

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0224
<b>Klageren:</b>	XX 3460 Birkerød
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVRnummer:</b>	21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr., klageren troede at han havde foretaget korrekt check-ind, men det var ikke blevet registeret.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	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

### **AFGØRELSE:**

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

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

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

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 19. juli 2017 med metroen fra Vestamager st. Ifølge klageren foretog han et check ind på sit rejsekort og hørte den korrekte check-ind lyd fra standen, inden han steg på metroen. Efter metroen havde forladt Ørestad st., var der kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han fremviste sit rejsekort. Da stewarden ikke kunne se, at der var registeret et check-ind på rejsekortet, blev han klokken 15:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 20. juli 2017 Metro service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde foretaget et check-ind på Vestamager st. hvor han mente, at have hørt den korrekte check ind lyd. Det er første gang han havde modtaget en kontrolafgift efter næsten dagligt brug af rejsekort i 2 år.

Metro Service fastholdt den 21. juli 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der skal foretages check ind inden rejsens begyndelse, samt at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind, idet check ind ikke fremgik af systemet.

## **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. Desuden er standen konstrueret således, at teksten for "OK" følges af en lyd for korrekt check ind.

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

Det af klageren anførte om, at det kunne være fejl på check-ind standerne, kan ikke føre til et andet resultat, idet Metro Service under ankesagen har fremlagt dokumentation for, at udstyret på Vestamager st. var funktionsdygtigt i det relevante tidsrum.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. 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](http://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: 12px; 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: 12px; 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:**

" Den 19/7 checker jeg som sædvanligt ind med mit rejsekort på Vestamager station, og hører terminalen give sin "check ind ok" lyd.

Jeg har rejst med rejsekort snart/over 1000 gange før (og aldrig fået en afgift), og har altid benyttet mig af lydsignalet som bekræftelse af checkin, og har ikke haft grund til at tvivle på det før.

Lydsignalet er en vigtig del af rejsekortet, både i forbindelse med trafik på f.eks. Nørreport station hvor det sikrer at folk kan komme hurtigt videre. Der ville opstå massiv kø hvis alle skulle stoppe for at se på terminalen om de er checket ind og desuden er lydsignalet den eneste bekræftelse som f.eks. blinde/svagt-seende har for at sikre sig at de er checket ind. Bemærk i øvrigt, at hvis blinde er er tvivl om de er checket korrekt ind, og prøver at checke ind igen får de en FEJL lyd, samt visuel besked om at de allerede er checket ind. De er med andre ord nødt til at forlade sig på den auditive første besked de modtager.

Jeg anmoder om at afgiften annulleres med henvisning til at:

- \* Jeg har auditivt fået bekræftet at jeg er checket ind. (så må systemet jo have fejlet)
- \* Jeg har rejst 1000 gange før uden at blive pålagt kontrolafgift
- \* Det er forskelsbehandling at jeg skal være ringere stillet end en blind, som må formodes godt at kunne "nøjes" med det auditive signal.
- \* At der må være tale om en systemfejl, og ikke en menneskelig fejl."

### **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](http://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 bemandet 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 billetteret den 19. juli 2017 kl. 15:53 på strækningen Ørestad station – Nørreport station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

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.



Når man anskaffer sig et rejsekort accepterer man samtidigt reglerne for brug af samme. På Rejsekorts hjemmeside, på dette link: <http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf> kan man blandt andet læse dette:

**Check ind og check ud** sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "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 stationen/perronen.

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

Og om selve det, at checke korrekt ind og ud står der:

Tog- og metrostationer.



Der skal være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Når du checker ind ved rejsen start, trækkes der nemlig en forudbetaling på dit rejsekort. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.

#### Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på skærmen.

Husk altid lytte til lyden og læse teksten på skærmen, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind eller ud.



Vi har kontaktet Rejsekort A/S og har fået udskrift af klagers rejsehistorik. Af historikken (se vedhæftede fil) fremgår det, at der ikke er nogle transaktioner fra kortet bliver checket ud på Vestamager station den 19. juli om formiddagen kl. 10:03:31 og frem til stewardens kontrolmærker samme dags eftermiddag kl. 15:46:44 og 15:46:57. Af samme udskrift kan man se,

at der ikke er 'huller' i rækkefølgen for hhv. kortsekvens og rejsesekvens, hvilket underbygger, at der ikke er tale om fejl på hverken kort eller udstyr, men at det manglende check-ind må tilskrives en brugerfejl og klager skriver da også selv i sin henvendelse til Metro "*Jeg skal indrømme at jeg ikke kigger på displayet, men holder mig til lyden, så der ikke bliver kø foran dem. Måske har jeg hørt lyden fra en nabostander*".

I henvendelsen til Ankenævnet giver klager udtryk for, at hvis rejsekortbrugerne ikke udelukkende kan bruge lydsignalet, så vil der opstå massiv kø på fx Nørreport station. Siden rejsekortets start har standerne givet besked med såvel lyd, som tekst, og det er ikke vort indtryk, at det har givet massiv kø foran kortlæserne. Antallet af kortlæsere er afstemt i forhold til det daglige antal passagerer på en given station og proceduren kan nærmest sammenlignes med hvordan man brugte de tidligere klippekort. Desuden må vi henlede opmærksomheden på, at klager startede den konkrete rejse fra Vestamager station og ikke fra en af de travleste stationer i indre by.

Klager skriver desuden, at han mener, at systemet må have være fejlbehæftet, da han mente at have hørt den bekræftende check-ind lyd.

På Vestamager station er der 4 check-ind standere foruden selve rejsekortautomaten. For god ordens skyld har vi kontrolleret udstyret, og af vedhæftede udstyrshistorik kan man se, at udstyret har fungeret upåklageligt med talrige indcheckninger. Vi har ikke modtaget henvendelser fra andre passagerer om systemfejl på rejsekortudstyret. Hvis noget udstyr, det være sig rejsekortudstyr, billetautomater, højtaleranlæg, perrondøre osv. fejler, sender udstyret automatisk en besked til Kontrolrummet som fører en elektronisk logbog over alt hvad der foregår på stationerne. En fejl på rejsekortudstyr vil automatisk udløse en SAP-ordre med henblik på udbedring, men der er absolut intet af denne karakter registreret i logbogen.

Vi er lidt forundrede over, at klager føler sig ringere stillet fordi han er seende, i forhold til en blind person. Men reglerne om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset om man er fx barn, handicappet, student, pensionist eller turist. Det er muligt, at en blind person ikke kan læse teksten på displayet og derfor må udvise skærpet opmærksomhed, ligesom Rejsekort A/S tilbyder rejsekort med særlige vilkår til handicappede (se herunder), men da klager *er* i stand til både at se og høre finder vi ikke sammenligningen relevant.

## Handicap

For at kunne få et rejsekort med kundetypen Handicap skal du kunne legitimere dig som handicappet med enten et Ledsagekort Danmark, et medlemskort fra Dansk Blindesamfund eller fra Synscenter Refsnæs.

Du kan købe et rejsekort med kundetype handicap i et salgssted der tilbyder dette eller få tilsendt et bestillingsskema ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

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 sin henvendelse til Ankenævnet skriver klager desuden "*Jeg har rejst 1000 gange før uden at blive pålagt kontrolafgift*".

Inden klager modtog kontrolafgiften er der foretaget 587 rejser på klagers personlige rejsekort. Vi kan godt sætte os ind i, at det måske føles uretfærdigt, at skulle betale en kontrolafgift hvis man ellers aldrig kører uden billet. Men reglerne er ens for alle og man skal have gyldig rejsehjemmel til alle de rejser man foretager, uanset om rejser med offentligt transport til hverdag eller ganske sjældent og det er ikke muligt, at vurdere hver enkelt sag ud fra om en passager fx er flittig bruger af et rejsekort. Vi forholder os udelukkende til fakta. Og da fakta i den konkrete sag er, at klager ikke var checket ind fastholder vi vort krav.”

### **Hertil har klageren svaret:**

” I skriver at det er mit ansvar at sikre mig at jeg er checket ind. Helt enig. Men når jeg har holdt mit rejsekort hen til standen og har modtaget den korrekte check ind lyd fra systemet vil jeg mene at mit ansvar er overholdt. Jeg syntes IKKE det er rimeligt at jeg skal antage jeres system er så fyldt at fejl at jeg både skal checke lyden samt kigge på displayet. I tvivls-tilfælde, skulle jeg vælge at holde kortet hen en ekstra gang, gives der i øvrigt en fejl-lyd fra maskinen (fordi man allerede er checked ind). Hvordan giver det scenarie mening? displayet viser at man er checket ind, men lyden siger fejl.

Så jeg fastholder at jeg har opfyldt mit ansvar og checket ind, samt fået besked om at være checket ind.

Mht. mit eksempel omkring Nørreport, så ja, der opstår ikke massiv kø foran standerne. Men bemærk venligst at 95% af rejsende IKKE kigger på displayet, men tværtimod kun forholder sig til lyden, hvilket netop bekræfter min påstand, om at folk regner med at lydsignalet er pålideligt.

Mht, om systemet er fejlbehæftet eller ej, skal jeg ikke kunne udtale mig. En check-ind besked kan måske være givet til mig, mens beskeden i systemet er fanget i en elektronisk kø, timeout, eller transaktion.

Min kommentar om at være ringere stillet end blind, handler udelukkende om hvorvidt det er tilstrækkeligt at holde sig til lydsignalet for at være checket ind, eller om man også skal kigge på displayet. Hvis og når der gives en fejl er jeg da selvfølgelig glad for at kunne se hvad displayet fortæller mig. Men jeg vil stadig fastholde at det er tilstrækkeligt at modtage auditiv bekræftelse af checkin, og at det så er jeres ansvar at beskeden gives korrekt.

I skriver at der ikke er nogen fejl-registreringer i jeres backoffice. Det ville der vel heller ikke være hvis fejlen ligge i kommunikation mellem stander og backoffice. Det vil jeg ikke blande mig i, og mener heller ikke det er mit ansvar at finde fejlen i jeres systemer.

Jeg fastholder at jeg har holdt rejsekortet mod standen, fået bekræftelse af check-in med lyd, og derefter foretaget en rejse i god tro.”

### **Indklagede har hertil anført:**

”Vi har ikke yderligere kommentarer til klagers bemærkninger, da vi mener alle punkter besvaret i vor første klagesagssvar, og fastholder således vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,-

Afslutningsvis vil vi dog endnu en gang henlede opmærksomheden på de bestemmelser og vejledning for rejsekort, som man erklærer sig enig i ved køb af samme. At klager vurderer, at det ikke burde være nødvendigt både at lytte og læse må være klagers eget ansvar.



### Tog- og metrostationer.



Der skal være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Når du checker ind ved rejsen start, trækkes der nemlig en forudbetaling på dit rejsekort. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.



#### Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på skærmen.

Husk altid lytte til lyden og læse teksten på skærmen, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind eller ud.

Hvis klager havde iagttaget ovenstående, ville han ikke have bragt sig selv i en situation hvor han måtte modtage en kontrolafgift."

#### Afslutningsvist har klageren svaret:

" Hvis jeg havde iagttaget både at kigge på displayet og høre lyden så havde jeg ikke fået en kontrolafgift? Hvorledes hænger det sammen med at systemet via lyd har bekræftet check-in? Hvilket bevis er der for at at displayet ikke også har sagt at jeg er checked ind? Absolut intet! Med mindre du altså indrømmer at systemet kan give en lyd besked og en anden visuel besked? Og at det så den visuelle besked der gælder? Men det hænger så ikke sammen med at jeg skal høre begge dele.

Hvad så hvis der er støj og jeg ikke kan høre beskeden? Er det så også en bruger fejl? Hvis jeg så prøver at checke ind igen, for at være på den sikre side, så er systemet jo sat op til lydmæssigt at give en fejlbesked! Det er da mega forvirrende at få en fejl, selv om man er checket ind.

Jeg fastholder at fra mit synpunkt er kernen:

- \* Jeg har checket ind, ved at holde rejsekort hen til stander.
- \* Jeg har fået auditiv bekræftelse fra stander på at være checket ind.

Hvad der er sket mellem stander og central er ikke mit ansvar. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand