

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2017-0307
<b>Klageren:</b>	XX 5970 Ærøskøbing
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVRnummer:</b>	21263834
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort – klageren var overbevist om, at hun havde checket ind.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg Rasmus Markussen Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 22. oktober 2017 med Metroen fra Christianshavn st. Mellem Kastrup st. og Lufthavnen st. var der kl. 08.58 kontrol af hendes rejsekort. Da kortet ikke var registreret checket ind, blev hun kl. 09:13 pålagt en kontrolafgift for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift anført som årsag til kontrolafgiftens udstedelse:

" <Cause>RK: Mgl. Check ind</Cause> "

Stewarden har endvidere noteret på kontrolafgiften:

" pax sagde at hun havde cheket ind på khc, men intet check ind. rknr:  "

Klageren anmodede den 2. november 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde checket ind på Christianshavns st. Hun anførte, at hun havde tanket rejsekortet op med 500 kr., da hun sidst var i København, hvorfor det ikke gav mening, at hun skulle forsøge at snyde. Endvidere havde hun aldrig glemt at checke ind, og hendes veninde kunne bevidne, at hun også denne gang havde checket ind.

Metro Service fastholdt den 10. november 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at der ikke var foretaget korrekt check-ind på klagerens rejsekort, og anførte videre:

"

Vi har kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse følgende historik på dit Rejsekort:

Rep. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Rejseperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortak.nr.	Rejseak.nr.	Lokation	Udstyr / nr.	Produkttype	Saldo	E-gung ændring	Transakt.betalt	Forudbetalt
30-10-2017 12:53:11	31-10-2017 01:42:47	01-10-2017	Check ud	Check ud		246	79	København H	VAL_18969 - 125747	EasyTrip	436,25	13,00	-13,00	25,01
30-10-2017 12:44:04	31-10-2017 01:42:45	01-10-2017	Check ind	Check ind		245	79	Kjøpebillet	VAL_18607 - 131873	EasyTrip	423,25	-25,00	25,00	25,01
29-10-2017 15:13:46	29-10-2017 15:27:58	01-10-2017	Check ud	Check ud		244	78	Christianshavn St.	VAL_21244 - 1389CD	EasyTrip	448,25	9,00	-9,00	25,01
24-10-2017 14:58:43	24-10-2017 15:12:38	01-10-2017	Check ind	Check ind		243	78	Københavns Lufthavn.	VAL_21708 - 1389BD	EasyTrip	439,25	-25,00	25,00	25,01
22-10-2017 09:00:09	22-10-2017 09:28:46	01-10-2017	Check ud	Check ud		242	77	Københavns Lufthavn.	VAL_23703 - 1389CD	EasyTrip	454,25	25,00	-25,00	25,01
22-10-2017 09:00:24	22-10-2017 09:28:49	01-10-2017	Check ind	Check ind		241	77	Københavns Lufthavn.	VAL_23704 - 1389FF	EasyTrip	439,25	-25,00	25,00	25,01
22-10-2017 09:00:07	22-10-2017 09:28:46	01-10-2017	Seløkkorrektion	Tank-ud		240		Københavns Lufthavn.	VAL_23703 - 1389CD		454,25	20,20	20,20	
22-10-2017 08:58:16	22-10-2017 09:56:43	01-10-2017	Kontrolmarke	Kontrol		239		Fensløv St.	MET-EAH-7036 - 097936		0,00	0,00	0,00	0,01
04-07-2017 15:45:25	04-07-2017 16:03:23	01-07-2017	Check ud	Check ud		238	76	Prederisborg St.	VAL_20919 - 13893C	EasyTrip	444,01	10,00	-10,00	25,01

Af ovenstående fremgår det, at det fremviste Rejsekort ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Når man checker sit Rejsekort ind, skal man sikre sig, at der kvitteres med et "Ok. God rejse" på kortlæserens display.

"

Den 24. november 2017 anmodede klageren Metro Service om undersøge check-ind standen og begrundede det med, at den måtte være i uorden, idet hun var sikker på at have checket korrekt ind på Christianshavns st.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 27. november 2017 under henvisning til, at check-ind standerne på Christianshavn st. havde virket, idet der var foretaget adskillige check-ind på disse i det aktuelle tidsrum den 22. oktober 2017.

## SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET:

Metro Service har indsendt udstyrshistorik for de to check-ind-standere, som befinder sig på peronen ved trappen, idet klageren efter det oplyste mener at have checket ind på én af disse standere den pågældende morgen på Christianshavn st. Det fremgår af historikken, at standerne var funktionsdygtige, idet der ses check-ind af andre rejsekort i det pågældende tidsrum, men klagerens rejsekort blev ikke checket ind på én af disse to standere.

Metro Service har endvidere indsendt logs fra rejsekortleverandøren, Thales, som viser, at klagerens rejsekort kl. 08:40 blev forsøgt checket ind på en tredje stander. På grund af en fejl fik systemet fejlmeddelelsen "error type 25", hvilket ifølge det oplyste betyder, at klageren på standerens display fik beskeden: "Læsefejl – prøv venligst igen".

Logfil:

1	CreationDateTime	SAMid	EventName	Event* CardNumber	GraphicalCardNumber	ErrorCode
2	2017-10-22 08:40:51.000	13f740	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 25
3	2017-10-22 09:00:07.000	1389cd	Successfull ticketing transaction	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	
4	2017-10-22 09:00:07.000	1389cd	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 11
5	2017-10-22 09:00:13.000	1389cd	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 11
6	2017-10-22 09:00:39.000	1389cd	Successfull ticketing transaction	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	
7	2017-10-22 09:02:12.000	1389cd	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 11
8	2017-10-22 09:03:11.000	1389cd	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 11
9						
10						
11						
12						
13	2017-10-22 08:40:51.000	13f740	Ticket processing operation error	Card number : [redacted]	Graphical card number : [redacted]	Error type : 25
14	2017-10-22 08:40:51.000	13f740	Screen displayed	Text: LU(0x00E6)		
15	2017-10-22 08:40:55.000	13f740	Screen displayed	Text: Check fler		

Metro Service har indsendt udstyrshistorik fra denne tredje stander, som viser, at også denne var fuldt funktionsdygtig, og endvidere at klagerens rejsekort ikke blev checket korrekt ind på denne stander.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af oversigten for klagerens rejser, at der den 4. juli 2017 kl. 15:45 blev checket ud på Frederiksberg st., og at der herefter ikke var yderligere registreringer på rejsekortet før kontrollen den 22. oktober 2017. Tyve minutter efter kontrollen kl. 09:00 checkede klageren rejsekortet ind og ud igen med det samme på Lufthavnen st.

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 standen, 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 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. Klageren fik efter det oplyste beskeden: "Læsefejl – prøv venligst igen", da hun forsøgte at checke rejsekortet ind på Christianshavn st. Tyve minutter efter kontrollen checkede hun ind og ud igen, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet. Der var endvidere ikke fejl på check-ind standen, hvilket fremgår af den fremlagte udstyrshistorik.

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

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

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

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".

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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](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)
		
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

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

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
		
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>
<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	<p>(check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>
<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p><small>Vis mere om denne besked</small></p>	

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

” Fordi jeg mener at det er en uretfærdig bøde jeg bliver afkrævet - henvender jeg mig derfor til Ankenævnet [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk) Jeg har ikke NEMID som I kan se af mit personnummer fylder jeg 80 år d. 7. marts 2018. Jeg bor på Ærø - har venner og familie i Københavnsområdet som jeg besøger en sjælden gang og d. 21. oktober 2017 skulle min veninde som jeg havde overnattet hos om lørdagen og som bor på Christianshavn - vi skulle mødes med fælles venner i Kastrup Lufthavn kl. 9. 15. Der kom et tog ligesom, vi kom ned - men vi tog det ikke fordi jeg skulle lige have aflæst mit rejsekort - og det var søndag. Hun så jeg checkede ind! Nu havde jeg for en sikkerheds skyld indbetalt 500 kr på mit rejsekort sidst jeg var i København selv om jeg bor på Ærø, hvor vi har gratis busser. Den kontrollør som checkede mit rejsekort, da vi sad i toget så jeg tog mit rejsekort op af min frakkelomme. Jeg var overbevist om at alt var i orden. Hun aflæste det og sagde der ikke var checket ind. Det fatter hverken min veninde eller jeg. Og vi prøver at få hende til at forstå, at der må være sket et fejl ved aflæsningen på Christianshavn Metrostation. Men kontrolløren skriver bare en bøde ud til mig på kr. 750. Der sker da fejl aflæsninger af rejsekort. Jeg mener det må komme mig til gode at både min veninde og jeg har troet at alt var i orden da vi steg på toget søndag d. 22. oktober 2017 kl. 9.”

### 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 frem-

går 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 bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 22. oktober 2017 kl. 09:13 på strækningen Kastrup station – Lufthavnen station. Klager fremviste et rejsekort, som 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 står der 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.



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

I sine henvendelser forklarer klager, at hun var sikker på, at hun checkede ind på Christianshavn station hvor rejsen startede, og at hun hørte et "kling".

Når man checker ind skal man både lytte og læse. Hvis der ikke står 'OK – God rejse' på standerens display har man ikke checket korrekt ind. Det står således beskrevet i Rejsekorts vejledning:

## 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.

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget en rejsehistorik, som vi har vedhæftet som pdf-fil. Af historikken fremgår det, at der ikke er nogen registreringer på klagerens kort fra hun checker ud på Frederiksberg station den 4. juli 2017 og indtil stewarden sætter et elektronisk kontrolmærke den 22. oktober. Da klager senere samme dag anvender rejsekortet har vi udelukket, at der er en fejl på selve kortet.

På vores opfordring har klager oplyst til ankenævnet hvilken kortlæser hun mener, at have benyttet: *"Jeg kan huske at elevatoren ikke virkede - og jeg mener at det var den stander midt for som man kommer først til når man kommer ned ad trappen."*

Der står ikke én men to check-ind kortlæsere når man kommer ned på perronen på Christianshavn station. For god ordens skyld har vi kontrolleret begge kortlæsere for funktionsdygtighed. Begge kortlæsere har virket upåklageligt og har mange indcheckninger. Vi har også vedhæftet de to kortlæseres historik som pdf-filer.

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.

Da der ikke kan konstateres fejl på hverken standerne eller på selve rejsekortet er det vores opfattelse, at det manglende check ind skyldes en betjeningsfejl.

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 klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner."

### Indklagede har tilføjet følgende til ovenstående:

"For god ordens skyld kontaktede vi ASTEA/Thales og bad dem undersøge om der ligge noget dyb data på klagerens rejsekort, som vi evt. ikke kunne se via de udskrifter fra Rejsekort A/S som vi allerede har fremsendt som PDF-filer.



Vi skrev således til ASTEA:

*En kunde med RK nr. [xx] føler sig 100% sikker på, at hun lavede korrekt CI på Christianshavn metro station den 22. oktober 2017 omkring kl. 09.00. Iflg. kundens anvisninger benyttede hun enten stander VAL-21242\_13c84e eller VAL-21243\_13c845. Jeg har allerede undersøgt begge standere, som har mange CI, men altså ikke noget på førnævnte kort. Da kunden anvendte samme kort senere samme dag har jeg udelukket fejl på selve kortet. Vil I være søde, at se om kundens kort har været i kontakt med én af førnævnte standere uden, at jeg kan se det i BORIS?*

Og ASTEA har svaret:

*Hej Metro*

*Jeg kan ikke se at kunden skulle have været i nærheden af de 2 nævnte Validatorer.*

*Jeg kan dog se at kunden har forsøgt at lave check-in på Christianshavn kl. 8:40 på VAL\_21238 - 13f740 men har fået en fejl.*

*I følge CardMasterHistory har kunden lavet check-in på Københavns Lufthavn kl 9:00 på VAL\_23704 - 1389FF og kan derfor ikke have været på Christianshavn samtidig.*

*Jeg har vedhæftet udsnit fra logfilerne hvor kunden har brugt sit kort d. 22/10-2017.*

---

Dén validator (stander), som ASTEA refererer til passer ikke med klagerens beskrivelse af hvilken stander hun benyttede. For god ordens skyld har vi derfor også undersøgt denne tredje stander og har vedhæftet historikken som PDF-fil. Som det fremgår af filen har også den stander været fuldt funktionsdygtig, men klagers kort er ikke checket ind.

Logfilen fra ASTEA er vedhæftet som PDF-fil. For nemheds skyld er herunder indsat loggen fra det fejlslagne forsøg på indcheck på stander VAL-21238 - 13f740. Fejlen er beskrevet som "Error type: 25".

Ifølge ASTEA betyder den fejlkode: "Læsefejl – prøv venligst igen".

Dermed har klageren ikke fået beskeden "OK – god rejse", som er dén besked, der står på displayet når man er korrekt checket ind."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand