

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0228
Klagerne:	XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY 3770 Allinge
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	2 kontrolafgifter på i alt 1.500 kr. grundet manglende check ind af flere rejsende
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret Indklagede fastholder disse
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 19. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klageren og hans ægtefælles betaling af kontrolafgifterne på 1.500 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger 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 var den 13. august 2017 lige ankommet med flyet i Kastrup Lufthavn fra Rønne og skulle videre med metroen ind til centrum. Ægtefællen havde et rejsekort, som hun havde anvendt flere gange før, men som hun aldrig havde brugt til at tjekke flere rejsende ind på. Ifølge klageren forsøgte de at tjekke ind, og da der til sidst kom et 2-tal frem på skærmen, regnede de med, at de var checket korrekt ind.

På strækningen mellem Femøren st. og Christianshavn st. var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, og da der ikke var registreret check ind på rejsekortet blev de kl. 16:34 pålagt en kontrolafgift på hver 750 kr.

Ifølge logs fra check-ind-standeren var der kl. 16:14:10 foretaget et check-ud af ægtefællens rejsekort.

Klageren anmodede den 13. august 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgifterne. Han anførte til støtte herfor som ovenfor samt at dette måtte kunne bekræftes ved at tjekke registreringerne for rejsekortet, hvor man ville kunne se et check ind.

Der er under ankenævns sagen fremlagt logs fra rejsehistorikken på rejsekortet, og det fremgår heraf, at der er sket et check ind og efterfølgende check ud, inden de steg om bord på metroen.

Reg. udstyr data/kl. -	Modtaget. system data/kl.	Rejseperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortbev.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
13-08-2017 20:00:56	13-08-2017 20:29:10	01-08-2017	Check ud	Check ud		175	57	Københavns Lufthavn.
13-08-2017 19:45:15	13-08-2017 20:14:25	01-08-2017	Check ind	Check ind		174	57	København H
13-08-2017 19:45:15	13-08-2017 20:14:25	01-08-2017	Check ind	Check ind		173		København H
13-08-2017 19:44:48	13-08-2017 20:00:30	01-08-2017	Check ud	Check ud		172	56	København H
13-08-2017 19:44:29	13-08-2017 20:00:58	01-08-2017	Check ind	Check ind		171	56	København H
13-08-2017 16:26:31	14-08-2017 10:59:06	01-08-2017	Kontrolmarke	Kontrol		170		Femøren St.
13-08-2017 16:26:17	14-08-2017 10:59:06	01-08-2017	Kontrolmarke	Kontrol		169		Femøren St.
13-08-2017 16:26:06	14-08-2017 10:59:06	01-08-2017	Kontrolmarke	Kontrol		168		Femøren St.
13-08-2017 16:14:10	13-08-2017 16:25:41	01-08-2017	Check ud	Check ud		167	55	Københavns Lufthavn.
13-08-2017 16:13:34	13-08-2017 16:25:48	01-08-2017	Check ind	Check ind		166	55	Københavns Lufthavn.
13-08-2017 16:13:34	13-08-2017 16:25:48	01-08-2017	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale		165		Københavns Lufthavn.
11-07-2017 14:13:26	11-07-2017 14:28:02	01-07-2017	Check ud	Check ud		164	54	Københavns Lufthavn.
11-07-2017 13:52:52	11-07-2017 14:11:47	01-07-2017	Check ind	Check ind		163	54	Nørreport St.
11-07-2017 13:17:50	12-07-2017 05:46:10	01-07-2017	Check ind	Check ind		162	54	Lynby St.
11-07-2017 13:17:50	12-07-2017 05:46:10	01-07-2017	Check ind	Check ind		161		Lynby St.

Ifølge logs fra kortlæseren, var denne ikke fejlbehæftet.

Metro Service fastholdt den 15. august 2017 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet.

Klageren anførte på baggrund af afgørelsen, at der var stillet spørgsmålstejn ved hans og ægtefællens troværdighed. Dette afslog Metroselskabet og fastholdt, at der blot var lagt vægt på, at rejsekortet tidligere var anvendt til check-ind extra, og at der disse gange ikke havde været problemer, hvorfor klageren og hans kone burde have indset, at de ikke var checket ind, når skærmen ikke efterfølgende viste teksten "OK – god rejse".

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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

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

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

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

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, som ikke er registreret i back-office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens ægtefælles rejsekort men i stedet var foretaget et check ud.

På den baggrund har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at de var checket ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office. Det er i den forbindelse uden betydning, at der forinden var registreret et check ind, og at ægteparret efter egne oplysninger forsøgte at checke ind i 12 minutter.

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.

Kontrolafgifterne 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.

Rejsekort A/S har videre oplyst, at rejsekortlæserne er konstrueret således at fx lyden for "ok" anvendes sammen med teksten "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten "afvist".

Af logs fremgår det, at der ikke var fejl ved standen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren og ægtefællen skal fritages for kontrolafgifterne.

Berigtigelse

Sætningen i præmissen ovenfor:

"Det er i den forbindelse uden betydning, at der forinden var registreret et check ind, og at ægteparret efter egne oplysninger forsøgte at checke ind i 12 minutter."

udelades af afgørelsen, da der er tale om en misforståelse af det, som klageren har anført i klageskemaet til ankenævnet.

Den 2. marts 2018



Tine Vuust
Nævningsformand

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 forevise 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 fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

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

Fra www.rejsekort.dk


Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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;">Ng rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">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-top: 5px;">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? 

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Sagsbehandleren i metroselskabet begrundet afslaget med et skærmprent fra min kones rejsekort, som viser at der ikke er registreret check ind på det tidspunkt kontrolløren tjekkede kortet i toget. Det vidste vi jo godt i forvejen. Det var jo derfor kontrolløren gav bøden. Som beskrevet i min klage til metroselskabet drejede vores indsigelse sig om, at vi efter et første forgæves forsøg i lufthavnen på at checke os begge ind (kun en person blev checket ind) forsøgte endnu engang, hvor vi kom så langt at der kom et 2-tal på displayet, og vi troede at så var det i orden. Medvirkende til vores klage var, at kontrolløren i toget faktisk opfordrede os til at klage, fordi der netop i tilfælde med problemer omkring dobbelt check somme tider gives medhold. Jeg kan også se, at skærmprentet faktisk viser det, som jeg gerne ville dokumentere, nemlig at vi stod i lufthavnen kl. 16:14:10 og baksede med maskinen, altså ca. 12 minutter før kontrollen ved en af de næste stationer. Tilfældigvis er dette kommet med aller nederst på sagsbehandlerens skærmprent. Man kan kun se "check ud" kl. 16:14:10, men hvis I tjekker registreringen lige før er jeg sikker på, at den tilhørende "check ind" vil vise sig at være få sekunder før, og at disse registreringer altså viser vores forgæves forsøg i første omgang. I vil også kunne se, at kortet før den tid ikke har været brugt i temmelig lang tid. Vi var lige landet i lufthavnen fra Rønne og skulle videre ind til byen.”

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 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 bemannet 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 klagerne, som er et ægtepar, billetteret den 13. august 2017 cirka kl. 16.34 på strækningen Femøren station – Christianshavn station. Parret fremviste hustruens personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da parret ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

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

Når man har checket korrekt ind får man dels en positiv lyd fra kortlæseren og samtidigt står der på displayet 'OK – God rejse'. Hvis der ikke står 'OK – god rejse på displayet er man ikke checket ind:



På Rejsekorts hjemmeside står det beskrevet således:

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.

På siden er også illustratio-

ner samt en lille film, der vejleder i korrekt check ind.

Klagerne skriver i deres første henvendelse: " Vi tjekkede ind med min kones rejsekort. Første gang så det forkert ud og vi tjekkede ud igen og forsøgte en gang til."

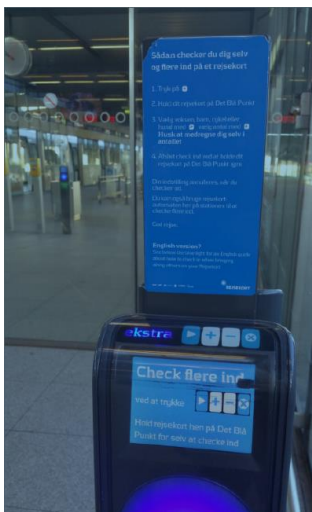
Af den vedhæftede 'Rejsehistorik' fremgår det, at klagerne checkede én person ind på rejsekortet ind kl. 16:13:34 og checkede ud igen kl. 16:14:10. Derefter er der ikke nogen ny indcheckning, førend kortet bliver checket ind på København H. samme dags aften kl. 19:44:29, hvilket også stemmer helt overens med rejsesekvensnumrenes kontinuitet.

Vi undrer os derfor over hvad det er klagerne mener, når de i deres henvendelse til Ankenævnet skriver følgende: " Jeg kan også se, at skærmprintet faktisk viser det, som jeg gerne ville dokumentere, nemlig at vi stod i lufthavnen kl. 16:14:10 og baksede med maskinen, altså ca. 12 minutter før kontrollen ved en af de næste stationer. Tilfældigvis er dette kommet med aller nederst på sagsbehandlerens skærmprint. Man kan kun se "check ud" kl. 16:14:10, men hvis I tjekker registreringen lige før er jeg sikker på, at den tilhørende "check ind" vil vise sig at være få sekunder før, og at disse registreringer altså viser vores forgæves forsøg i første omgang".

Der mangler ikke nogen bevægelser i historikken. For god ordens skyld har vi også bedt Rejsekort kontrolle-re om der skulle have været fejl på den anvendte kortlæser. Men det er ikke tilfældet, og af vedhæftede

'Udstyrshistorik', fremgår det, at der er talrige indcheckninger på kortlæseren såvel før som efter klagerens indcheck.

På check-ind-ekstra kortlæserne er der opsat vejledning i hvordan man bærer sig ad med at checke flere rejsende ind. Herunder er indsat fotos af kortlæserne på netop Lufthavnen metrostation. Det er kortlæseren på de to første fotos, som klagerne, efter eget udsagn, anvendte.



Udover, at der er opsat vejledning på kortlæserne, fremgår det af vedhæftede 'Historik Check-ind-ekstra', at hustruens rejsekort har været anvendt talrige gange tidligere, til korrekte check-ind-ekstra handlinger. Indcheckningerne på førnævnte dokument er alle foretaget på enten en togstation eller en metrostation, hvor Rejsekorts udstyr skal betjenes på identisk vis, hvorfor det er vores vurdering, at klagerne er vel bekendt med proceduren for indcheckning af flere rejsende på én gang.

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.

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. Da vi samtidigt mener det underbygget, at der ikke har været fejl på udstyret, men at den

manglende indcheckning i stedet må henledes til betjeningsfejl fra klagerens side, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgifterne 00561938 og 00561939 på hver 750 kroner, i alt 1.500 kroner.

Kundeserviceafdelingen har i sit svar af 15. august tilbudt en rateaftale i forbindelse med betaling af afgifterne og det tilbud står naturligvis ved magt.”

Klageren har hertil bemærket:

”Det fremgår af metroselskabets svar, at selskabet lægger en vurdering af vores troværdighed til grund for deres afgørelse:

”Hustruens rejsekort har været anvendt talrige gange tidligere, til korrekte check-ind-ekstra handlinger. Indcheckningerne på førnævnte dokument er alle foretaget på enten en togstation eller en metrostation, hvor Rejsekorts udstyr skal betjenes på identisk vis, hvorfor det er vores vurdering, at klagerne er vel bekendt med proceduren for indcheckning af flere rejsende på én gang.”

Metroselskabet undrer sig over at jeg ønskede historikken udvidet, så den kunne dokumentere vores beskrivelse af forløbet. ”Der mangler ikke nogen bevægelser i historikken”, siger de.

Alligevel har de produceret et nyt skærmpoint, som omfatter hele historikken i forhold til vores beskrivelse, sådan som jeg ønskede det. Det vil sige følgende:

- Check ind i lufthavnen 13. august kl. 16:13:34
- Check ud samme sted og samme dag kl. 16:14:10, altså 36 sekunder senere.

Dette dokumenterer, at vi forsøgte at checke ind, men straks checkede ud igen, fordi vi kunne se på displayet, at der kun kom én person med. Ved næste forsøg troede vi, at det var lykkedes, fordi der kom et 2-tal på displayet.

- Derefter ses, at vi kl. 16:26:06, ca. 12 minutter senere, bliver pågrebet af kontrollen ved Femøren.
- Det ses også, at vi kl. 19:44:29 samme dag checker ind på hovedbanegården. Vi vil tilbage til lufthavnen i forventning om at der er bemanding som kan se historikken i maskinen. Venligst bemærk, at historikken viser, at vi også ved denne indcheckning starter med et forgæves forsøg.

Metroselskabet fremsender også en oversigt over de ”utallige” dobbelt indcheckninger, som min kone har foretaget inden for det seneste år. Fem besøg i København med i alt 8 indcheckninger. Det forekommer at være lidt hadsk at kalde det ”utallige gange”, og jeg kan forsikre jer om, at hvis I gør jer den ulejlighed at kigge på historikken omkring de ”utallige” 8 indcheckninger, så vil I se flere eksempler på at vi umiddelbart forinden har haft forgæves forsøg, hvor kun én person blev checket ind.

Helt unødvendigt gentager metroselskabet alt muligt om regler, vejledninger, maskiner der virker og meget mere. Det har vi for længst forstået og accepteret.

Det helt afgørende i denne sag er, at en vurdering af min kones og min troværdighed jf. ovenfor indgår som en del af grundlaget for selskabets afgørelse. I betragtning heraf vil vi hermed fastholde, at vi i denne sag i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort vores beskrivelse af hændelsesforløbet.

Afslutningsvis har jeg bemærket, at metroselskabet endnu engang fremkommer med deres tilbud om at fordele betalingen af afgiften hen over 2 måneder. De glemmer dog at fortælle, at de beregner sig et gebyr

på 150 kr., hvilket svarer til en forrentning på omkring 100 % p.a. Det kan jeg godt forstå. Det er nok ikke klogt at snakke for højt om den slags.”

Indklagede har hertil bemærket:

”Vi har gennemlæst klagerens bemærkninger nøje og vil gerne indlede med, at gentage, at vi i vores sagsbehandling aldrig forholder os til årsagen for manglende rejsehjemmel. Det er simpelthen ikke muligt for os, at vurdere hvorvidt en passager er i god tro, om der er tale om en fejlbetjening eller eventuelt om et bevidst fravalg. Og vil vi også gerne understrege, at sagen bestemt ikke handler om klagerens troværdighed.

Når vi nævner, at klagerne har anvendt rejsekortet adskillige gange før, er det for at henlede opmærksomheden på, at klagerne, som rutinerede brugere af rejsekort, når de *ikke* modtog et ’OK – god rejse’ på kortlæserens display samt den positive lyd, der gives fra maskinen når der er checket korrekt ind, har haft god mulighed for konstatere, at ikke alt var i orden og således kunne have opsøgt vejledning som beskrevet i vort første svar.

Vi forholder os udelukkende til fakta; om der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen eller ej. Hvis der ikke kan fremvises gyldigt kort eller billet, må stewarden ikke gøre andet end at udskrive kontrolafgifter og henvise passagererne til at henvende sig skriftligt til kundeservice.

Når vi får en henvendelse, sagsbehandler vi ud fra fakta; om der har været fejl på udstyr, fx rejsekortlæserne, billetautomater e.l. eller om der har været tale om andre faktorer, der ligger inde for Metros ansvarsområde, og som kan være årsagen til manglende rejsehjemmel.

Selvom vi kan have forståelse for, at man kan blive forvirret og i tvivl om hvorvidt man har checket ind, mener vi ikke det kan være undskyldeligt for ikke at have gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af begge kontrolafgifter.

Hvad angår gebyret i forbindelse med en eventuel rateaftale påregner vi 25,- kroner pr. girokort/afdrag. Hvis man vil dele betalingen af én kontrolafgift op i de maksimale 3 afdrag koster det således 75,- kroner. Gebyret anvendes til at dække omkostningerne ved den ekstra administration, der opstår ved indgåelse af en rateaftale, og vi anser beløbet for at være rimeligt.”

Klageren har hertil bemærket:

”Det er imponerende, at metroselskabet gentager og fastholder sin vurdering af, at min kone må have haft en plan om at snyde dem for de ca. 30 kroner, og samtidig understreger at det i øvrigt ikke betyder noget for deres afgørelse. Det hænger jo ikke sammen.

Endvidere har de behændigt ændret indholdet i deres forrige kommentar: Nu har min kone ikke længere lavet dobbelt check ind ”utallige” gange, men kun ”adskillige” gange. Jeg håber ikke I godtager den slags fifleri.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand