

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0074
Klageren:	XX og YY 2870 Dyssegård
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	To kontrolafgifter på hver 750 kr., i alt 1500 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret Indklagede fastholder disse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagernes betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klagerne.

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:

Klagerne rejste den 18. februar 2017 med metroen fra Lufthavnen st. Som rejsehjemmel medbragte de klagerens rejsekort, som de omkring kl. 17:33 forsøgte at checke ind for 2 rejsende.

Imidlertid fremgår det af logs fra rejsekorthistorikken, at de ikke aktiverede "+funktionen" på standen, hvilket indebærer, at standen kun kan benyttes som en almindelig stander, hvor der ikke kan checkes flere ind.

Ifølge klagerne checkede de ind og ud to gange, hvorefter det tredje gang lykkedes at checke dem begge ind, hvorefter displayet viste beskeden "OK. God rejse" og den dertilhørende lyd.

18-02-2017 17:33:48	18-02-2017 17:56:09	01-02-2017	Check ind	Check ind	Københavns Lufthavn.	VAL_23702 - 13F5ED	EasyTrip	151,00	-25,00	25,00
18-02-2017 17:33:57	18-02-2017 17:56:11	01-02-2017	Check ud	Check ud	Københavns Lufthavn.	VAL_23742 - 13B9EA	EasyTrip	176,00	25,00	-25,00
18-02-2017 17:34:02	18-02-2017 17:56:09	01-02-2017	Check ind	Check ind	Københavns Lufthavn.	VAL_23702 - 13F5ED	EasyTrip	151,00	-25,00	25,00
18-02-2017 17:34:06	18-02-2017 17:56:11	01-02-2017	Check ud	Check ud	Københavns Lufthavn.	VAL_23742 - 13B9EA	EasyTrip	176,00	25,00	-25,00
18-02-2017 17:40:13	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:40:24	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:40:35	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:40:46	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:40:58	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:41:09	19-02-2017 05:45:04	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol	Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7063 - 097063		0,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:54:09	18-02-2017 18:11:10	01-02-2017	Check ind	Check ind	Nørreport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	176,00	0,00	0,00
18-02-2017 17:54:09	18-02-2017 18:11:10	01-02-2017	Check ind	Check ind	Nørreport St.	VAL_25792 - 13F380	EasyTrip	126,00	-50,00	50,00
18-02-2017 18:11:12	18-02-2017 18:25:32	01-02-2017	Check ud	Check ud	Dybsøgaard St.	VAL_24262 - 13D010	EasyTrip	152,00	26,00	-26,00

Metro Service har indsendt logs fra standen, som viser, at der i tidsrummet omkring kl. 17:40 og efterfølgende er foretaget check ind af flere rejsende.

Efter metroen havde forladt Øresund st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor de fremviste rejsekortet, hvorpå der ikke var registreret et check-ind, men derimod et check-ud som den sidste aktivitet. Klagerne blev herefter klokken 17:43 og 17:45 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver, for manglende rejsehjemmel. Stewarden fotograferede klagerens pas og kørekort. Ifølge klagerne spurgte de om stewardernes ID-kort og fik oplyst, at stewardens ID stod på kontrolafgiften via et nummer, og den anden steward løftede kort op i jakken og viste, at der sad et kort med et nummer.

Stewarden noterede følgende på den elektroniske kontrolafgift:

"Pax meget uenig. Pax ville vide hvem jeg og min kollega, xxxx, var. Jeg gav mit medarbejdenr." samt "ikke tjekket ind på rejsekort"

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at klagerne efter kontrollen kl. 17:54 checkede to rejsende ind, idet der er trukket 50 kr. i forudbetaling.

Klagerne anmodede den 19. februar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor, at der med sikkerhed var foretaget et korrekt check-ind af dem begge.

Metro Service fastholdt den 23. februar 2017 kontrolafgifterne med henvisning til, at der ikke var registreret check-ind på klagerens rejsekort.

Klagerne anmodede samme dag på ny om annullering af kontrolafgifterne og anførte, at der måtte være tale om enten en teknisk fejl eller en fejl fra deres side, men at de ikke havde noget motiv for ikke at betale for rejsen.

Metro Service fastholdt den 27. februar 2017 kontrolafgifterne, idet det ikke var muligt at modtage et "OK-god rejse", uden at der var checket korrekt ind.

Under den efterfølgende ankenævns sag udvidede klagerne klagen til også at omfatte stewardernes manglende forevisning af deres ID-kort på klagernes anmodning, når dette fremgår af bagsiden af kontrolafgiften.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgifterne:

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 klagernes 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, hvoraf det fremgår, at klagerne ikke aktiverede + funktionen på standeren, hvilket er et krav for at standeren kan anvendes til check ind af flere rejsende. Udskriften viser, at der ikke var checket ind efter det sidste check ud. Metro Service har endvidere indsendt log fra standeren, som viser, at der kl. 17:40 og efterfølgende er foretaget check ind af flere rejsende.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerne havde checket rejsekortet korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office, og idet der var anvendt en forkert stander.

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.

Da der hverken var fejl på standeren eller rejsekortet, som efter kontrolafgiften blev checket ind med to rejsende kl. 17:54, blev kontrolafgifterne for manglende check-ind 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 man for at sikre sig at være korrekt checket ind, kan holde rejsekortet hen til standeren inden for kort tid, hvorefter der vil stå på displayet, at kortet allerede er checket ind samt hvilken kundetype og hvor mange af hver type.

Vedrørende stewardens adfærd.

Ankenævnet bemærker, at der med øget fokus på beskyttelse af personfølsomme oplysninger og forhindring af identitetstyveri, bør være muligt for passagerer i en kontrolsituation at kunne sikre sig, at den pågældende steward er ansat af Metro Service. I visse kontrolsituation bliver passagerens ID affotograferet, og i denne sag, var der tale om foto af pas og kørekort.

Stewarden henviste til det medarbejdersnummer, som han havde skrevet på kontrolafgiften. Medarbejdersnummeret er ikke på forhånd trykt på kontrolafgiften, og det er stewarden selv, som nedskriver nummeret i forbindelse med kontrollen.

For at sikre sig at det oplyste nummer stemmer overens med en ansat hos Metro Service, vil det kræve en opringning til Metro Kundeservice. Det er ankenævnets opfattelse, at dette ikke kan forlanges af en passager i en kontrolsituation.

Det er oplyst på kontrolafgiftens bagside, at en steward på forlangende *kan* fremvise sit Metro-ID. Ankenævnet finder, at der i denne formulering må indfortolkes en pligt for stewarden til altid på forlangende at identificere sig og på betryggende vis dokumentere, at pågældende er ansat af Metro Service. At henvise til et håndskrevet ID-nummer på kontrolafgiften er ikke tilstrækkeligt.

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:

" Vi har modtaget 2 kontrolafgifter a 750 kr., for manglende tjek ind af rejsekort. På tros af at vi tjekkede 2 voksne ind på [xx's] rejsekort, i Københavns Lufthavn.

I lufthavnen forsøgte vi først at tjekke 2 voksne ind på rejsekortet, men der blev kun tjekket en person ind. Så vi tjekkede ud igen. Vi forsøgte igen at tjekke to personer ind, men igen fik vi kun tjekket en person ind. Så vi tjekkede ud endnu en gang. Vi prøvede en tredje gang. Og denne gang lykkes det at få to personer tjekket ind og indtjekningsstaderen viste et "OK. God rejse" i displayet og bib-lyden kom.

I metrotoget møder vi en kontrollør, som vi fortæller at vi begge er tjekket ind på kortet. Han scanner kortet, og han fortæller at hans scanner siger at kortet er tjekket ud i lufthavnen ca. 4 minutter tidligere. Vores sidste tjek ind (det hvor det lykkes os at få to personer tjekket ind), er altså ikke blevet registret i rejsekortets database.

Kontrolløren fortæller os at vi blot skal kontakte Metro kundeservice, som så vil kunne se historikken på kortet, hvilket vi gør. Men på trods af at vi to gange skriver til dem, og argumenterer for at der er sket en fejl. Fastholder Metro selskabet at vi skal betale 1500 kr. til dem, med den begrundelse at vi ikke havde gyldig rejsehjemmel ved rejsens start. Og at det er vores ansvar at vi har gyldig rejsehjemmel.

Vi havde sikret gyldigt rejsehjemmel. Da indscanningsstanderen havde vist "OK. God rejse".

Vi har nærlæst jeres afgørelser i lignende sager, at ankerådet vurderer at det ikke er muligt at der kan ske tekniske fejl på rejsekortsystemet.

Citat journal 2015-0015:

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Og vi ved derfor også godt at vi med nogen sandsynlighed, vil modtage samme svar fra jer, på vores henvendelse.

Men vi vælger at henvende os til jer alligevel, da vi mener at I ikke kan blive ved med at godt gøre at der ikke kan ske fejl i systemet, da flere brugere har oplevet lignende fejl og har indgivet sag til jer.

Da der er tale om en afgift, har vi ikke mulighed for at benytte vores retshjælpsforsikring til en retsag. Og Ankenævnet er derfor den eneste instans hvor vi kan få en jurist til at vurdere sagen. Vi håber også at i vil medtage det fakta, at de systemanalyser der ligger som grundlag for ankenævnets tidligere afgørelser. Er foretaget af Rejsekortet og deres leverandører. Og altså ikke af en uvildig ekspert. Vi arbejder selv med udvikling og test af IT-systemer, og ved der af at det er stort set umuligt at udvikle og teste IT-systemer så de er 100% fejlfrie. F.eks. er det bestemt ikke utænkeligt, at kombinationen af tjek ind, tjek ud, tjek ind, tjek ud og tjek ind, hurtigt efter hinanden kan have bevirket at, det sidste tjek ind ikke er blevet registreret i nogen af databaserne.

Vi oplever at vi blevet tilfældigt ramt af en teknisk fejl. Hvor svar fra trafikselskaberne og Rejsekort blot er, at tekniske fejl i rejsekortssystemet ikke er muligt. Og at man ikke forholder sig til at vi og flere andre har fået et "OK. God rejse" inden vi påbegyndte vores rejse. Og at vi derfor skal betale 1500 kr.

Vi kan jo ikke føre noget bevis for at rejsekortet var tjekket rigtigt ind.

Men kan sandsynliggøre at vi fik et "OK. God rejse" retur fra scanneren, med følgende fakta.

- 1) Vi blev ved med at tjekke ind og ud, indtil det lykkedes os at få os begge tjekket ind tredje gang.
- 2) Vores datter tjekkede ind på sit rejsekort lige før os. Altså havde vi fuldt fokus på at få alle tjekket korrekt ind.
- 3) Som det vil kunne ses af historikken på rejsekortet, har [klagerens navn] aldrig tidligere lavet selvforskyldte tjek ind fejl.

Som bruger er [xx] også villig til at få testede sit system før afgørelsen. I det jeg er sikker på at ved test af mit syn og hørelse vil en læge komme frem til at dette ikke er fejlbehæftede i en sådan grad at jeg ikke vil kunne komme i tvivl om hvad der står på intjekningsterminalen. Ligeledes er jeg overbevist om at en undersøgelse af min opfattelse af hvad der er rigtigt og forkert også vil komme frem til at jeg kan skelne imellem disse ting. Jeg deltager naturligvis også gerne i et forsøg med en uvildig part, så det kan blive registreret hvor mange fejlindtjekninger, jeg laver som jeg opfatter som korrekt indtjekket.

Som bruger af rejsekortet er vi nu utrygge idet vi ved vi ikke kan sikre os gyldig rejsehjemmel, og til en hver tid altså kan blive tillagt en afgift på 1500 kr, hvor rejseselskabet ikke skal bevise at vi har snydt, man bare kan sige at deres system ikke kan lave fejl.

Vedr. Ureglementeret udstedelse af kontrolafgifterne

Vi vil også anfægte måde hvor på selve kontrolafgifterne blev udstedt på, af kontrollørerne. Vi bad i forbindelse med at kontrollørerne bad om at se vores ID med vores CPR nummer, om vi måtte se deres ID kort.

Denne forespørgsel ignorerede begge kontrollører. De sagde til os flere gange at de i hånden havde skrevet deres medarbejder ID på de indbetalingskort.

Inden de gik bad vi endnu engang om at se deres ID-kort, den ene kontrollør ignorerede dette

ønske. Da vi konfronterede den anden kontrollør med dette, løftede han kanten af sin jakke op og viste at han havde et kort hængende ved bælttestedet. Men han ville ikke vise os kortet. Som svar sagde han at vi kunne tage med ind til hans chef på Nørre Port station hvis vi ikke var tilfredse med at han ikke ville vise os sit ID kort. Hvilket vi naturligvis afviste.

Det skal siges at vi under hele forløbet optrådte meget roligt.

Ifølge vejledningen på bagsiden af kontrolafgiften, står det at kontrollørerne på forlangende skal vise deres ID-kort..”

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 hendes mand billetteret den 18. februar 2017 kl. 17:45 på strækningen Øresund station – Nørreport station. Parret fremviste klagers personlige rejsekort, hvor ingen rejsende var checket ind. Da ingen af de to rejsende dermed var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles rejseregler står blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

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

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en 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 desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

Og på Rejsekorts hjemmeside står blandt andet:

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.

Klager skriver således: ' I lufthavnen forsøgte vi først at tjekke 2 voksne ind på rejsekortet, men der blev kun tjekket en person ind. Så vi tjekkede ud igen. Vi forsøgte igen at tjekke to personer ind, men igen fik vi kun tjekket en person ind. Så vi tjekkede ud endnu en gang. Vi prøvede en tredje gang. Og denne gang lykkes det at få to personer tjekket ind og indtjekningsstaderen viste et ?OK. God rejse? i displayet og bib-lyden kom. '

Når man skal checke mere end én rejsende ind på rejsekortet skal man aktivere ekstra-funktionen. På check-ind-ekstra kortlæserne er monteret en vejledning, se nedenstående foto.



Vi har kontaktet Rejsekort A/S, som har forsynet os med den relevante historik, som også er vedhæftet som PDF-filer.

Når man ser på 'korthistorik' kan man se, at klager ikke aktiverede ekstra-funktionen på kortlæseren, og derfor er der også blot checket én person ind. Det gentager sig to gange, at rejsekortet bliver checket ind med én rejsende og derefter ud igen. Det er derfor vor påstand, at klagerne ikke kan have fået beskeden om 'Ok. God rejse', som den sidste melding fra kortlæseren inden de steg ombord på toget.

Vi har vedhæftet en pdf-fil med 'udstyrshistorik', som viser, at rejsekortstanderen ikke var fejlbehæftet og at adskillige andre passagerer havde foretaget korrekte check-ind-ekstra både før og efter klagers indcheckning. Udstyret fungerede således efter hensigten og vi konkluderer derfor, at den manglende indcheckning skyldes en brugerfejl.

Rejsekort oplyser desuden, at klager har haft sit rejsekort siden den 11. juni 2015 og i den mellemtilgørende periode frem til datoen for kontrolafgifterne, har foretaget adskillige korrekte check-ind-ekstra.

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.

I henvendelsen til ankenævnet til klagerne desuden: *' Vi vil også anfægte måde hvor på selve kontrolafgifterne blev udstedt på, af kontrollørerne. Vi bad i forbindelse med at kontrollørerne bad om at se vores ID med vores CPR nummer, om vi måtte se deres ID kort. Denne forespørgsel ignorerede begge kontrollører. De sagde til os flere gange at de i hånden havde skrevet deres medarbejder ID på de indbetalingskort.*

Inden de gik bad vi endnu engang om at se deres ID-kort, den ene kontrollør ignorerede dette ønske. Da vi konfronterede den anden kontrollør med dette, løftede han kanten af sin jakke op og viste at han havde et kort hængende ved bælttestedet. Men han ville ikke vise os kortet. Som svar sagde han at vi kunne tage med ind til hans chef på Nørre Port station hvis vi ikke var tilfredse med at han ikke ville vise os sit ID kort. Hvilket vi naturligvis afviste.

Det skal siges at vi under hele forløbet optrådte meget roligt.

Ifølge vejledningen på bagsiden af kontrolafgiften, står det at kontrollørerne på forlangende skal vise deres ID-kort.'

Klagerne har ikke, i deres to henvendelser til os nævnt, at de mente at billetteringen var foregået ureglementeret, men vi svarer naturligvis gerne her.

Det er korrekt, at der på bagsiden af kontrolafgifterne står, at stewarden kan fremvise et Metro-ID, se herunder:

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejderes sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Af stewardernes notat på den ene kontrolafgift fremgår, at klagerne var meget uenige og ville vide identiteten på stewarderne. Stewarderne oplyste deres medarbejdernumre men ikke deres navne, helt i tråd med reglerne. Medarbejdernumrene står på kontrolafgifterne og vi er derfor bekendt med hvem de pågældende medarbejdere er. Det er en del af stewardernes uddannelse, at de skal være venlige og servicemindede og vi skal beklage hvis parret ikke mente sig mødt på forventet vis. Det er dog også vores indtryk, at parret ikke bidrog til en problemfri og fordragelig billettering.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at klagerne ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet til dem hver i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgifterne.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (blandt andre 2015-0275, 2015-0282 og 2016-0099), hvor afgørelserne faldt ud til fordel for det indklagede selskab. "

Hertil har klageren anført at:

[xx] anerkender at hun først lavede 2 fejltjek ind, men til sidst lykkes det hende, at følge den procedure som [metro] beskriver, [xx] fik et OK god rejse samt en bib lyd fra standen. [xx] var dermed sikker på at hun havde sikret sig gyldig rejsehjemmel og ved billetkontrollen sagde [xx], at hun havde tjekket to personer ind til kontrolløren.

Vores påstand som står imod [metors] påstand, er at vi fik et "Et OK, god rejse" retur fra tjek ind standen. Det sidste af vores tre tjek ind forsøg, er åbenbart ikke blevet registreret i nogle af de databaser som rejsekortet benytter. Og fremgår naturligvis derfor ikke i nogle af de database udtræk som [metor] har sendt skræmdump af i PDF-filerne Korthistorik og Udstyrshistorik.

[xx] bekræfter Rejsekortets oplysninger om at hun har brugt rejsekortet siden den 11 juni 2015 og at hun tidligere ikke har foretaget forkert check-ind af ekstra personer. Lige som Tenna den 18 februar 2017 sikrede sig at hun lavede et koret check ind af 2 personer.

Når der er transaktioner som ikke bliver registreret i rejsekort databaserne, vil selv en "omfattende" analyse af 30 mio. transaktioner, ikke kunne vise de transaktioner som ikke er blevet registreret. Endvidere bør det bemærkes at undersøgelsen som Susanne referer til er foretaget af Rejsekort og deres underleverandør. Og kan således ikke betegnes som værende uvildig, hvorfor værdien er begrænset.

Vi er helt med på, at det kan have store politiske og økonomiske konsekvenser, hvis vi får medhold i vores klage. Men dette faktum, bør ankenævnet naturligvis se bort fra, ved vurdering af vores klage.

Vores brugs historik hvor vi rejser tre personer sammen og sikre os indtjekning først af vores datter, og derefter os selv. Hvilket er bekræftet af at der først er lavet 2 fejl tjek ind som Tenna rettede. Vi kan ikke se med den umage Tenna har gjort for at lave det rette tjek ind, samt at rejsekortet har bekræftet, at Tenna altid tidligere har sørget for at betale sine rejser. Hvad Tennas motiv skulle være for at omgå sin pligt til at søge for betaling af netop denne rejse.

I denne situation hvor to påstande står overfor hinanden, mener vi at ankenævnet må tage motiv delen med i sin vurdering. Uagtet at trafikskabet ikke forholder sig til dette.

Vi vil meget gerne have uddybet hvordan vi opførte os problematisk?

Der var intet tidspunkt hvor vi modarbejdede, de to kontrollører. Vi udfyldte hver især de to blanketter vi fik udleveret, samt fremvist billede dokumentation så kontrollørerne havde mulighed for at tjekke at informationerne var korrekte.

Vi blev naturligvis overraskede over at vi pludselig stod med et krav på 1500 kr. i hånden, selv om vi havde tjekket rejsekortet ind.

I en tid med bl.a. identitetstyverri er det for [yy], helt naturligt om at bede en person som står med hans pas og affotografere dette om at identificere sig. Det er ikke korrekte at [yy] ville vide kontrollørens identitet. [yy] bad blot om at se hans ID-kort, da han var i gang med at afskrives oplysningerne i pas. Dette ønske blev som bekendt ikke imødekommet, men afvist med svar om at vi kunne tage med ind til hans chef på Nørreport. Hvilket vi naturligvis takkede nej til.

Vi vil derfor fortsat bede ankenævnet om at behandle denne del af vores klage.

Da vi rejste sammen med en større gruppe, kan vi naturligvis fremskaffe vidner der kan udtale sig om vores opførelse i den givne situation.

Vi er helt med på at trafikskaberne har fået medhold i andre sager. Men har valgt at klage alligevel, da vi tænker at jo flere der oplever fejl på rejsekortsystemet, desto større er chancen for at

der bliver gjort noget ved det. Desuden mener vi som tidligere skrevet, at når flere bruger oplever fejl på rejsekortet, kan man ikke blive ved med at hævde at systemet er fejlfrit. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand