vil jeg sige, at jeg gentagne gange har taget billeder af den pgl. stander på Nørreport station, hvor forklaringen manglede sidste år.

Jeg har tidligere sendt tilsvarende billede ind. Vedlagte billede er fra hhv 3. og 21. februar, hvor det stadig ikke var i orden. Jeg kan sende flere fra ca 1.2. og ca fra nytår.

Først ved seneste besøg på stedet for en uge siden var der en forklaring om, hvordan man skal checke flere personer ind. Jeg kommer på stedet cirka en gang pr måned.



Indklagede anfører følgende:

” 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 kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager og hustru billetteret den 6. november 2016 kl. 07:57 på strækningen Femøren station – Lufthavnen station. Klager fremviste et rejsekort hvor blot en enkelt person var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udkrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der bl.a.:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

Og

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 rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

På Rejsekorts hjemmeside under kortbestemmelser kan man læse:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationer/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Og på samme hjemmeside under Rejseregler står blandt andet:

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Rejsekort kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

At der overhovedet skelnes mellem rejseregler og kortbestemmelser, skyldes bl.a., at dokumenterne har forskellige afsendere. Rent formelt er rejsereglerne nemlig en aftale mellem trafikvirksomhederne og kortihænderen, mens kortbestemmelserne er en aftale mellem Rejsekort A/S og kortindehaveren.

Bemærk, at du ud over 'Rejsekort rejseregler' og 'Rejsekort kortbestemmelser' også er omfattet af trafikvirksomhedernes generelle rejseregler og/eller forretningsbetingelser under rejsen. Dem kan du læse mere om på de enkelte trafikvirksomheders hjemmesider.

Hvis man ønsker at rejse mere end én person på et rejsekort kan man enten checke det ønskede antal personer ind på en rejsekortautomat, eller man kan benytte en check ind ekstra stander. På den store rejsekortautomat kommer der en vejledning på skærmen hvis man ønsker at checke flere rejsende ind, og på check ind ekstra kortlæserne på perronerne er der et skilt med vejledning. De respektive enheder ser således ud:



1)



2)



3)

Tredje foto i ovenstående billedserie er fra en check ind ekstra kortlæser på Nørreport station. Ud fra klagers korthistorik kan vi se hvilke kortlæsere han anvendte på Nørreport. Den første af de kortlæsere klager checkede ind på, var en check ind ekstra kortlæser og hvis klager havde fulgt

den vejledning, der sidder på kortlæseren ville han have kunne checke både sig selv og hustruen ind. Udstyrshistorik er vedhæftet som pdf-fil.

På Rejsekorts hjemmeside, på dette link: <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra.aspx> kan man også få udførlig vejledning i hvorledes man checker flere rejsende ind på de respektive enheder:

Tag flere med på dit rejsekort

> Check ind

> Check ud

> **Tag flere med på dit rejsekort**

> Check ind guide for større grupper

> Check flere ind

> Skift kundetype

> Tank-op

> Tank-op-aftale

> Forudbetaling

> Brug selvbetjeningen

> Få et overblik over dine rejser

Tag flere med på dit rejsekort

Du kan checke medrejsende, en større hund eller en cykel med ind på dit rejsekort. Det gør du på en check ind ekstra-kortlæser eller på en [rejsekortautomat](#) på en station.

Bemærk at unge (16+) og pensionister (65+) skal checkes ind som voksne. Check ind ekstra-kortlæseren ligner den almindelige check ind-kortlæser, men er mærket "Ekstra" på toppen, hvor der også sidder fire taster. I bussen skal du bede chaufføren om at checke medrejsende ind på dit rejsekort.

Se hvor mange du kan tage med på dit rejsekort her.



Du skal ikke checke gratis rejsende ind
Voksne kan have to børn under 12 år med på deres rejsekort gratis. Børn kan have et andet barn under 12 år med på deres rejsekort gratis. Du skal ikke checke medrejsende, der rejser gratis, ind på dit rejsekort.

Er du i tvivl om, hvem du skal checke ind, kan du bruge denne [check ind guide](#) for større grupper.

Vi beklager at mødet med Metroens personale ikke har levet op til klagerens forventninger. Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

Klager oplyser i sine henvendelser, at han og hustruen bor i Odense hvor man ikke anvender rejsekort, at de fornyligt har købt rejsekortet og giver samtidigt udtryk for, at det faktum, at man i korthistorikken kan se, at der blev tjekket ind og ud, og ind igen på Nørreport station er bevis for at klager og hustru forsøgte at checke flere rejsende ind.

Klagers rejsekort Flex blev købt den 16. september 2016 og har siden været anvendt til flere rejser. På alle metrostationer findes de ovennævnte muligheder for at checke flere rejsende ind på samme kort. Og på alle metrostationer findes også De gule Opkaldspunkter.

Klager startede sin metrojrejse på Nørreport station og skriver således i sin første henvendelse: '*ingen at spørge, heller ikke andre passagerer.*' Vi stiller os lidt undrende overfor den oplysning, da

Nørreport station, som et af de store knudepunkter i hovedstadens offentlige trafik, er bemannet med stewarder, som gerne hjælper med fx check ind ekstra. Desuden kan vi, ud fra udstyrshistorikken fra de relevante kortlæsere se, at andre rejsekortbrugere har anvendt kortlæserne i minutterne omkring klagers check ind, hvorfor vi med sikkerhed kan udlede, at der ikke har været fejl på udstyret.

Vi har noteret os, at klager bor i Odense vor man kun kan anvende rejsekort hos DSB. Som tidligere nævnt, anskaffede klager sit rejsekort medio september 2016 og vi er af den overbevisning, at klager dermed har haft rigelig mulighed for at sætte sig ind i hvordan rejsekortet fungerer. Ud over at Nørreport station er bemannet med metrostewards og at man har mulighed for at benytte et opkaldspunkt, mener vi også, at check ind ekstra mulighederne på vore stationer er tydeligt markeret og at vejledningen ligeledes er fyldestgørende.

Hos Metro forholder vi os ikke til hvorvidt en passager uden gyldig rejsehjemmel har været i god tro eller ej. Vi forholder os udelukkende til hvorvidt der er anskaffet gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning og at denne kan fremvises på forlangende. Af samme årsag kan vi heller ikke imødekomme passagerernes eventuelle tilbud om at betale for en rejse efter billetkontrol har fundet sted.”

Hertil har klageren anført at:

” Jeg har læst de vedlagte dokumenter, som er korrekt gengivet med to undtagelser:

a. de viste ind/ud standere er IKKE dem fra Nørreport Station, hvor vi har taget fejl, men nogen hvor der er en tydelig hjælpetekst, som jeg ikke så da vi ikke kunne få systemet til at fungere.

De pgl billeder kan dermed IKKE bruges som dokumentation for anvisning af brugere, ligesom de to viste personer ved en forklaringspost er taget på en anden etage end der, hvor vi har forsøgt at stemple ind.

b. Den medsendte pdf som formentlig er en kopi af opkrævningen af gebyr er ikke en pdf, men en xml struktureret fil.

Desuden vil jeg igen påpege, at selskabet alene forholder sig til om vi havde dokumenteret hjemmel, men overhovedet ikke svarer på vores spørgsmål. Heller ikke vores ønske om at betale til kontrolløren, da vi jo var i god tro .

Rent faktisk tænkte jeg også, at der allerede var betalt to gange, da vi jo havde stemplet ind to gange - og først senere er jeg blevet klar over, at indstemplet fulgt af udstempling umiddelbart efter ikke medfører afgift.”

Til dette har indklagede svaret at:

” I foregående mail har jeg skrevet, at de viste standere i Metroselskabets svar IKKE var fra Nørreport.

Da vi var i København i julen opsøgte vi de samme standere som sidst mhp at se om der var grund til at vi ikke fandt vejledning. Til det har jeg to kommentarer:

1. Der er rigtig mange standere, hvor det alene er muligt at checke ind med en rejsende. Ingen af disse henviser til en anden type stander med mulighed for at checke flere ind.
2. For den stander, som er nærmest afgang på selve perronen ses det i billede DSC_0124, at forklaringen, som skulle stå ovenover selve "check ind firkanten" er fjernet. Dermed er der ingen forklaring på hvordan man skal gøre ved flere rejsende.

Hvor længe den mangel har været der ved jeg ikke, men det betyder jo hvertfald, at flere rejsende kan komme i tvivl, hvilket slet ikke er i orden. Vi ledte også på stationen efter den af selskabet påståede mulighed for at komme i kontakt med personale. Det er på ingen måde let at finde, hvis man ikke i forvejen er klar over, at der er en sådan funktion. Netop på den oprindelige påklagede rejsedag havde vi ingen viden om at en sådan mulighed var tilstede, og har derfor ikke opsøgt den.



Indklagede svaret følgende hertil:

Først svar på punkterne i klagers mail af 14. december.

- A. Det er korrekt, at foto nr. 2 af check-ind-ekstra standere ikke stammer fra Nørreport station – vi forklarer dog også i teksten, at der er tale om et billedeksempel. De øvrige fotos stammer fra Nørreport station. På check-ind-ekstra standeren på billede nummer 3, fremgår vejledning på dansk også af fotoet.
- B. Hvad angår selve den elektroniske kontrolafgift, som klager hævder er en struktureret fil, har vi ikke andet at bemærke, end at sådan ser en elektronisk kontrolafgift ud.

Det er ikke korrekt, at vi ikke forholder os til, at klager forsøgte at få lov at købe rejsehjemmel hos stewarden efter billetkontrollen havde fundet sted. Vi henviser til næstsidste afsnit i vort første svar.

Dernæst svar på punkterne i klagers mail af 3. januar.

1. Det er korrekt, at der på alle stationer er mange standere, hvor det blot er muligt, at checke en enkelt rejsende ind. Langt de fleste rejser, der bliver foretaget af rejsekortsbrugere er rejser med blot en enkelt rejsende, hvilket naturligvis afspejles i det opsatte udstyr.
2. Det er muligt, at klager, under sit julebesøg, har fundet en check-ind-ekstra stander, som har været udsat for hærværk. Metroens stewards her, som en del af deres faste arbejde, også til opgave at kontrollere stationerne for fejl og mangler og fx, at sætte nye klæb op skulle der have været øvet hærværk mod disse. Så at klager, cirka 2 måneder efter kontrolafgiftens udskrivelse, kan fremskaffe et foto af en ødelagt stander, mener vi ikke kan være relevant for sagen. Navnlig ikke når man tager i betragtning, at der på Nørreport station, i Metro regi, findes i alt 3 check-ind-ekstra standere og 2 rejsekortautomater. Hertil kan lægges endnu flere muligheder for check-ind-ekstra, hvis man tager DSB's udstyr med i betragtning.

Som tidligere nævnt, er der på alle vore stationer gule opkaldspunkter, som man er velkommen til at benytte hvis man er i tvivl om noget, der drejer sig om rejser i metroen. Opkaldspunkterne er nævnt på informationstavlerne og desuden tydeligt markeret på stationerne, se nedenstående:



Infotavlerne på Nørreport station, som oplyser om mulighed for hjælp via Opkaldspunkterne:



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.

Her er teksten i close-up:

Kontakt

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

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

Vi vil gerne understrege på ny, at vi ikke forholder os til hvorvidt en passager uden gyldig rejsehjemmel har været i god tro, men udelukkende til hvorvidt der kan fremvises gyldig kort/billet i kontrolsituationen. Naturligvis undersøger vi altid, om der har været fejl på udstyr og lignende. I den konkrete sag har der ikke været fejl på udstyret og vi er af den overbevisning, at der med informationstavler, opkaldspunkter og adskillige check-ind-ekstramuligheder foruden metropersonalets tilstedeværelse på Nørreport station, har været rig mulighed for klager til at søge hjælp og vejledning til korrekt check ind inden ombordstigning."

Klageren har afslutningsvist anført at:

” Tak - jeg afventer sagens afgørelse.

Jeg tænker ikke det nytter at kommentere selskabets fornyede fremsendelse af billeder. Jeg må blot konstatere, at jeg jo på ingen måde kan vide, at når jeg står på det niveau, hvor toget går, så er de øvrige "hjælp muligheder" ikke tilstede ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand