

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0257
- Klageren:** XX  
2200 København N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind. Klageren havde lagt rejsekortet i en rejsekortautomat og troede, at hun var checket ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun overførte en optankning til rejsekortet og samtidig checkede ind på rejsekortautomaten, samt at automaten afgav en "pling-lyd" for korrekt check-ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

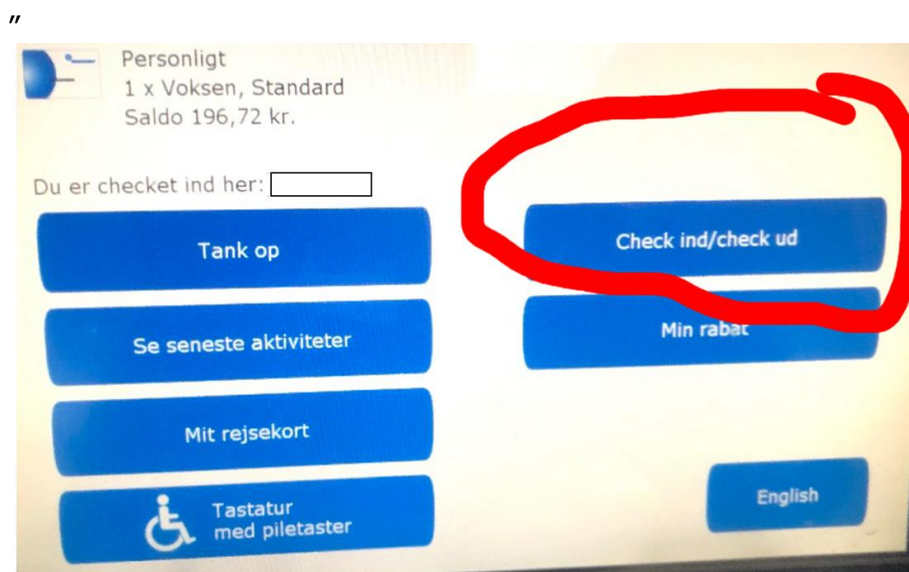
### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren tankede den 17. november 2019 sit rejsekort op med 200 kr. på rejsekortets selvbetjeningsside, inden hun tog hjemmefra. Godt tre timer senere lagde hun rejsekortet i en af metroens rejsekortautomater (RVM) for at overføre det optankede beløb til kortet og for at checke ind til sin rejse.

Ifølge klageren valgte hun "check ind/check ud" på RVM'ens skærm, checkede ind og hørte "pling"-lyden for korrekt check-ind. For at kontrollere at det optankede beløb var blevet overført til rejsekortet, lagde hun rejsekortet i automaten igen og konstaterede, at beløbet var overført, hvorefter hun steg på metroen.

I metroen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da rejsekortet imidlertid ikke var checket ind, blev klageren kl. 12:53 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Efter klageren var steget af metroen, foretog hun et check ind i RVM'en på afstigningsstationen og fotograferede automatens skærm, hvorefter hun checkede ud igen:



Samme dag anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte således:

"Jeg har tanket 200 kr. op på mit rejsekort i morges, brugte rejsekortautomaten på [XX] St. til at tjekke ind. Og dobbelttjekkede at optankningen er registreret derved. Kontrolløren kunne godt se at beløbet var registreret ved tjek ind 3 minutter tidligere, men kortet var ikke registreret som tjekket ind. I kan selv se på oversigten på automaten, at der står tjek ind/ud. Det giver jo ingen mening at registrere tank-op ved afgang, hvis det ikke var hensigten at tjekke ind."

Metro Service fastholdt den 18. november 2019 kontrolafgiften med henvisning til, at det fremgik af rejsedata for klagerens rejsekort, at kortet ikke var checket ind på tidspunktet for kontrollen.

Uddrag af rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort:

5	13dec19:07:53:53	-25	204241361	CSC Fare product check in		(Metro) (tog)	1
1	17nov19:13:00:02	25	204241361	CSC Fare product check out		(Metro) (tog)	1
5	17nov19:12:57:09	-25	204241361	CSC Fare product check in		(Metro) (tog)	1
9	17nov19:12:53:11	0	204241361	CSC Inspection		St.(Metro) (tog)	0
9	17nov19:12:53:00	0	204241361	CSC Inspection		St.(Metro) (tog)	0
9	17nov19:12:52:44	0	204241361	CSC Inspection		St.(Metro) (tog)	0
8	17nov19:12:47:45	200	204241361	CSC Tpurse product operation		St.(Metro) (tog)	.
0	12nov19:18:49:48	12,2	204241361	CSC Fare product check out		ens Gade	1

Metro Service har under ankenævns sagen indhentet oplysninger fra Rejsekort A/S vedrørende den RVM, som klageren benyttede. Ifølge det oplyste var automaten fuldt funktionsdygtig, og Rejsekort A/S modtog ingen fejlmeldinger for automaten den pågældende dag. Metro Service har indsendt datahistorik for transaktioner foretaget på RVM'en den 17. november 2019 i tidsrummet 10:58:44 – 16:17:11. Nedenfor vises et uddrag af transaktionerne omkring det tidspunkt, hvor klageren lagde sit rejsekort i automaten. Transaktionen markeret med lilla viser overførslen af klagerens optankning til hendes rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv. nr.	Rejseseqv. nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt. beløb	Forudbetaling
17-11-2019 13:55:14	17-11-2019 14:00:12	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		457			MET_Lit_RVM_10 1-47003		157,36	100,00	100,00	0,00
17-11-2019 13:19:22	17-11-2019 13:30:11	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		3588			MET_Lit_RVM_10 1-47003		159,37	100,00	100,00	0,00
17-11-2019 12:47:45	17-11-2019 13:05:28	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		31			MET_Lit_RVM_10 1-47003		221,72	200,00	200,00	0,00
17-11-2019 12:47:17	17-11-2019 13:05:28	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		566			MET_Lit_RVM_10 1-47003		223,90	200,00	200,00	0,00
17-11-2019 12:24:44	17-11-2019 12:30:09	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		244			MET_Lit_RVM_10 1-47003		265,78	200,00	200,00	0,00
17-11-2019 11:55:39	17-11-2019 12:00:06	01-11-2019	Check ind	Check ind		1169	386		MET_Lit_RVM_10 1-47003	EasyTrip	99,54	-25,00	25,00	25,00
17-11-2019 11:55:39	17-11-2019 12:00:06	01-11-2019	Check ind	Check ind		1168			MET_Lit_RVM_10 1-47003	EasyTrip	124,54	0,00	0,00	0,00
17-11-2019 11:55:18	17-11-2019 12:00:06	01-11-2019	Tank-op	Tank-op		1167			MET_Lit_RVM_10 1-47003		124,54	100,00	100,00	0,00

### SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Metro Service har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at det ikke er muligt at genere en detaljeret datarapport for lyde og beskeder afgivet af RVM'en i forbindelse med klagerens rejsekorts kontakt med denne.

Sekretariatet har bedt Metro Service om at oplyse, hvorledes et korrekt check-ind foregår på RVM'en, når der samtidig skal overføres en allerede foretaget optankning til rejsekortet.

Metro Service har sammen med to videoer indsendt følgende:

” Af den første fremgår det, hvad der sker i det tilfælde, hvor der er bestilt en tank op hjemmefra og hvor kortet efter mere end 4 timer efter bestillingen lægges i en RVM, og der efterfølgende foretages CI.

Af den anden video fremgår det, hvad der sker, hvis der er bestilt en tankop og kortet efter mere end 4 timer lægges i en RVM – her foretages der ikke CI.

Bemærk at det af transaktionsoversigten på video med CI er 3 linjer, i modsætning til transaktionsoversigten på video 2 uden check ind (og på klagers rejsekort), hvor der kun er én linje, idet der mangler de 2 check ind registreringer (linjen hvor kortet registreres i forbindelse med selve check ind og efterfølgende linjen, hvor beløbet trækkes).

Oversigt ved optankning med check ind (video 1)

Date/Time	Receipt date	Accounting period	Operation type	Transaction type	Card engraved ID	Card sequence number	Journey sequence number	Location	Device name - ID	Product type	Remaining value	Purse evolution
15/04/2020 16:11:41	15/04/2020 16:15:18	01/04/2020	Check in	Check in	[Redacted]	9	1	København Lufthavn	RVM_Metro - 041100	EasyTrip	174.40	-25.00
15/04/2020 16:11:41	15/04/2020 16:15:18	01/04/2020	Check in	Check in		8		København Lufthavn	RVM_Metro - 041100	EasyTrip	199.40	0.00
15/04/2020 16:11:34	15/04/2020 16:15:18	01/04/2020	Reload	Reload		7		København Lufthavn	RVM_Metro - 041100		199.40	195.00

Oversigt ved optankning uden check ind (video 2)

Date/Time	Receipt date	Accounting period	Operation type	Transaction type	Card engraved ID	Card sequence number	Journey sequence number	Location	Device name - ID	Product type	Remaining value	Purse evolution
17/04/2020 13:21:38	17/04/2020 13:30:12	01/04/2020	Reload	Reload	[Redacted]	15		København Lufthavn	RVM_Metro - 041100		183.20	200.00

Oversigt fra klagers rejsekort den 17. november 2019

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
17-11-2019 13:00:02	17-11-2019 13:23:04	01-11-2019	Check ud	Check ud	[Redacted]	33	12	[Redacted]	VAL_20959 - 138913	EasyTrip	221,72
17-11-2019 12:57:09	17-11-2019 13:08:06	01-11-2019	Check ind	Check ind		32	12		VAL_20963 - 13C86F	EasyTrip	196,72
17-11-2019 12:53:11	18-11-2019 14:51:49	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol		31		St.	MARK_49430 - 098201		0,00
17-11-2019 12:53:00	18-11-2019 14:51:49	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	31		St.	MARK_49430 - 098201		0,00	
17-11-2019 12:52:44	18-11-2019 14:51:49	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	31		St.	MARK_49430 - 098201		0,00	
17-11-2019 12:47:45	17-11-2019 13:05:28	01-11-2019	Tank-op	Tank-op	[Redacted]	31		St.	MET_Lit_RVM_101 - 047003		221,72

Begge videoer har være forevist for ankenævnet og er sendt til klageren til orientering.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at der ikke var checket ind.

Sammenholdt med logs fra rejsekortautomaten, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik.

Det fremgår af rejsekort rejseregler og af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

På baggrund af de fremlagte videoeksempler, er det ankenævnets opfattelse, at det fremgår tilstrækkelig tydeligt på RVM'ens skærm, hvorledes man foretager et korrekt check-ind på RVM'en.

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.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **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 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" Søndag d. 17. november 2019 kl. 9.41

Jeg overfører hjemmefra 200,00 kr. til rejsekortet, og får en e-mailkvittering, som oplyser: "Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort eller lægge det i en rejsekortautomat for at aktivere din tank-op"

Søndag d. 17. november 2019, kl. 10.15

Jeg forsøger at checke ind med rejsekortet på XX st. Det kan jeg ikke, selvom der er mere end 20 kr. på kortet. Tank-op bliver dermed heller ikke aktiveret.

Jeg køber en 2 zoners mobilbillet til 24 kr., da jeg jo ikke kan bruge rejsekortet og kører til XX st. (Jeg har kopi af billetten)

Søndag d. 17. november 2019 kl. 12.47.

Jeg lægger rejsekortet i rejsekortautomaten på XX St. og klikker på check ind. (På skærmen kan man vælge "tank-op" eller "check ind/check ud". Jeg har overført penge til kortet tidligere og skal dermed blot aktivere indbetalingen og vælger "check ind". Rejsekortautomaten plinger med check ind accepteret og jeg tager kortet ud. Jeg lægger kortet i maskinen igen, for at sikre at pengene er overført. Det er de, og jeg stiger på metroen på XX st.

Jeg bliver 2 minutter senere mødt af en kontrollør, som siger at check ind ikke er registreret. Han kan dog godt se, at overførslen af tank-op lige er registreret.

Jeg siger samtidig til ham, at det må være en fejl i systemet, da jeg jo ikke kan aktivere tank-op uden at tjekke ind, hvilket han er enig i, men siger at det vil kundeservice forholde sig til, og udskriver kontrolafgiften.

Jeg sender senere samme dag klage over kontrolafgiften til Metro Service.

Mandag eftermiddag får jeg svar retur, hvor klagen ikke reelt behandlet. Der er udelukkende taget stilling til, at der ikke var sket korrekt tjek ind.

Som det fremgår af oversigten på min selvbetjening, er der sket overførsel kl. 12.47 på XX st., altså ved at jeg har lagt mit kort i maskinen og trykket på "check in". Hvis ikke man tjekker ind, når man trykker på den funktion på rejsekortautomaten, er der i høj grad tale om vildledning af kunderne. Jeg kan jo aldrig se på selve kortet om den er accepteret, og må gå ud fra, at det fungerer som angivet på skærmen, og at når automaten afgiver signalet for accepteret check ind, at det så også er det, der er sket. Hvis det ikke er det funktionen er til, eller der skal tjekkes ind flere gange eller på forskellige automater, for at man er tjekket ind er det jo nærmest på grænsen til bondefangeri af kunderne, da det ingen steder er anført. Hverken i vejledninger eller på skærmen.

Jeg kan simpelthen ikke se, hvordan jeg skulle kunne have gjort noget anderledes, eller gjort mere for at sikre mig at jeg ikke kører uden gyldig billet. Jeg er helt med på, at rejsekortet ikke var checket ind, det er ikke det min klage angår. Det, min klage vedrører er, at jeg ikke vil betale for ikke at være tjekket ind, når det er så tydeligt at jeg har brugt check ind funktionen på rejsekortautomaten kl. 12.47 på XX St. Det må alt andet lige være en fejl i rejsekortsystemet, eller vildledende information på rejsekortautomaterne, hvilket under ingen omstændigheder bør være på min bekostning.

Jeg har følgende dokumentation til brug for behandlingen af min klage, som desværre ikke kan vedlægges på den elektroniske formular:



- E-mail med kvittering for tank op
- Mobilbillet 2 zoner
- Billede af oversigtsskærm på rejsekortautomat
- Udskrift af tidsforløb på selvbetjening.rejsekort.dk
- Dokumentation for overførsel af klagesagsgebyr på 160,00

Jeg fremsender gerne disse pr. e-mail, når I har et sagsnr. på klagen, jeg kan henvise til.”

Og

”

Hermed fremsendes dokumentation iht. tidsforløb som angivet nedenfor. Bilag 1-4.  
Jeg vil desuden gerne gøre det helt klart, at det ikke handler om hvorvidt kortet var tjekket ind. Det handler en systemfejl i rejsekortautomaten, som betyder at kortet ikke registrerer check ind, selv om man trykker på ”check ind/check ud” og maskinen plinger ok. Det vil jeg simpelthen ikke betale for.  
Jeg er desuden i mellemtiden blevet opmærksom på at pendlerforeningen i efteråret har rejst præcis denne problematik over for DSB/S-tog. Det er på ingen måde en u hensigtsmæssighed, som skal være på min eller andre rejsendes bekostning. Og når det er **en kendt systematisk fejl**, er det jo fuldstændig uacceptabelt, at det ikke bliver anerkendt og rettet, eller kontrolafgifterne i det mindste eftergivet, når man gør opmærksom på systemmæssige fejl – som selv kontrolløren kendte – da vi som kunder skal kunne stole på, at det produkt, som vi henvises til og betaler for, fungerer.”

### Indklagede anfører følgende:

” Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar - **inden påstigningen** - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles landsdækkende rejsereregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på Metroens hjemmeside <https://m.dk/rejser/kundeservice-og-rejseregler/> og på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Af de landsdækkende rejsereregler fremgår det blandt andet:

#### 2.7. Kontrolafgift

##### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Vi har haft sagen til udtalelse hos Rejsekort, som har fremsendt følgende transaktionsoversigt:

13dec19:07:53:53	-25		CSC Fare product check in	tro) (tog)	1	0	0	1	Voksen - personlig
17nov19:13:00:02	25		CSC Fare product check out	tro) (tog)	1	0	0	1	Voksen - personlig
17nov19:12:57:09	-25		CSC Fare product check in	tro) (tog)	1	0	0	1	Voksen - personlig
17nov19:12:53:11	0		CSC Inspection	Metro) (tog)	0	0	0	-	-
17nov19:12:53:00	0		CSC Inspection	Metro) (tog)	0	0	0	-	-
17nov19:12:52:44	0		CSC Inspection	Metro) (tog)	0	0	0	-	-
17nov19:12:47:45	200		CSC Tpurse product operation	Metro) (tog)	-	-	-	-	-
12nov19:18:49:48	12,2		CSC Fare product check out	Gade	1	0	0	1	Voksen - personlig

Af det fremsendes fremgår det således tydeligt, at der ikke var foretages check ind på klagers rejsekort, og dermed ikke betalt for den foretagne rejse.

I forbindelse med at klager lægger sit rejsekort i skuffen på RVM, overføres det beløb, hun via selvbetjeningen har bestilt hjemmefra, men der er intet check ind foretaget.

Når der foretages en bestilling om overførsel af penge til rejsekort, via selvbetjeningen, overføres beløbet første gang rejsekortet kommer i kontakt med rejsekortsudstyr.

Efter at have været i dialog med Rejsekorts tekniske afdeling, har vi fået bekræftet, at der ikke have været fejl på den pågældende RVM den 17. november 2019 – som det fremgår, har klager jo også fået det bestilte tank op beløb, bestilte via selvbetjeningen, overført på kortet.

Det er ikke så tit, passagerne benytter RVM'en i forbindelse med check ind, men vi har fået oplyst, at der på RVM'en er blevet lavet en tank op nogle minutter før klager benytter maskinen samt at der er foretaget et check ind på samme maskine ca. 10 minutter senere.

Maskinen har således virket efter hensigten.

Vi må således tilbagevise, at klager skulle have foretaget et check ind på RVM'en.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at klager har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor kontrolafgiften blev korrekt udstedt. Vi fastholder derfor vores krav på kr. 750.

Vi har noteret os, at klager i sin henvendelse til Ankenævnet havde anført, at hun var i besiddelse af en række dokumenter (dokumentationer) – disse var ikke tidligere tilgået os i forbindelse med den indledende sagsbehandling, og vi har således ikke tidligere haft mulighed for at kommentere herpå.

Efter at have modtaget dem via Ankenævnet i dag, har vi følgende bemærkninger:

- 1) Dokumentationen for tank-op bestillingen – her kan vi se, at klager via selvbetjeningen har bestilt en tank op til rejsekort, dette indsættes da også på kortet, da klager lægger sit rejsekort i RVM på XX station.
- 2) Dokumentation for 2 zoners mobilbillet – denne har ingen relevans i forbindelse med denne sag, da billetten er udløbet kl. 10:15:41, altså inden klager når til XX station.
- 3) Dokumentation for skærmpoint på RVM – dette skærmpoint er taget efter kontrolafgiftens udstedelse og på XX station. Her foretager klager et par minutter efter et check ud (se historik for såvel check ind som check ud på XX station på den indsatte transaktionsoversigt ovenfor).
- 4) Dokumentation fra selvbetjening.rejsekort.dk – her fremgår det, at klager har fået det optankede beløb overført til sit rejsekort 12:47 og næste transaktion er kl. 12:57 på XX station, hvor klager foretager et check ind. Igen må vi henvise til ovenstående transaktionsoversigt.

I forhold til klagers seneste kommentarer i mailen til Ankenævnet i dag, har vi kontaktet Rejsekort, som heller ikke har hørt om/stiftet bekendtskab med, at der skulle være en kendt systematisk fejl/systemmæssig fejl."



## Hertil har klageren bemærket:

"Tak for det fremsendte. Jeg vil gerne bede om en skriftlig kopi af den forespørgsel og det svar som Metro A/S oplyser, at de har indhentet fra Rejsekort A/S til brug for udarbejdelse af min besvarelse."

## Hertil har indklagede bemærket:

"Indledningsvis skal jeg beklage den ekstraordinære lange svartid, samt at der i vores første svar var ind-sneget sig en fejlagtigt tekst i afsnittet:

**"Efter at have været i dialog med Rejsekorts tekniske afdeling, har vi fået bekræftet, at der ikke have været fejl på den pågældende RVM den 17. november 2019 – som det fremgår, har klager jo også fået det bestilte tank op beløb, bestilte via selvbetjeningen, overført på kortet.**

**Det er ikke så tit, passagerne benytter RVM'en i forbindelse med check ind, men vi har fået oplyst, at der på RVM'en er blevet lavet en tank op nogle minutter før klager benytter maskinen samt at der er foretaget et check ind på samme maskine ca. 10 minutter senere.**

**Maskinen har således virket efter hensigten."**

Når vi beder om en udtalelse fra Rejsekort i forhold til et specifikt kort, tilsendes vi ikke en skriftlig udtalelse herpå, men en transaktionsoversigt.

Udklip fra transaktionsrapporten fra den pågældende RVM den pågældende dag er vedhæftet som PDF - klagers transaktion er markeret med lilla.

Som det fremgår, er alene klagerens tank-op blevet registreret.

De øvrige transaktioner i delrapporten, som omhandler et check ind, er markeret med gult, og transaktioner, hvor der både er foretaget en tank-op og et check ind, er highlightet med andre farver.

Vi har været i dialog med den tekniske afdeling, som har oplyst, at RVM'en ikke har været fejlmeldt eller tilsendt af teknikere den pågældende dag.

Denne dialog har forgået mundtligt, og det er således ikke muligt at vedhæfte dokumentation herfor.

Nedenfor er indsat udskrift af de registreringer, der forefindes på klagerens rejsekort – de med gult fremhævede - er registreringerne fra den 17. november 2019.

Transaktionsnr	Rejsernr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppsted	Øst-rabattrin	Vest-rabattrin	Øst-Vest-rabattrin	Antal kundetype 1	Kundetype 1
44	16	05jan20:13:45:09	05jan20:13:37:06	100,-		CSC Tpurse product operation	(Metro) (tog)	-	-	-	-	-
43	15	28dec19:17:25:00	28dec19:17:01:54	0,-		CSC Fare product check in	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
42	15	28dec19:16:58:19	28dec19:16:40:45	-25,-		CSC Fare product check in	st. (Metro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
41	14	26dec19:11:36:14	26dec19:11:28:53	7,32		CSC Fare product check out	st. (Metro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
40	14	26dec19:11:20:45	26dec19:11:09:23	-25,-		CSC Fare product check in	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
39	13	13dec19:21:47:23	13dec19:21:00:16	7,32		CSC Fare product check out	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
38	13	13dec19:21:29:09	13dec19:20:52:03	0,-		CSC Fare product check in	(Metro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
37	13	14dec19:00:30:34	13dec19:20:34:18	-25,-		CSC Fare product check in	ve)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
36	12	13dec19:23:43:06	13dec19:08:29:33	2,9		CSC Fare product check out	ve)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
35	12	13dec19:23:43:06	13dec19:08:10:58	0,-		CSC Fare product check in		1	0	0	0	1/Voksen - personlig
34	12	13dec19:08:11:26	13dec19:07:53:53	-25,-		CSC Fare product check in	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
33	11	17nov19:13:23:04	17nov19:13:00:02	25,-		CSC Fare product check out	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
32	11	17nov19:13:08:06	17nov19:12:57:09	-25,-		CSC Fare product check in	letro) (tog)	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
31.295031	10	18nov19:14:51:49	17nov19:12:53:11	0,-		CSC inspection	(Metro) (tog)	0	0	0	0	-
31.1303341	10	18nov19:14:51:49	17nov19:12:53:00	0,-		CSC inspection	(Metro) (tog)	0	0	0	0	-
31.11	10	18nov19:14:51:49	17nov19:12:52:44	0,-		CSC inspection	(Metro) (tog)	0	0	0	0	-
31	10	17nov19:13:05:28	17nov19:12:47:45	200,-		CSC Tpurse product operation	(Metro) (tog)	-	-	-	-	-
30	9	12nov19:23:49:50	12nov19:18:49:48	12,2		CSC Fare product check out	s Gade	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
29	9	12nov19:23:49:50	12nov19:18:42:58	-25,-		CSC Fare product check in	g Allé	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
28	8	12nov19:19:25:28	12nov19:12:01:19	12,2		CSC Fare product check out	ve	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
27	8	13nov19:04:01:04	12nov19:11:34:36	-25,-		CSC Fare product check in	s Gade	1	0	0	0	1/Voksen - personlig
26	7	13nov19:04:01:04	12nov19:11:34:36	4,5		CSC Tpurse product operation	s Gade	-	-	-	-	-

Transaktionsdatoen er det faktiske tidspunkt, hvor kortet har været i kontakt med rejsekortsudstyr og stewardens udstyr.

Med disse 2 rapport dels fra RVM'en og dels fra klagers rejsekort, mener vi klart at have bevist, dels at klager ikke har foretaget et check ind med sit rejsekort den pågældende dag på XX station, og dels at RVM'en på XX station har fungeret, idet andre har kunne foretage både check ind og tank-op + check ind med deres rejsekort.

Vi anser således uændret kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, da klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel og således har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for."

### Hertil har klageren bemærket:

"

Metro A/S henviser i deres partssvar af februar 2020 til Rejsekort A/S' transaktionsoversigt for den pågældende automat på XX St som dokumentation for, at automaten ikke har været ude af funktion d. 17.11.2019.

Det, som oversigten også viser, er, at de øvrige kunder, som har foretaget tank op og tjek ind via automaten, har lagt kortet i maskinen **flere gange**. Der henvises her til de anførte tidspunkter, hvor der er 3 registreringer pr. check ind, 1 der tanker op, og så 20-30 sekunder senere 2 registreringer, der handler om tjek ind.

Det er ikke muligt ud fra oversigten se, hvad de øvrige kunder har foretaget sig, altså om de har tanket op via hjemmesiden som mig, eller bruger "tank-op via kreditkort" funktionen direkte i automaten. Men det fremgår tydeligt på transaktionsoversigten, at de har foretaget sig flere ting på maskinen, for at den tjekker kortet korrekt ind. Vejledning til den anvendelse af maskinen er ikke at finde nogen steder.

Som det fremgår af oversigten på min selvbetjening, er der sket overførsel kl. 12.47 på XX st., altså det er **dokumenteret**, at jeg har stået ved maskinen, lagt mit kort i maskinen og trykket på "check ind". At ikke man så ikke bliver tjekket ind, når man trykker på den funktion på rejsekortautomaten, men at der kun overføres penge, er i høj grad vildledning af kunderne, og en overtrædelse af markedsføringslovens § 6. Da jeg ikke kan se på selve kortet om den er accepteret, og må jeg gå ud fra, at automaten fungerer som angivet på skærmen, særligt når automaten afgiver godkendelses- "pling". Hvis det *ikke* er det, som check ind/ud funktionen på rejsekortautomaten reelt gør, må det i særdeleshed anses for at være mangelfuld vejledning af forbrugerne.

Som ny kunde med rejsekort, har jeg sørget for at læse både vejledning på selvbetjening, hjemmeside og den kvitteringsmail jeg fik ved overførsel af penge. Jeg kan simpelthen ikke se, hvordan jeg skulle kunne have gjort noget anderledes eller gjort mere for at sikre mig, at jeg ikke kører uden gyldig billet. Jeg er helt med på, at rejsekortet ikke var checket ind, det er ikke det min klage angår. Det, som min klage vedrører, er, at jeg ikke vil betale for ikke at være tjekket ind, når det er **dokumenteret**, at jeg har trykket på check ind på rejsekortautomaten kl. 12.47 på XX St.

Jeg vil derudover henvise til Forbrugerombudsmandens afgørelse i sag nr. 08/05940, hvor Forbrugerombudsmanden fandt, at et færgeselskab ikke havde vejledt kunderne tilstrækkeligt vedrørende køb af cykelbilletter. Der påhviler dermed transportselskaberne et ansvar for at sikre at kunderne vejledes tilstrækkeligt i brugen af de produkter, som selskabet udbyder.

Den pligt og det ansvar anser jeg på ingen måde for opfyldt af hverken Rejsekort A/S eller Metro A/S i denne sag. Med et så besværligt produkt og en så høj straf for ikke at være korrekt tjekket ind, bør transportselskabernes ansvar ikke tilsidesættes. København, d. 8.3.2020

Med hensyn til at fejlfunktionen med check ind/ud på rejsekortautomaten, vil jeg endnu en gang henvise til, at der er gjort opmærksom på problemet overfor DSB via pendlerforeningerne. Hvorvidt DSB har foretaget sig noget i den forbindelse, skal jeg ikke kunne udtale mig om. Da transportselskaberne benytter de samme systemer og leverandører, burde denne u hensigtsmæssighed således også være kommunikeret ud mellem selskaberne.

Jeg fastholder fortsat, at kontrolafgiften bør annulleres. Alternativt vil jeg gerne betale de 16 kr. turen sædvanligvis koster.”

### Hertil har indklagede bemærket:

” Det kan oplyses, at de andre kunder, som klager refererer til og som har foretaget Tank-op, har foretaget denne på rejsekortsautomaten (RVM'en). Derfor er der 3 linjer/aktioner registreret på disse rejsekort. Det er meget atypisk, at kunder tanker op hjemmefra og herefter vælger at benytte en RVM for at aktivere optankningen. Typisk aktiverer kunderne en tank-op foretaget hjemme via selvbetjeningen, på en almindelige check ind stander i forbindelse med en rejse (eller eventuelt en 0-rejse).

Desværre har det derfor heller ikke været muligt - ud fra det foreliggende materiale - at finde et eksempel som klagers, hvor der foretages en tank-op i selvbetjeningen, hvor denne efterfølgende aktiveres i rejsekortsautomaten og hvor der afslutningsvis foretages et check ind, men ifølge udtalelse fra Rejsekort, er det ikke muligt, at et check ind skulle være foretaget uden at blive registreret på RVM'ens historik og på selve rejsekortet.

Det er korrekt, at det er dokumenteret, at klageren har stået ved maskinen og lagt sit rejsekort i skuffen, men vi må tilbagevise klagers påstand om, at det er dokumenteret, at hun har trykket på check ind på rejsekortautomaten kl..14.47 på XX St. Det er korrekt, at klagers rejsekort har været i kontakt med automaten på dette tidspunkt, hvilket har resulteret i, at den bestilte tank-op er blevet effektueret, hvilket også fremgår af de fremlagte udskrifter.

Vi kan af gode grunde ikke vide, hvad klager specifikt har foretaget sig, men det er helt sikkert, at hvis klager havde trykket på **Jeg/vi skal rejse...**, ville dette være blevet registreret på både automaten og klagerens rejsekort og dermed kunne aflæses af historikken.

På baggrund af tidligere fremsendte samt ovenstående må vi således fortsat fastholde, at der ikke har været fejl på udstyret samt at klager har rejst uden gyldig rejsehjemmel, og derfor har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for, hvorfor vi uændret fastholder vort krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand