

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0257
Klageren:	XX Belgien
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind af en ekstra rejsende. Standerens display "frøs"
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

AFGØRELSE:

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 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 er belgisk udvekslingsstuderende i Danmark og har et rejsekort anonymt, som han den 15. september 2017 skulle checke ind på Sorgenfri S-togsstation for sig selv og en medrejsende.

Ifølge klageren virkede standerens display ikke, idet skærmen blot var hvid. Han læste derfor på vejledningen på selve standeren og trykkede flere gange på + knappen, mens han måtte lytte sig frem til, om han checkede korrekt ind for dem begge. Han havde den foregående dag skullet checke to rejsende ind for første gang og havde fået hjælp dertil af en metroansat.

Da klageren var overbevist om at have checket korrekt ind på Sorgenfri st., steg de på S-toget til Nørreport st. Her foretog klageren et skiftecheck ind på en almindelig stander, som skrev "OK" og gav lyden for korrekt check ind, inden de steg om bord på Metroen mod lufthavnen.

Efter at Metroen havde forladt Christianshavn st., var der kontrol, og da der kun var checket én voksen ind på rejsekortet, blev klageren kl. 09:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme formiddag sendte han en anmodning til Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor.

Den 19. september 2017 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til, at der ifølge rejsekorthistorikken kun var checket en voksen ind.

Rejsekorthistorikken ser således ud:

14-09-2017 20:54:09	14-09-2017 21:17:16	01-09-2017	Check ind	Check ind	31	28	København Lufthavn	VAL_23762 - 13F5ED	EasyTrip	227,48	0,00	0,00	0,00
14-09-2017 20:54:09	14-09-2017 21:17:16	01-09-2017	Check ind	Check ind	31	29	København Lufthavn	VAL_23762 - 13F5ED	EasyTrip	87,48	-140,00	140,00	140,00
14-09-2017 21:13:01	14-09-2017 21:35:28	01-09-2017	Check ind	Check ind	31	30	Nørreport St.	VAL_25750 - 13F440	EasyTrip	87,48	0,00	0,00	140,00
14-09-2017 21:52:43	14-09-2017 22:09:44	01-09-2017	Check ud	Check ud	31	31	Sorgenfri St.	VAL_22410 - 13C0E3	EasyTrip	186,60	79,20	-79,20	140,00
15-09-2017 09:10:40	15-09-2017 09:21:43	01-09-2017	Check ind	Check ind	31	32	Sorgenfri St.	VAL_22420 - 13F426	EasyTrip	86,58	-70,00	70,00	79,00
15-09-2017 09:37:36	15-09-2017 09:47:46	01-09-2017	Check ind	Check ind	31	33	Nørreport St.	VAL_21041 - 13B923	EasyTrip	95,08	0,00	0,00	70,00
15-09-2017 09:47:41	15-09-2017 09:56:26	01-09-2017	Kontrolmærke	Kontrol	31	34	Attagerbro St.	MET-CAH-7069 - 097069		0,00	0,00	0,00	0,00
15-09-2017 09:58:36	15-09-2017 10:06:56	01-09-2017	Check ud	Check ud	31	35	København Lufthavn	VAL_23760 - 13B9ED	EasyTrip	128,60	32,00	-32,00	79,00

Klageren skrev herefter til Metro Service, at det ikke var standeren men displayet, som var i stykker, men den 22. september 2017 fastholdt Metro Service kontrolafgiften på ny.

Standerens log er under den efterfølgende ankenævns sag forelagt for ankenævnet og viser, at der den 15. september 2017 er foretaget 5 check ind af flere rejsende i tidsrummet fra kl. 7:13 -21:30, og at standeren løbende gennem hele dagen har været anvendt til check ind af enkeltrejsende.

Ifølge klageren har han den 20. september 2017 kl. 09:08 taget følgende billede af standeren:



Metro Service har som kommentar hertil indsendt log fra klagerens rejsekort, der viser, at han på samme stander den 20. september 2017 kl. 09:09 checkede en voksen ind og ud, og igen kl. 09:09:17 checkede to voksne ind og ud, og kl. 09:10:13 checkede to voksne ind på ny.

Sekretariatet har under sagens forberedelse til ankenævnet spurgt Metro Service

- 1) om standeren kan være funktionsdygtig med lyd, men have en skærm som "fryser", uden at dette bliver logget som en fejl ved standeren
- 2) om der ved skiftecheck ind vil blive vist, hvilke kundetyper og hvor mange, der er checket ind

Metro Service har svaret, at

Ad 1) Rejsekort oplyser, at det ikke kan tænkes, at der skulle være tale om en uopdaget fejl og henviser til, at der jo er mange indcheckninger på kortlæseren. Til gengæld oplyser Rejsekort, at 'hvid skærm' er en almindelig begivenhed på alle kortlæsere rundt om i landet. Når en kortlæser opdateres bliver skærmen hvid og opdateringen tager mellem 30 og 120 sekunder. Rejsekort oplyser desuden, at ikke alle kortlæsere opdateres samtidigt samt, at rejsekortautomaterne *aldrig* opdateres samtidigt med kortlæserne, og at de 2 typer udstyr kører i hvert sit system. Dette for at undgå, at folk slet ikke kan komme til at checke ind eller ud. Rejsekort supplerer med, at det kun vil være i tilfælde af en generel strømafbrydelse på fx en station, at al check ind/ud vil være umulig.

Ad 2) Det kommer an på hvilken type kortlæser man anvender ved sit skifte check-ind. Hvis man benytter en 'almindelig' check-ind-stander står der blot 'OK – God rejse', mens check-ind-ekstra-standeren har ekstra features i skærm og software og derfor kan oplyse hvem/hvad, der er checket ind på den anvendte kort. Klagerens skifte-check-ind på Nørreport er foretaget på en 'almindelig' stander.

Forudsat, at der er checket mere end én rejsende ind på kortet fra start, og der anvendes en stander til ekstra-check ind, vil der ved skifte-check-ind stå i kortlæserens display, at der fx er checket 2 ind:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren har ikke anfægtet check ind-standerens funktionalitet, men har gjort gældende, at han ikke kunne læse displayet, der var helt hvidt som på det indsendte foto. Han måtte derfor lytte sig frem, da han forsøgte at checke to rejsende ind.

Metro Service har oplyst, at når rejsekortsystemet foretager opdateringer, bliver skærmen hvid i mellem 30 og 120 sekunder, men standere opdateres aldrig samtidigt med rejsekortautomaterne. De har videre oplyst, at rejsekortautomaten befinder sig ved indgangen til perronen på Sorgenfri st. og kan anvendes til ekstra-check ind.

På den baggrund kan ankenævnet ikke afvise klagerens forklaring om, at displayet på standeren var hvidt den 15. september 2017.

Klageren foretog check ind på standeren ved at lytte sig frem i stedet for at checke ind på rejsekortautomaten ved indgangen til perronen.

Ankenævnet har modtaget oplysninger fra back office om sagens konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der kun var checket én voksen ind på Sorgenfri st.

Efter S-togrejsen skiftede klageren og den medrejsende til metroen på Nørreport st., hvor de foretog de et skiftecheck ind på en almindelig stander. Når en sådan stander anvendes, vil det ikke fremgå på displayet, hvilken kundetype eller antal, der er checket ind, men blot teksten "OK. Fortsat rejse".

På baggrund af at klageren ved rejsens begyndelse på Sorgenfri st. ikke havde kunnet se, hvor mange voksne, der var checket ind på hans rejsekort, finder ankenævnet, at han i hvert fald ved omstigning til metro på Nørreport st. havde en særlig anledning til at sikre sig, at der var checket korrekt ind for to voksne. Dette undlod han.

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 af klageren blev herefter 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.

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 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: 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;">Ny 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: 10px; 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: 10px; 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 bl.a. følgende:

"I do understand that you were correct to give me the fine on that particular day, as your employee has his duty and was unaware of the context and only had the facts to make the decision. I also acknowledge the duty for every passenger to have the correct ticket.

The correct double check-in from the day before, 14/09/2017 was not done by me but for me by one of the Metro Service employees at the airport, so I had no previous experience on how to do it. I read the instructions on the card reader at Sorgenfri and tried to follow them as good as possible. There were no employees on the platform to enquire on the correct procedure and I was not aware of the possibility to use the call points, because I just didn't know they existed. As I stated before, I thought I had followed the procedure, which is described on the check-in validator correctly, but apparently, that was not the case. Maybe you will say that I was too nonchalant, but the truth is that if the screen had worked, I would have seen that only one person was checked in and I would definitely have tried again.

Concerning the enquiry to DSB: luckily I have taken a picture of the faulty screen of the extra check-in card reader, because I already feared that for some reason this malfunctioning wouldn't be recorded. I will send it to you with this email. It clearly shows that the screen is frozen and white, with no possibility of knowing what you are checking in. I will also send you a screenshot of the information of this picture, which I took on September 20. I was unfortunately not wise enough to take the picture on the actual date of the issued fare evasion ticket. The reason for this is that after the trip on September 15, I was out of Copenhagen for 4 days. The reason that other people were able to use the extra check-in that day, does prove to me that the machine was working, but not that the display was working. However the reason they were able to use the extra check-in is of course due to experience, which I didn't have, considering it was the first time I actually had to do it myself.

As we speak the screen is restored to its correct working state and I doubt that this was possible without personnel of DSB coming to fix it. Therefore, I must say I find it weird that they have no knowledge of any kind of failure with this ticket validator. However, maybe it is possible that the display failure was a coincidence and was automatically restored after a couple of days, which could explain why they have no record of it. Or maybe they interpreted your question as 'was the machine not working' instead of 'was the display of the machine' not working. Whatever the case, I know I don't have a lot to offer in my defense but I hope this is able to prove in some way that on the day of the facts, I was unable to verify my check-in due to this malfunctioning of the display."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

In the case in question, the complainant and his companion was met by a steward inspecting tickets on the 15th of September 2017 at 09:53 between Christianshavn station and Lufthavnen station. The couple presented an anonymous rejsekort where only one person was checked in. As only one of the two persons had a valid ticket, a fare evasion ticket was issued to the complainant, according to the travel regulations.

The couple started their journey at Sorgenfri S-Train Station and the complainant has explained in his inquiries that the Check-In-Extra card reader at Sorgenfri was faulty and that he was therefore unable to determine whether both travelers were checked in correctly.

Since Sorgenfri station is a DSB S-Train station, we have contacted DSB / Rejsekort / Technology and asked if it can be confirmed that the equipment did not work on that date.

These are our questions to DSB:

—
Vi har i øjeblikket en sag hvor en pax har fået en afgift fordi kun den ene af 2 rejsende var CI på et rejsekort anonymt.

De 2 rejsende startede turen på Sorgenfri Station (S-tog) og skiftede til Metro på Nørreport.

Saldoen på rejsekortet var tilstrækkelig til CI af 2 voksne, men klager oplyser, at displayet på CI-ekstra standen var slukket og at han derfor ikke kunne vide, at der blot var checket én rejsende ind.

1. Var der fejl på udstyret på Sorgenfri den 15. september omkring kl. 09.00? Og ér den kortlæser, som pax anvendte en CI-ekstra-stander?
2. Jeg kan se, at der også står en RVM på Sorgenfri – virkede den efter hensigten?

Er der ellers noget, at tilføje omkring udstyret eller andet den morgen på Sorgenfri?

We currently have a case where a pax has been charged a fare evasion ticket because only one of 2 travelers was CI on a Rejsekort anonymously. 3084302024386297.

The 2 travelers started their journey at Sorgenfri Station (S-tog) and switched to the Metro at Nørreport. The balance on the travel card was sufficient for CI of 2 adults, but the complainant explains that the display on the CI-extra-reader was off and that, therefore, he could not know that only one traveler was checked in.

1. Was there any failure on the equipment on Sorgenfri on September 15 at around 9:00? And is the card reader, that Pax used a CI-extra-reader?
2. I can see that there is also an RVM on Sorgenfri - did it work properly?

Is there anything else to add around the equipment or anything else on Sorgenfri on that morning?

This is what DSB replied:

1) Den anvendte validator er en gruppe-CI-validator. Samme validatorenhed 13F426 har siddet på denne plads og været konfigureret som GCI siden start 2011. Der har ikke indenfor det sidste år været problemer med denne (eller andre) validatorer på Sorgenfri station. Hverken vi, vores entreprenør ISS eller EW har haft sager på Sorgenfri validatorer. Der er foretaget gruppe-CI på validatoren 6-7 gange 15-09-2017.

2) RVM er opstillet i mellemgang og passeres af alle kunder på vej til perron. Denne har haft mindre problemer med kvitteringsprinter 19-08-2017 og i januar 2017. Der er ikke indenfor det seneste år registreret fejl, der har gjort at automaten var ude af drift.

1)The validator used is a group-CI-validator. The same validator unit 13F426 has been in this place and been configured as GCI since start 2011. There have been no problems with this (or other) validators at Sorgenfri station in the last year. Neither us, our contractor ISS or EW have had cases of Sorgenfri validators. Group-CI has been made on the validator 6-7 times 15-09-2017.

2) The RVM is set in the middle of the station and is passed by all customers on the way to the platform. This has had minor problems with the receipt printer 19-08-2017 and in January 2017. There have been no errors registered in the last year that have left the machine out of service.

—

We have attached a file with 'Rejsehistorik'. In the highlighted box of the file you can see that the complainant has only checked in a single traveler. If you look at the trip framed with red, you can see how a registration looks when you start check-in by more travelers; If done correctly, the check-in consists of 2 lines where the first registration amounts to DKK 0.00 and the next line of the total amount for the required number of travelers (in this case 2 adults at DKK 70, -).

We have also attached a pdf file 'Udstyrshistorik' that confirms DSB's statement, that there has been nothing wrong with the card reader that has numerous transactions on that day.

Rejsekort A/S has previously conducted a comprehensive analysis of logging of more than 30 million transactions. The analysis has shown that all transactions carried out with the rejsekort always are registered in the underlying rejsekort-system BackOffice. Since this is not the case, no correct check-in for more than one person has been made.

This is an area with a high possibility of bypassing the passenger's duty to arrange for payment of his or her travel if it is accepted that the travel card has been checked-in, whether it is not registered on the card or in the Back Office.

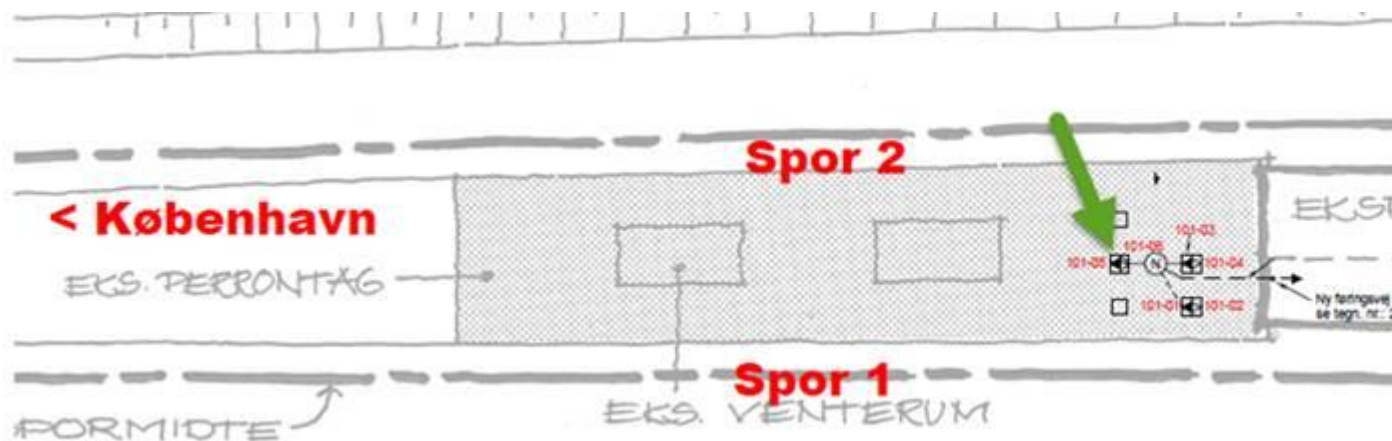
We have never called the complainant a violator and we must emphasize that we do not relate to the reason for a missing/invalid ticket/card. We relate exclusively to the facts, and facts in the specific case are that only one of the two people who traveled on the anonymous rejsekort was checked in.

As we have established that the equipment was not faulty, we are convinced that the missing check in was caused by incorrect use of the equipment by the complainant.

Vi fastholder stadig vort krav om betalingen af kontrolafgiften. Foruden vores allerede fremsendte argumenter i sagen fastholder vi også kravet fordi klageren, i sin første henvendelse til Metro, skrev således:

[udeladt]

Det vil sige, at klageren og hans ledsager allerede på Sorgenfri station var klar over, at de stod over for noget udstyr som ikke umiddelbart virkede. Men selvom den konkrete stander var i gang med fx en opdatering var Rejsekortautomaten (RVM) på stationen fuldt funktionsdygtig og er placeret få meter fra kortlæseren og således, at alle kunder passerer den for at komme til perron. DSB har sendt os et kort over stationen:



Til trods for, at klageren ikke kunne være sikker på, om han og ledsageren var checket korrekt ind, forsøgte de ikke at afmystificere situationen ved at bruge en anden maskine, men steg i stedet ombord på toget. Heller ikke på Nørreport station, hvor der er adskillige kortlæsere og automater, foruden uniformeret personale, forsøgte de at verificere indcheckningen.

Vi er således af den mening, at klageren ikke har udvist rimelige bestræbelser på at have korrekt rejsehjemmel inden ombordstigning hvorfor vi fastholder kravet om betaling af afgiften.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand