

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0135
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var i god tro, fordi hun var overbevist om, at hun havde checket ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 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, der 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 17. september 2021 med metroen fra Vanløse st. mod Forum st. i selskab med sin mand og ven. Før påstigning checkede de hver især ind med deres rejsekort, og klageren var overbevist om, at hun havde checket ind.

Efter Flintholm st. var der kontrol i metroen, og ved kontrol af klagerens rejsekort kl. 16:36:16 viste det sig imidlertid, at rejsekortet ikke var registreret checket-ind. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klagerens rejsekortdata fra Rejsekort Back-office:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	
02-09-2021 15:08:38	02-09-2021 15:28:25	01-09-2021	Check ind	Check ind	308	5 1	45	19	Kongens Nytorv St.	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	74,93
02-09-2021 15:22:04	02-09-2021 15:43:44	01-09-2021	Check ud	Check ud	308	5 1	46	19	Flintholm St.	VAL_20798 - 139D94	EasyTrip	80,10
17-09-2021 16:36:16	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308	5 1	46		Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:19	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308	5 1	46		Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:32	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308	5 1	46		Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:52	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308	5 1	46		Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 18:43:18	17-09-2021 18:55:46	01-09-2021	Check ind	Check ind	308	5 1	47	20	Forum St.	VAL_20955 - 138943	EasyTrip	61,35
17-09-2021 18:52:14	17-09-2021 19:19:58	01-09-2021	Check ud	Check ud	308	5 1	48	20	Flintholm St.	VAL_20798 - 139D94	EasyTrip	69,24

Den 20. september 2021 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften mod betaling af rejsens pris og anførte, at hun, manden og vennen havde checket ind lige efter hinanden, hvorfor hun ikke fandt det rimeligt at skulle betale kontrolafgiften, samt at de er almindelige pensionister, og at hun ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling.

Metro Service fastholdt den 22. september 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at der i back-office ikke var registreret et check-ind på hendes rejsekort, samt at det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at der er checket korrekt ind, inden rejsen påbegyndes. Metro Service medsendte uddrag fra klagerens rejsekorthistorik og henviste til, at der ikke manglede kortsekvenser i historikken omkring datoen for hendes rejse.

Log fra check-ind-standeren, som klageren benyttede, hvoraf fremgår hendes mands og vens check-ind med 11 sekunders mellemrum henholdsvis kl. 16:34:32 og kl. 16:34:43:

<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:18	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	242 3	742	209	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:26	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	620 8	62	21	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:32	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	061 9	765	270	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:50	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	063 8	1703	671	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:32	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	066 6	Hr. H.	33	14	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:37	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	065 5	58	21	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:39	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	063 0	1418	447	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:43	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	062 2	Hr. S.	22	7	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:35:09	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	067 7	93	32	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:36:40	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	068 8	294	100	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:36:47	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	076 3	860	305	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra rejsekorthistorikken i back-office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

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 følge af Rejsekort Rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort checkede hun ud på rejsekortet den 2. september 2021 på Flintholm st., og hun checkede ind og ud på rejsekortet senere om aftenen den 17. september 2021, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet. Endvidere kan ankenævnet ikke lægge til grund, at det manglende check-ind skyldtes fejl på rejsekortstanderen, da der er fremlagt logs, som viser, at rejsekortstanderen var funktionsdygtig, og at såvel klagerens mand som ven blev korrekt checket ind.

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 standeren vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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:

”Jeg ønsker at anke den afvisning, jeg den 22.09.21 modtog fra Metro kundeservice, da jeg ikke kan acceptere at få pålagt en afgift for manglende betaling eller manglende indtjekning. Jeg har intet motiv haft til at undlade betaling eller indtjekning, og jeg var i god tro.

Betaling:

Jeg rejser på et personligt rejsekort med automatisk opfyldning af min konto, så jeg har til enhver tid betalt for en mulig rejse.

Indtjekning:

Jeg tjekkede i god tro ind sammen med mine 2 rejsefæller min mand XX og vor ven XX. Vi skulle til koncert i konservatoriets koncertsal på Julius Thomsens plads (billetter var vedlagt som dokumentation). Jeg fremviste i god tro mit kort til kontrolløren, hvor det altså beklageligt viste sig, at min indtjekning ikke var registreret.

Kontrolløren:

Kontrolløren gjorde sit arbejde som han skulle, høflig og venlig, men han var ikke udstyret med den konduite, som jeg forventer fra en ansat i enhver virksomhed og altså også i Metro selskabet. Det kan ikke være svært at skelne mellem de 2 situationer, min som beskrevet ovenfor og så en person, der mangler billet eller betaling og samtidig undviger kontrollen.

I retssager lægges der som bekendt altid vægt på: den gode tro.

Efter min mange års virke som socialrådgiver er det min erfaring, at jeg altid har mødt forståelse og imødekommenhed fra både det offentlige og private regi, når jeg har forhandlet på mine klienters vegne. Med sin monopol stilling sidestiller jeg Metro med en offentlig myndighed og forventer derfor samme konduite som hos de offentlige myndigheder, hvorfor jeg ser frem til at få min afgift eftergivet."

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen , at sikre sig gyldig billet eller kort, herunder at et eventuelt rejsekort er korrekt checket ind.

I de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 17. september 2021 kl. 16:38 efter toget havde forladt Flintholm station i retning mod Forum station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager oplyser, at rejsen startede på Flintholm station hvor hun, sammen med sin mand og en ven skulle med toget til Forum station. I sin henvendelse til Metro har klager forklaret, at de 3 rejsende checkede ind lige efter hinanden på den samme check ind stander på Flintholm med hver deres rejsekort, og klager har desuden oplyst ledsagernes rejsekortnumre.

Fra Rejsekorts system har vi modtaget udstyrshistorik fra den pågældende stander på Flintholm station, se vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik'. Der var travlt på Flintholm den pågældende fredag eftermiddag og der var mange indcheckninger og standen fungerede uden fejl. For nemheds skyld har vi herunder indsat et udsnit af den vedhæftede fil, som viser rejseledsagernes indcheckninger. Som man kan se, er de 2 ledsage-

re korrekt checket ind, om end ikke lige efter hinanden, idet udskriften viser, at 2 ukendte kortholdere har benyttet standen ind i mellem rejseledsagernes indcheckninger.

<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:18	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	242 3	742	209	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:26	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	620 8	62	21	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:32	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	061 9	765	270	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:33:50	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	063 8	1703	671	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:32	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	066		14	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:37	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	065	58	21	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:39	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	060	1418	447	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:34:43	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	062		7	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:35:09	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	676 7	93	32	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:36:40	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	687 8	294	100	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
<input type="checkbox"/>	17-09-2021 16:36:47	17-09-2021 17:09:33	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	763 3	860	305	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E

Klagers rejsekort var ikke checket ind. Som man kan se af rejsehistorikken herunder (også vedhæftet), var seneste aktivitet inden stewardens kontrolmærker en udcheckning af kortet på Flintholm station den 2. september kl. 15:22:

Reg. udstyr dato/kd.	Modtaget. system dato/kd.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
02-09-2021 15:08:38	02-09-2021 15:28:25	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	61	45	Kongens Nytorv St.	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	74,93
02-09-2021 15:22:04	02-09-2021 15:43:44	01-09-2021	Check ud	Check ud	308430	61	46	Flintholm St.	VAL_20798 - 139D94	EasyTrip	80,10
17-09-2021 16:36:16	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	61	46	Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:19	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	61	46	Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:32	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	61	46	Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 16:36:52	17-09-2021 16:55:20	01-09-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	61	46	Flintholm St.	MARK_49581 - 09B70C		0,00
17-09-2021 18:43:18	17-09-2021 18:55:46	01-09-2021	Check ind	Check ind	308430	61	47	Forum St.	VAL_20955 - 138943	EasyTrip	61,35
17-09-2021 18:52:14	17-09-2021 19:19:58	01-09-2021	Check ud	Check ud	308430	61	48	Flintholm St.	VAL_20798 - 139D94	EasyTrip	69,24

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse 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.

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.

Når man foretager et check ind med sit rejsekort skal man selv være opmærksom på om der på standerens display står 'OK – God rejse' og om man modtager det godkendende 'pling' fra standeren.

Klagers kort blev ikke checket ind i den konkrete situation og derfor har klager heller ikke kunne hverken læse eller lytte sig til at netop hendes kort var checket ind.

Klager giver udtryk for at hun forventer, at kontrolpersonalet bør kunne/skulle skelne mellem hvilke passagerer der bevidst har forsøgt at rejse uden billet og hvilke der er i god tro, og at hun derfor forventede at stewarden udviste konduite og ikke udskrev en kontrolafgift til netop hende i den konkrete situation.

Men stewarden har gjort præcist som han skulle. I kontrolsituationer må en steward ikke foretage nogen som helst form for sagsbehandling, men udelukkende kontrollere om hvorvidt passageren kan vise gyldig rejsehjemmel, og hvis dét ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Enhver form for sagsbehandling foretages udelukkende efter skriftlig henvendelse til Kundeserviceafdelingen.

Vi har ikke rigtig nogen kommentarer til klagers udsagn om at Metro Service A/S skulle have monopol og dermed være en offentlig myndighed, andet end at ingen af udsagnene er korrekte.

Som det fremgår af den vedhæftede 'Udstyrshistorik' var der ikke fejl på standeren, og da klager senere samme dag anvendte sit rejsekort (se pdf-fil 'Rejsehistorik'), kan det også udelukkes, at der skulle være fejl på selve rejsekortet.

I forbindelse med vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om passageren tidligere har modtaget kontrolafgifter, eller om der måtte være tale om et barn, en studerende, senior eller turist. Vi ønsker at behandle alle passagerer lige, og forholder os derfor alene til, at det er passagerens ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Da der ikke er fundet fejl på hverken udstyr eller kort, er der i det konkrete tilfælde tale om en brugerfejl og vi kan derfor ikke imødekomme klagers ønske om annullering af kontrolafgiften mod samtidig betaling af hvad rejsen ellers ville have kostet.

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.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Vi opretholder således uændret vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for det indklagede selskab."

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg har ingen kommentar til metroservice svar, da metroservice ikke forholder sig til min klage, men til de tekniske installationer. Min klage drejer sig om metroservice håndtering af min klage, som jeg synes i den grad mangler en individuel vurdering. Metroservice skriver, at metro årligt har 30 mio. ekspeditioner, men det vedkommer da ikke min klage. Det er vel kun få af de 30 mio. ekspeditioner, der klager. Derfor forventer jeg en individuel vurdering.”

Hertil har indklagede bemærket:

”Vi har læst klagerens bemærkninger og er uenig med klageren i, at der ikke er foretaget individuel sagsbehandling, for det ér der.

Vi har nøje undersøgt om der har været nogen som helst fejl i udstyr/kort som skulle kunne udvirke, at klagerens kontrolafgift skulle annulleres, men det er ikke tilfældet.

Vi tolker klagerens udsagn således, at hun mener, at stewarden/sagsbehandleren skal tage stilling til klagerens hensigter og at vi på den baggrund skulle fratage kontrolafgiften. Det er dog ikke muligt at foretage den slags skøn, og derfor forholder vi os alene til fakta. Fakta i sagen er, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet og derfor fik en kontrolafgift som vi fastholder vores krav om betaling af.

Afslutningsvis skal vi blot rette en lille misforståelse.... Der er ikke nævnt noget om 30 millioner årlige ekspeditioner hos Metro, men derimod at Rejsekort A/S tidligere har gennemført en analyse af logningen af 30 millioner transaktioner, og at hver eneste af de transaktioner blev registreret i rejsekortsystemets back office.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand