

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0191
Klageren:	XX 1964 Frederiksberg C
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. manglende check ind af en ekstra rejsende grundet for lav saldo. Fyldte rejsekortet op og checkede ind igen, hvorefter standen gav lyd for korrekt check ind. Der var imidlertid foretaget et skifte-check-ind.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 har et rejsekort anonymt, som kræver en saldo på minimum 70 kr. per rejsende for at kunne checke korrekt ind. Den 25. maj 2017 skulle klageren og to medrejsende med metron fra Kongens Nytorv. Saldoen på klagerens rejsekort udgjorde 185,40 kr., hvilket kun var nok til check ind af to rejsende.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at der kl. 00:21:23 blev checket to rejsende ind. Da klageren var klar over, at der manglende penge på rejsekortet for at checke den sidste ind, tankede hun 100 kr. op i en rejsekortautomat kl. 00:25:01.

Kl. 00:27:27 checkede hun kortet ind igen på en stander til almindelig check ind, og da standeren gav lyden for korrekt check ind, regnede hun med, at de alle tre var checket korrekt ind.

Rejsekortsystemet registrerer imidlertid to på hinanden følgende check ind som et skifte-check ind, når der går et vist tidsrum imellem de to.

21-05-2017 10:17:50	21-05-2017 10:34:16	01-05-2017	Check ind	Check ind	71	21	Islands Brygge St.	VAL_23787 - 13F69C	EasyTrip	69,40	-140,00
21-05-2017 10:28:23	21-05-2017 10:33:57	01-05-2017	Check ud	Check ud	72	21	Forum St.	VAL_20960 - 138929	EasyTrip	185,40	116,00
25-05-2017 00:21:23	25-05-2017 00:57:18	01-05-2017	Check ind	Check ind	73		Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F32A	EasyTrip	185,40	0,00
25-05-2017 00:21:23	25-05-2017 00:57:18	01-05-2017	Check ind	Check ind	74	22	Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F32A	EasyTrip	45,40	-140,00
25-05-2017 00:25:01	25-05-2017 00:57:05	01-05-2017	Tank-op	Tank-op	75		Kongens Nytorv St.	MET_Kgn_RVM_101 - 047010		145,40	100,00
25-05-2017 00:27:27	25-05-2017 00:57:14	01-05-2017	Check ind	Check ind	76	22	Kongens Nytorv St.	VAL_21126 - 13C626	EasyTrip	145,40	0,00
25-05-2017 00:29:43	26-05-2017 09:03:00	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol	77	22	Nørreport St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00
25-05-2017 00:31:15	26-05-2017 09:03:00	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol	78	22	Nørreport St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00
25-05-2017 00:32:55	26-05-2017 09:03:00	01-05-2017	Kontrolmærke	Kontrol	79	22	Nørreport St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00

På en almindelig stander gengives det ikke på displayet, hvilken kundetype og hvor mange, der allerede er checket ind på kortet, hvilket oplyses på en ekstra-check ind-stander:



De tre rejsende steg om bord på metroen, men ved kontrol af deres rejsehjemmel, var der kun checket to rejsende ind, hvorfor klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 13. juni 2017 anmodede hun Metro Service om at annullere kontrolafgiften og medsendte kopi af kvitteringen for optankningen på de 100 kr.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. juni 2017 og begrundede dette med, at der i rejsekortsystemet kun var registreret to rejsende og vedlagde udskrift af bevægelserne på klagerens rejsekort og instruktion i at checke flere rejsende ind ad gangen.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service oplyst, at fordi der gik så relativt lang tid fra det første check ind af de to rejsende (6 minutter), indtil kortet blev holdt op foran en stander igen, kunne systemet ikke længere gennemskue, at der ikke var tale om et skifte-check ind, og kvitterede med en positiv lyd. Hvis et rejsekort inden for et kortere tidsrum holdes foran en stander, vil der lyde en advarselslyd og komme teksten "kortet er allerede checket ind".

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et flertal på 3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Rikke Frøkjær) udtaler:

Når flere passagerer skal rejse sammen på rejsekort, skal der anvendes en stander til ekstra check ind.

Vi 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 tre rejsende ind på klagerens rejsekort, men kun to rejsende. Det check ind, som hun foretog efter optankningen, blev registreret som et skifte-check ind af to rejsende, idet hun anvendte en almindelig stander og ikke en ekstra check ind-stander, hvorpå hun kunne have set, at der kun var checket to rejsende ind og kunne have checket dem alle ind efter at have checket ud og begyndt forfra.

Om end det kan være svært for en passager at gennemskue, hvorfor der kommer forskellige lyde fra standerne og registreringer på rejsekortet afhængigt af, hvor lang tid der forløber mellem to indcheckninger, har vi ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for tre rejsende på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Dette skyldes, at klageren ikke benyttede sig af den for hende kendte fremgangsmåde ved flere check ind af flere rejsende på samme rejsekort, nemlig at anvende en ekstra check ind-stander, og vi finder, at passageren i et sådant tilfælde selv bærer ansvaret herfor.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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

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

Et mindretal på 2 medlemmer (Torben Steenberg og Niels Martin Madsen) udtaler:

Ved kontrollen var der kun checket to ind på klagerens rejsekort, og dermed manglede rejsehjemmel for én af de tre rejsende. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Efter optankningen benyttede klageren en almindelig stander til check ind, som gav lyden for korrekt check ind, men kun når passageren anvender en ekstra-check ind-stander, oplyses det på displayet, hvilken kundetype og antal rejsende der er checket ind på kortet. Denne forskel på de to typer standere kan ikke forventes at være almindelig kendt for passagererne.

Efter en bedømmelse af sagens samlede omstændigheder finder vi herefter, at det i den konkrete sag var undskyldeligt, at klageren regnede med, at der var foretaget korrekt check ind for tre rejsende, inden de steg om bord på metroen.

Metro Service skal herefter nedskrive kontrolafgiften til 125 kr., idet særlige forhold gjorde sig gældende, mod klagerens betaling for rejsen, og som tilsluttet selskab til ankenævnet, betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag.

Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at Metro Service i back office kunne se, at klageren tankede 100 kr. op på rejsekortet, hvorefter saldoen var tilstrækkelig til tre rejsende, og straks derefter på samme station foretog endnu et check ind på en almindelig stander, som gav lyden for korrekt check ind og ikke oplyste på standeren, hvor mange der var checket ind."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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.

I de dagældende landsdækkende fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgik, anførtes 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)				
<p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p>	<p>OK</p> <p>God rejse</p>	<p>OK</p> <table border="0" style="width: 100%; font-size: small;"> <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>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked				

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

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p>	<p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ny rejse startet</p>	<p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="0" style="width: 100%; font-size: small;"> <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>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked				

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>► (Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	--	--

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>► (check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	---	---

<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #808080; color: white;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>► (Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 10px; background-color: #808080; color: white;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Det er ikke omtvistet at jeg kun havde tjekket to personer. Det der er, er omtvistet, er at jeg fyldte rejsekortet op med penge, sådan som det fremgår af en af de vedhæftede kopier/ kvitteringer fra Metro. Heraf fremgår klart og tydeligt beløbet, datoen og tidspunktet for udstedelse af kontrolafgift. Efter udfyldning af kortet, tjekkede jeg for en 3. person og hørte lyden ? chick ? fra maskinen som bekræftelse at jeg havde gjort en lovlig indtjekning. Hvis der er en forsinkelse ved modtagelsen af penge og maskinen med det blå lyst, er det systemets fejl/skyld og i det fald har Metro pligt til at oplyse de rejsende om det. Det gælder bl.a. rejsende der som jeg har været i god tro og været udsat for udstedelse af en urimelig kontrolafgift. Som bruger forventer man at man har gyldig rejsehjemmel når man har fyldt sit kort op med penge og derfor kan bruge beløbet til at rejse for efterfølgende. Jeg bekræfter mit udsagn i den kopi som Metro har vedhæftet hvor det tydelig fremgår at jeg havde ?tanket-op? kl. 00:25:01 og fik et bøde kl. 00:29:43 . Dette fremgår af den vedlagte ?handlingsbeskrivelse? som har været grundlag for afslaget. Der er ikke givet nogen yderligere forklaring på hvad de forskellige poster betyder. Hvis jeg ikke får medhold i min klage, håber jeg at I kan forklare mig hvordan man skal forstå hvad de forskellige punkter betyder. Jeg fulgte vejledningen og kunne kun indtjekke to personer da det var ikke flere penge tilbage. Derfor udfyldte jeg kortet med 100 kr. og kørte det igennem igen for den 3. person i den tro at de 100 kr. var blevet indsat med det samme. Hvis dette tager nogen tid i Metros system er det noget Metro skal oplyse til brugerne, som ellers bliver udsat for en urimelig behandling.”

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 selvbetjeningsystem, 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 som rejste med 2 andre personer billetteret den 25. maj 2017 kl. 00:37 på strækningen Nørreport station – Forum station. Selskabet på 3 fremviste et rejsekort af typen Anonymt hvor blot 2 personer var checket ind. Da ikke alle var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en enkelt kontrolafgift efter gældende regler.

Når man anvender et rejsekort Anonymt er forudbetalingen kr. 70 pr. person (voksen). Da selskabet forsøgte at checke 3 personer ind på Nørreport var saldoen blot kr. 185,40, hvilket kun rækker til indcheck af 2 personer, hvilket selskabet så checkede ind. Derefter tankede de kr. 100,- op og checkede ind igen. Se herunder: [gengivet i sagsfremstillingen]

Korthistorik er også vedhæftet som fil.

I den røde ramme bliver 2 personer checket ind og saldoen falder herefter til kr. 45,40, hvilket ikke penge nok til indcheckning af endnu en voksen på kortet. I den grønne ramme kan man se, at der – efter indcheckningen af 2 rejsende – bliver tanket 100 kroner op på kortet, hvorefter saldoen omgående stiger til kr. 145,40. Den gule ramme viser, at rejsekortet blev checket ind igen, men ikke med 3 personer, men derimod som videre rejse af de 2 personer, der allerede var checket ind; man kan se, at der er tale om et videre/skifte check-ind fordi der ikke bliver trukket nogle penge fra saldoen.

I sin henvendelse til Ankenævnet beskriver klager, at hun har forstået årsagen til at den 3. person ikke blev indchecket derhen, at de 100 kroner, som blev fyldt på kortet ikke blev overført til kortsaldoen med det samme. Men det er ikke korrekt.

Som man kan se i den grønne ramme figurerede de 100 kroner omgående på kortsaldoen.

Når der ikke blev checket endnu en person ind beror det på en bruger-fejl. Når man checker én eller flere rejsende ind på et rejsekort vil dén indcheckning være gældende indtil man checker kortet ud igen. Hvis man, uanset årsagen, har checket et forkert antal rejsende ind, eller fx mangler at checke en hund eller en cykel ind, så skal man checke kortet ud og starte forfra.

I denne konkrete sag er rejsen startet med at checke 2 voksne ind. Derefter bliver der tanket 100 kroner op og først efter optankningen og 6 minutter efter indcheckningen af 2 personer holdes kortet på ny op foran kortlæseren.

Men kortlæseren kan ikke 'se' at kortet atter bliver indlæst fordi ønsket er, at tilføje endnu en rejsende. Når et allerede indlæst kort bliver holdt op foran en check-ind-stander, så registrerer kortlæseren kortet som allerede værende indlæst og bekræfter blot dette. Dette er en handling, der til dels har til formål, at oplyse en kortholder om hvad det måtte være indchecket på kortet (hvis man kommer i tvivl) og dels, at fungere

som en fordelingsnøgle mellem de samarbejdende trafikselskaber hvad angår billetindtægter i og med, at der skal foretages et videre/skifte check-ind når man skifter mellem de forskellige transportmuligheder.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

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.



og på rejsekort hjemmeside på dette link

<http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/rejseregler/rejsekort-produktregler.pdf> i afsnit 4.3 står der:

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind", har du checket korrekt ind.

Det anvendte rejsekort er af typen Anonymt, og står således beskrevet på rejsekort hjemmeside:

Et rejsekort anonymt er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor benyttes som rejsehjemmel af alle, der har kortet i hænde. Det er ikke muligt for kortihænde-haveren at spærre denne type af rejsekort, heller ikke selvom det bliver stjålet eller på anden vis bortkommer. Det er kun kortihænde-haveren, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt.

Det anvendte kort er den 2. december 2016 kl. 13:04 i en Rejsekortautomat på Forum station.

Når man køber et rejsekort i en automat bliver man mødt af nedenstående skærmbillede inden man kan gennemføre købet:

Før du tager dit rejsekort i brug

- Du er ved at købe et rejsekort anonymt [kan bruges af alle]
- Du kan altid få oplyst din saldo på en rejsekortautomat
- Du finder reglerne for brug af rejsekort på www.rejsekort.dk/kortbestemmelser eller du kan få dem udleveret i et salgssted
- Dit rejsekort er gyldigt i 5 år
- Du kan udregne din rejses pris på pris.rejsekort.dk eller ved at spørge i et salgssted
- Husk at checke ind før du rejser - ellers rejser du uden gyldig billet
- Husk at checke ud når du har rejst - hvis du gentagne gange undlader at checke ud, kan kortet spærres og du skal betale for et nyt rejsekort ved genanskaffelse
- Du accepterer Rejsekort kortbestemmelser ved at trykke Køb rejsekort

Start forfra Køb rejsekort

Når man læser de regler/kortbestemmelser, som man accepterer ved købet står der blandt andet:

1. Hvad er rejsekort produktregler?

I dette dokument kan du læse om rejsekort. Du kan bl.a. læse 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 Rejsekort Produktregler 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 produktreglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

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

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

4.3. Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten "OK. Rejsekortet er allerede checket ind", har du checket korrekt ind.

Da den manglende indcheckning ikke skyldes fejl i hverken Rejsekorts eller Metros systemer, men en fejlbehandling fra klagers side fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift.

.....

[svar på spørgsmål fra sekretariatet om lyde på standerne] Da vi optog fornævnte video, checkede vi 2 voksne ind, og blot 30 sekunder senere forsøgte vi så at checke ind igen – hvilket gav den negative respons.

Forskellen på det check-ind vi lavede og på et skifte-check-ind er tidsrummet. Hvis man, som vi, checker ind igen så kort tid efter første check-ind, opdager systemet, at der ikke kan være tale om et skifte-check-ind.

Men i klagerens tilfælde gik der længere tid.... Først checkede klageren 2 voksne ind på kortet (det var dét antal rejsende, som saldoen tillod). For at den 3. rejsende også kunne checkes ind måtte der tilføjes kortet flere penge og klageren indsatte kr. 100,- på kortet ved hjælp af rejsekortautomaten. Overførslen af penge til rejsekortet tog omkring 6 minutter alt i alt. Fordi der gik så relativt lang tid fra det første check-ind af de 2 rejsende kunne systemet ikke længere gennemskue, at der ikke kunne være tale om et skifte-check-ind og derfor registreres indcheckningen kl. 00:27:27 som netop et skifte check-ind og der kvitteres med en positiv lyd.

Imidlertid står der samtidigt på standerens display, at der er tale om en rejse for 2 voksne. Herunder er et par still-billeder som illustrerer skifte-check-ind foretaget 6 minutter efter det første check ind og efter, at der i mellemtiden er foretaget en optankning på kortet.



Vi har vedhæftet de 3 videoer, vi har modtaget fra Rejsekort A/S. Videoerne er en genskabelse af den proces klageren har beskrevet. Første video viser check-ind-ekstra af 2 personer, næste video viser optankning af kr. 100,- på en automat, og tredje video viser hvad der sker hvis man blot holder det allerede indcheckede kort op foran en kortlæser.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand