

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0300

Klageren: XX
1173 Kbh. K

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af flere rejsende på rejsekort

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 19. februar 2018 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 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 klagerens kæreste på henholdsvis 62 og 72 år skulle den 18. november 2017 med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. Ifølge klageren checkede de to ind på kærestens rejsekort, på samme måde som de havde gjort et par dage tidligere ved at følge anvisningen på standen, hvorfor de troede, at de var checket ind, inden de steg om bord på metroen.

På strækningen mellem Christianshavn st. og Nørreport st. var der kontrol af parrets rejsehjemmel, og da det kun var klagerens kæreste, der var checket ind på rejsekortet, blev klageren kl. 18:58 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 29. november 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at de ikke vidste, at kun den ene af dem var checket korrekt ind, at systemet var for indviklet for rejsende i deres alder, og at der ingen mulighed var for at få hjælp i Lufthavnen.

Metro Service fastholdt den 30. november 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at der var mulighed for hjælp både i form af vejledningen på standen men også via de gule opkaldspunkter på billetautomaterne.

Metro Service A/S har under den efterfølgende ankenævns sag fremlagt logs, der dokumenterer, at der kun var checket én ind på rejsekortet, og at standen ikke var fejlbehæftet den pågældende dag. Ifølge Metro Service starter enhver check-ind-ekstra-handling med, at man trykker på " + ", hvilket i historikken vises med, at en check-ind-ekstra starter med "0,00". Klageren og kærestes indcheckning har ikke denne "0,00" startlinje. Når der checkes to rejsende ind, bliver der trukket 50 kr. i forudbetaling.

18-11-2017 18:34:00	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 201 8	9	664		Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	152,50	0,00	0,00	0,00
18-11-2017 18:34:00	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 201 8	9	665	242	Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	12,50	-140,00	140,00	140,00
18-11-2017 18:34:34	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 000 5	3	446		Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	224,00	0,00	0,00	0,00
18-11-2017 18:34:34	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 000 5	3	447	146	Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	174,00	-50,00	50,00	50,00
18-11-2017 18:39:07	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 201 0	3	304	92	Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	285,79	-25,00	25,00	25,00
18-11-2017 18:40:37	18-11-2017 18:56:31	01-11-2017	Check ind	Check ind	308430 202 7	6	162	63	Københavns Lufthavn.	VAL_22702 - 13F5ED	EasyTrip	108,20	-25,00	25,00	25,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 kærestes rejsekort, herunder forsøg på check-ind af flere rejsende, 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 kærestes rejsekort om, at der ikke var checket to rejsende ind på rejsekortet.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren var checket ind på kærestens rejsekort på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet et sådant ekstra-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 af klageren 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.

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 følgende:

“Vi har fået afvist vores indsigelse over pålagt kontrolafgift. Den 18.11.17 benyttede vi en automat med indtjekning af flere personer, i lufthavnen. Vi benyttede min mands rejsekort [...], da mit rejsekort lå derhjemme. Vi mente at have fulgt anvisningen på indtjekning af flere personer, men noget må være gået galt, for en metro-kontrolør sagde, at der kun var tjekket én person ind. Vi blev målløse, for vi havde jo netop opsøgt en flerpersonersautomat. Vi tilbød selvfølgelig at betale differencen med det samme, men det kunne man åbenbart ikke. Vi synes, at vores handlinger klart viser, at vi på intet tidspunkt har været ude på at slippe for at betale for rejsen, vi er henholdsvis 72 og 62 år, med rejsekort i flere år men havde ikke prøvet at tjekke flere ind før. På perronen i lufthavnen var der ingen at spørge til råds, og vi var på intet tidspunkt klar over, at vi ikke havde fulgt anvisningen korrekt.

Vi ønsker at betale det, vi skylder for den manglende billet, men vi finder det urimeligt at blive afkrævet en bøde på 750 kr. for at have kludret, da det overfor beskrevne sagsforløb klart viser, at vi har forsøgt at overholde reglerne på bedste vis. Vi undskylder mange gange, men fremgangsmåden ved indtjekning af flere personer er svær for nybegyndere og for ikke digitalt erfarne mennesker.”

Indklagede anfører følgende:

“Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er 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 klager og klagers kæreste billetteret den 18. november 2017 kl. 18:58 på strækningen Christianshavn station – Nørreport station. Parret fremviste kærestens personlige rejsekort hvor blot kæresten, men ikke klager var checket ind. Da klager således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

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

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

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

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

I sine henvendelser gør klager gældende:

- at hun og kæresten har haft rejsekort i flere år, men at de først 5 dage forinden kontrolafgiftens udskrivelse foretog deres første indcheckning af mere end én rejsende på ét kort.
- at klager er 62 år og kæresten 72 år og at de betragter sig som digitalt uerfarne.
- at vejledningen på kortlæseren er svær at forstå og at der ikke var hjælp at få.

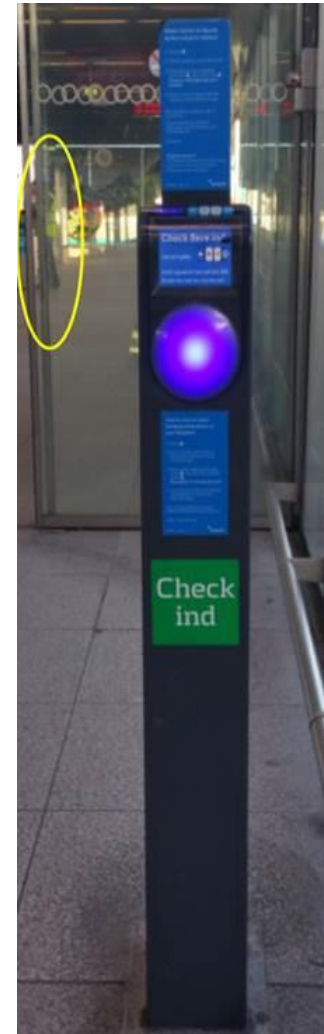
Derudover kommenterer klager på, at de ikke blot kunne få lov at betale en billet til stewarden da det, ved billetkontrollen i toget, blev konstateret, at der kun var checket én rejsende ind på kortet og at de ikke kunne drømme om at rejse uden billet.

Det åbne selvbetjeningssystem, som Metroen er en del af forudsætter, at passagererne har gyldig billet inden ombordstigning, og derfor kan en steward heller ikke imødekomme ønsker om, at anskaffe gyldig rejsehjemmel efter man er blevet billetteret. Vi må understrege, at vi ikke forholder os til vores kunders intention om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete situation er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billettering.

Vi har vedhæftet en pdf-fil med historik fra det anvendte rejsekort. Historikken viser, at der, den 13. november kl. 16:01, blev foretaget en fuldkommen korrekt ind-checkning af 2 voksne på en af Metros kortlæsere på Nørreport station.

Uanset hvor i landet man befinder sig, er fremgangsmåden for at checke flere rejsende ind på ét kort, den samme. Således vil en check-ind af flere personer på Lufthavnen station foregå på samme måde som på Nørreport.

På check-ind-ekstra kortlæserne er der også monteret vejledning på dansk og engelsk. Herunder har vi indsat fotos af check-ind-ekstra kortlæserne på Metros Lufthavnen station:



På Korthistorikken kan man også se, at blot kortindehaveren er checket ind på rejsekortet; den 18. november kl. 18:39 på Lufthavnen station.

For god ordens skyld har vi også fået en udstyrshistorik fra Rejsekort A/S og har vedhæftet den som pdf-fil. Udstyrshistorikken viser, at kortlæseren har virket upåklageligt, med adskillige andre indcheckninger. Vi har sat nogle grønne rammer på udstyrshistorikken... de grønne rammer viser andre passagerers check-ind-ekstra-handlinger, forstået på den måde, at enhver check-ind-ekstra-handling starter med, at man trykker på " + " som der står i vejledningen – hvilket i historikken vises med, at en check-ind-ekstra starter med "0,00".

Klager og kærestes indcheckning har ikke denne "0,00" startlinje, hvilket betyder, at der ikke på noget tidspunkt af indcheckningen har været en angivelse af, at mere end kortindehaveren har været checket ind, ligesom det afsluttende skærbillede på kortlæseren har vist: Voksen: 1 og God rejse.

Vi kan ikke genkende klagers beskrivelse af, at der ikke var hjælp at finde på Lufthavnen station. Lufthavnens metrostation er bemandet med vores eget uniformerede personale 24 timer i døgnet alle ugens dage. På nummer 3 af ovenstående fotos kan man lige nøjagtigt ane en sådan medarbejder i baggrunden. Derudover er der også de gule opkaldspunkter, som man kan benytte og som bliver besvaret af en informationsmedarbejder i kontrolrummet døgnet rundt, som enten kan hjælpe helt konkret eller tilkalde en steward.

Hos Metro behandler vi passagererne ens; kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Selvom vi kan have forståelse for, at man kan blive forvirret mener vi ikke, at det kan være udslagsgivende for en annullering af kontrolafgift nummer [...] på kr. 750,- som vi således fastholder vort krav om betaling af."

Klageren svarer hertil:

"Angående:

"Vi har vedhæftet en pdf-fil med historik fra det anvendte rejsekort. Historikken viser, at der, den 13. november kl. 16:01, blev foretaget en fuldkommen korrekt ind-checkning af 2 voksne på en af Metros kortlæsere på Nørreport station."

1. Ja, ganske rigtigt, for på Nørreport fik vi hjælp af metropersonalet.

"Uanset hvor i landet man befinder sig, er fremgangsmåden for at checke flere rejsende ind på ét kort, den samme. Således vil en check-ind af flere personer på Lufthavnen station foregå på samme måde som på Nørreport."

1. På perronen i lufthavnen var der ikke metropersonale, derfor spurgte vi forbigående, der svarede, at det "var ret kompliceret, og svært at hjælpe med". Metropersonalet stod ved billetautomaterne i Terminal 3 og hjalp turister med at trække billetter i automaterne.

"På check-ind-ekstra kortlæserne er der også monteret vejledning på dansk og engelsk. Herunder har vi indsat fotos af check-ind-ekstra kortlæserne på Metros Lufthavnen station":

1. I må jo mene at vi er dumme, når vi, selv om vi har forsøgt at følge den indviklede instruktion, ikke har formået at få tjekket den ekstra passager med?
2. Vi har 3 venner på vores alder, der også har været ude for heller ikke at kunne finde ud af vejledningen, og trods bevist forsøg, lige som vi, fik en bøde på de 750 kr. Det støder vores retfærdighedssans, for det kan da ikke være meningen, at man i god tro og hensigt skal bøde med 750 kr, fordi jeres vejledning ikke er til at finde ud af. Vi har alle en længevarende uddannelse bag os, så totale tåber kan vi da ikke være. Har I ikke overvejet at ændre vejledningen? Vi er flere, der går over til at tage taxa til lufthavnen for ikke at risikere problemer med en kompliceret indtjekningsmaskine til flere. 750 kr kan man køre meget i taxa for, og en ganske urimelig straf overfor passager der har været i god tro, ikke villet snyde, men haft problemer med at tackle jeres maskine til flere. Ikke spor servicevenligt, endsige retfærdigt.

"På nummer 3 af ovenstående fotos kan man lige nøjagtigt ane en sådan medarbejder i baggrunden. Derudover er der også de gule opkaldspunkter, som man kan benytte og som bliver besvaret af en informationsmedarbejder i kontrolrummet døgnet rundt, som enten kan hjælpe helt konkret eller tilkalde en steward".

1. Vi kan ikke se det foto med en medarbejder, og vi ledte efter én, da vi var i tvivl og ikke helt kunne huske Nørreport personalets instruktioner, da det var dem der gjorde det for os.

"Hos Metro behandler vi passagererne ens; kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Selvom vi kan have forståelse for, at man kan blive forvirret mener vi ikke, at det kan være udslagsgivende for en annullering af kontrolafgift nummer [...] på kr. 750,- som vi således fastholder vort krav om betaling af."

1. Det lyder godt, men det nærmer sig pengeoptrækkeri, når man kræver 750 kr i bøde hos folk uanset om de forsætligt mangler billet eller beviseligt har villet betale, men haft problemer med jeres maskiner. Da problemet med at finde ud af maskinerne til flere, ikke er helt ukendt, virker det uetisk ikke at tage situationen i betragtning. Ikke rutinerede digitale passager med gode hensigter skal betale 750 kr akkurat lige som passager, der forsætligt ikke betaler - det er ikke at "*behandle passagererne ens*", tværtimod. Det går imod den almindelige retfærdighedsans."

Til dette har indklagede anført følgende:

"Det er helt korrekt, at vi i vores sagsbehandling ikke skeler til, hvorvidt der er tale om bevidst snyd eller ej. Vi beklager, at klager mener det værende "pengeoptrækkeri", men det er simpelthen ikke muligt, at vurdere hvem der eventuelt måtte have til hensigt at køre uden billet og hvem, der havde til hensigt at købe rejsehjemmel. Da det ikke er muligt at afgøre hvilke tanker og bevæggrunde en kunde måtte have haft, forholder vi os udelukkende til fakta. Med i fakta indgår også undersøgelser af udstyret og muligheden for vejledning.

Lufthavnen Metrostation er bemandet 24 timer i døgnet alle ugens 7 dage. Vi tillader os, at stille os tvivlende overfor klagers udsagn om, at metropersonalet stod ved billetautomaterne i Terminal 3 og hjalp turister, for området ved billetautomaterne i Terminal 3 er ikke en del af Metros operationsområde. Mere sandsynligt er det, at det enten har været DSB's eller Lufthavnens personale, der har befundet sig dér. Men uanset om det var Metros personale eller nogle andre, der stod i Terminal 3, så undrer det os, at når nu klager havde bemærket hvor henne det var muligt, at finde assistance, ikke henvendte sig netop dér, når selskabet havde problemer med at checke korrekt ind.

Metoden til at checke flere personer ind på ét rejsekort er den samme uanset hvilken selvbetjeningskortlæser man anvender på en hvilken som helst station rundt om i landet. Check-ind-ekstra proceduren er ikke opfundet af Metro men af Rejsekort A/S og kan også ses på Rejsekorts hjemmeside <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra/check-flere-ind.aspx> . Vejledningen på vores standere er således udarbejdet i overensstemmelse med Rejsekorts procedure. Vi beklager hvis klager og hendes venner anser vejledningen for at være for indviklet, men vejledningen er et resultat af en lang række overvejelser. I samarbejde med Rejsekort har vi forsøgt, at gøre vejledningen så forståelig som mulig om end vi også ved, at det sjældent er en reel mulighed, at imødekomme alle forskellige præferencer. Blandt andet derfor er det også muligt, at anvende De gule Opkaldspunkter som er på alle vore stationer. I den konkrete sag ville anvendelsen af et opkaldspunkt med det samme have udløst, at kontrolrumsmedarbejderen ville have sat sig i radiokontakt med den steward, der havde stationsansvaret for Lufthavnen metrostation og bedt vedkommende om at finde den/de passagerer, som stod ved opkaldspunktet og havde brug for hjælp.

Det er et faktum at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel. Og da den manglende indcheckning ikke skyldes fejl på udstyret og da der, efter vor vurdering, har været rig mulighed for hjælp og vejledning, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift nr. 00xxxx på 750 kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand