

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0290
- Klageren:** Advokat XX på vegne af YY
1972 Frederiksberg C
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21296568
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check ind på rejsekort anonymt
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren rejste han og dennes bekendte den 7. november 2017 med metroen fra Forum st. i retning mod Lufthavnen. Som rejsehjemmel anvendte klageren sit pensionistperiodekort (ikke fremlagt i sagen) og den medrejsende et rejsekort anonymt, som klageren havde købt til hende i august måned ved hendes ankomst til Danmark.

Ifølge klageren blev rejsekortet checket korrekt ind, idet de begge hørte lyden og så teksten "OK. God rejse" på displayet.

Ved en efterfølgende kontrol i metroen, kunne stewarden ikke se noget check ind på rejsekortet, og der blev udstedt en kontrolafgift på 750 kr. til klageren. Ifølge klagerens oplysninger påtog han sig kontrolafgiften for den medrejsende, som ellers ville være i risiko for ikke at kunne få visum til Danmark en anden gang.

I en note anførte stewarden:

"Note>pax har tidligere haft problemer med rk på bl.a. forum. </Note"

Den 17. november 2017 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at der tidligere havde været problemer med check ind og -ud af kortet. Klageren anmodede Metro Service om at overføre restsaldoen til et nyt rejsekort grundet tekniske fejl i systemerne:

"Stewarden konstaterede i Kastrup lufthavns station, at kortet ikke var blevet læst ind, og jeg fik derfor en "kontrolafgift.

Jeg prøvede at forklare stewarden, at både min gæst og jeg, altså os BEGGE, havde hørt den korrekte lyd, da kortet blev indlæst på Forum station!

Kortet blev indlæst ved den ene af de to kortlæsere lige uden for elevatoren på Forum station ca. kl. 9.10.

Jeg ved ikke hvad der kan være gået galt, men der har været problemer med dette rejsekort flere gange. På Forum station, på Frederiksberg station og på Kongens nytorv station.

Mere end en gang har kortet haft svært ved at checke ud, og der har været også flere problemer med at få det til at checke ind.

De fleste gange har vi blot, kunne prøve de andre kortlæsere, der er på omtalte stationer, indtil vi fandt en som accepterede kortet.

Tirsdag den 7. november tog vi toget mod Kastrup lufthavn ca. 10 minutter over 9, og da kortet tilsyneladende var blevet accepteret som værende indlæst. Kortet lev ført over kortlæseren, og afgav den korrekte lyd, altså troede vi alt var i orden. Jeg vil derfor på det kraftigste opfordre, anbefale og indtrængende bede om, at denne kontrolafgift frafaldes, da den er givet på grund af en fejl i Metroselskabs datasystem, rejsekortet eller en af kortlæserne.

Jeg agter ikke at betale kontrolafgiften før jeg får et, forhåbentligt for mig positivt, svar.

Afslutningsvis denne lille tilføjelse:

Da jeg havde flugt min gode ven til lufthavnen, og kom tilbage til Forum station, så jeg en ung kvinde forsøge at checke ud ved den af de kortlæsere

som vi havde benyttet, dog måske den til venstre eller højre for en vi brugte – altså en af de to lige ved elevatoren på stationen. Hun kunne ikke få

nogen af de to kortlæsere til at virke, da de afgav den umiskendelige lyd der indikerer, at kortet ikke kan aflæses.

Hun måtte gå derfra med uforrettet sag, og jeg så ikke om det lykkedes hende at få checket ud ved en af de andre kortlæsere, idet jeg gik.”

Den 20. november 2017 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at rejsekortet var checket ud den 6. november og ikke checket ind igen den 7., november 2018 ifølge Back Office, samt at standerne på Forum st. havde været fuldt funktionsdygtige.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type
06-11-2017 11:29:05	06-11-2017 11:46:19	01-11-2017	Check ind	Check ind
06-11-2017 11:30:58	07-11-2017 05:58:15	01-11-2017	Kontrolmærke	Kontrol
06-11-2017 11:32:51	06-11-2017 11:50:19	01-11-2017	Check ud	Check ud
06-11-2017 13:04:10	06-11-2017 13:18:11	01-11-2017	Check ind	Check ind
06-11-2017 13:11:38	06-11-2017 13:18:11	01-11-2017	Check ud	Check ud
06-11-2017 14:48:52	06-11-2017 15:03:52	01-11-2017	Check ind	Check ind
06-11-2017 14:52:43	06-11-2017 15:03:01	01-11-2017	Check ud	Check ud
07-11-2017 09:26:45	09-11-2017 06:00:11	01-11-2017	Kontrolmærke	Kontrol
07-11-2017 09:27:05	09-11-2017 06:00:11	01-11-2017	Kontrolmærke	Kontrol
07-11-2017 09:28:21	09-11-2017 06:00:11	01-11-2017	Kontrolmærke	Kontrol

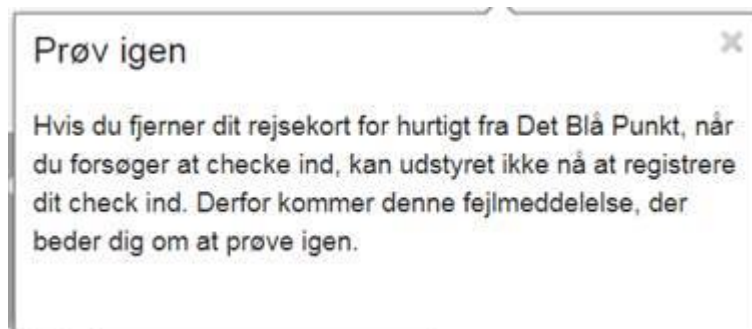
Rejsekorthistorik

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service indhentet log fra standen, som viser, at der er foretaget succesfuldt check ind kl. 9:03 og 09:08, og at klagerens anonyme rejsekort kl. 09:06 har været i kontakt med en kortlæser, men at der hverken blev checket ind eller vist teksten "OK. God rejse":

5	2017-11-07 09:03:41.000	139cba	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_SALE_CSC_TPURSE_RELOAD
5	2017-11-07 09:03:41.000	139cba	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN
7	2017-11-07 09:03:41.000	139cba	Transaction time	TTIM05: 80
3	2017-11-07 09:03:41.000	139cba	Screen displayed	Name : SCR_VALID_CHECKIN_ON_STORED_VALUE
9	2017-11-07 09:03:43.000	139cba	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID
0	2017-11-07 09:06:51.000	139cba	Ticket processing operation error	Transaction Type: TPL_E_MF_VALIDATION
1	2017-11-07 09:06:51.000	139cba	Screen displayed	Name : SCR_CHECKIN_CARD_ERROR
2	2017-11-07 09:06:55.000	139cba	Screen displayed	Name : SCR_PLEASE_PRESENT_ENTRY_ON_READER_1_UNPAID
3	2017-11-07 09:08:00.000	139cba	Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN
4	2017-11-07 09:08:00.000	139cba	Transaction time	TTIM01: 80

Ifølge Metro Service betyder koden "Card write error" og på displayet har beskeden været:





hvilket forklares ved:

Metro Service har videre oplyst, at de ikke tidligere har modtaget besked fra klageren om, at der indimellem havde været problemer med rejsekortet.

Hertil har klageren, at han modtog signal fra kortlæseren om, at alt var som det skulle være, trods hvad data viste, og at han ville se en fuld udskrift fra standen, fordi hans bekendte på et tidspunkt måtte foretage et check-ud umiddelbart før en rejse for at kunne foretage et nyt check-ind til den forestående rejse. Det til trods for, at hun havde foretaget et check-ud ved den forrige rejses ophør.

Klageren rettede under ankenævns sagen henvendelse til en advokat, som anførte:

"...det fremgår af den foreliggende korrespondance med Metro Service, at man først gør gældende, at min klients kort slet ikke er registreret i deres system, at Metro Service senere anerkender at kortet er registreret på den pågældende dag på den pågældende stander med "Ticket processing operation error", hvilket efter min vurdering beviser, at min klient rent faktisk har anvendt rejsekortet og har "Checked ind", men at der angiveligt er registreret en "Error", at det aldrig kan blive forbrugerens ansvar, at "IT-Systemet" eller "kortet" teknisk svigter, når forbrugerens har gjort hvad der efter anvisningerne skal gøres og der i øvrigt er penge på kortet. at min klients kort bør undersøges af en uvildig undersøger for evt. fejl."

Metro Service svarede hertil, at

"Vi mener ikke, at vi har gjort gældende, at kortet ikke er registreret i vores system. Kortet er af typen anonymt og er registreret i Rejsekort A/S' systemer. Der er forskel på om et rejsekort er registreret eller om det er checket ind. I den konkrete sag var kortet ikke checket ind hvilket svarer til, at der ikke var indløst rejsehjemmel inden påstigning. Fra de dybe data – fra selve kortlæseren - leveret af Rejsekort A/S og deres samarbejdspartnere kan man se, at klagers anonyme kort var i kontakt med en kortlæser, men at der ikke blev foretaget en korrekt indcheckning med den afsluttende 'God rejse' tekst på kortlæserens display. Klageren anfører selv, at han tidligere har haft problemer med kortet, men ikke desto mindre har han aldrig rettet henvendelse til Rejsekort med henblik på udredning og eventuel udskiftning af kortet. Der er ikke tale om systemsvigt. Som passager i selvbetjeningssystemet er man til enhver tid selv ansvarlig for at have korrekt rejsehjemmel inden ombordstigning, herunder at sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Klager har ikke tidligere henvendt sig til Rejsekort A/S. Hvis han havde henvendt sig til Rejsekort og oplyst, at han havde gentagne problemer med kortet ville Rejsekort have bedt ham om at indsende kortet så de kunne undersøge det – det er helt almindelig procedure. Men klager har ikke henvendt sig."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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 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, men blev givet besked om læsefejl, og at man skulle prøve igen.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at der var checket korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office; herunder logs fra selve standen, hvorpå der både før og efter er gennemført check ind.

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 blev derfor pålagt med rette.

I ankenævns sag (2013-0281) udtalte ankenævnet, at en rejsende ikke kan påtage sig en kontrolafgift for en overtrædelse af rejseregler begået af rejseledsageren, og der kan ikke i selve situationen udskrives to kontrolafgifter til den samme passager for én overtrædelse af rejsereglerne – heller ikke selv om denne passager måtte give udtryk for at ville påtage sig rejseledsagerens kontrolafgift. Herefter skulle Metro Service frafalde den ene kontrolafgift:

”I forbindelse med kontrollen noterede stewarden, at klageren ”også tog sin” rejseledsagers kontrolafgift. Klageren har anført, at hun ikke erindrer at skulle have påtaget denne yderligere kontrolafgift, men der er i sagen fremlagt 2 kvitteringer underskrevet af klageren for modtagelse af kontrolafgifter. Begge kontrolafgifter blev udskrevet til klagerens navn. Klageren underskrev således for modtagelse af en yderligere kontrolafgift, selv om hun ikke havde overtrådt rejseregler vedrørende denne kontrolafgift. Det fremgår af lov om jernbaner, at en kontrolafgift kan pålægges den passager, som ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet finder, at der ikke er hjemmel til at udskrive en kontrolafgift til klageren for en overtrædelse af rejseregler begået af klagerens rejseledsager. Klageren er ikke afskåret fra efterfølgende at betale kontrolafgiften for sin rejseledsager, men der kan ikke i selve situationen udskrives to kontrolafgifter til den samme passager for én overtrædelse af rejsereglerne – heller ikke selv om denne passager måtte give udtryk for at ville påtage sig rejseledsagerens kontrolafgift.”

Denne sag adskiller sig fra den tidligere ankenævns sag blandt andet ved, at der ikke er udstedt to kontrolafgifter til samme navn og ikke er indsendt dokumentation for, at klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og derfor ikke skulle have været pålagt en kontrolafgift. Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren kan fastholdes.

Men ankenævnet bemærker, at Metro Service må sikre at instruere stewards i kun at udstede kontrolafgifter til den passager, som overtræder rejsereglerne – uanset at en anden passager vil påtage sig 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. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det jeg klager over og anføre er, at et eller andet i det automatiske system har svigtet! Men når systemet angiver, at alt er i orden, er det lidt svært ikke at være i god tro, og være overbevist om, at alt er som det skal være.

Når jeg skrev, at vi begge hørte den lyd, som angiver at kortet er checket ind, så betyder det naturligvis OGSÅ, at vi har set teksten med ”OK god rejse”. Det står jo på skærmen når man indlæser kortet, så det er en smule svært at overse ved indlæsning af rejsekortet! Jeg troede helt ærligt, at det burde være overflødigt at fortælle dette.

Desuden har jeg hele tiden skrevet, at vi BEGGE var overbevist om, at alt var i orden, netop fordi vi begge hørte den korrekte lyd, men mente det overflødigt at nævne, maskinen angav den rette tekst, så derfor havde vi IKKE nogen som helst grund til at tro, der skulle være noget problem, og jeg vil stadig hævde vi var i god tro, forstået således, at kortet på skærmen angav, at det var blevet indlæst.

At hævde det modsatte med begrundelsen, at vi IKKE SKULLE HAVE LÆSTE TEKSTEN på skærmen ved indlæsning af kortet – det er en hån eller bare tegn på manglende omtanke eller dømmekraft. Desuden burde den historik, du har sendt mig vedrørende omtalte rejsekort, gå et par måneder tilbage, og ikke blot et par dage.

Dette fordi jeg har haft min bekendte på besøg siden midt i august, og købte hende et rejsekort kort tid efter hendes ankomst. Af praktiske grunde, har jeg angivet mig som den der angiveligt manglede gyldigt rejsehjelm. Det er i hele omtalte periode, vi har oplevet fejl i/ved systemet. Du forklarer mig desuden IKKE, hvordan de der driver og vedligeholder kortlæserne, kan se om der er enkelte fejl ved kortlæserne eller rejsekortene eller det styrende computersystem.

Jeg beskrev desuden, at den ene af de kortlæsere, der står lige ved elevatoren på Forum station, IKKE kunne checke en rejsendes kort ud, da jeg selv kom tilbage til samme station fra lufthavnen, så der forekommer altså fejl ved disse maskiner/kort – eller hvor nu fejlen ligger..

Jeg har, i en af de mails jeg har sendt, til de forskellige klageinstanser mig angivet, at der ved flere lejligheder har været forskellige problemer med at få aflæst kortet. De gange, undtagen en ud over den sagen her drejer sig om, har vi registreret det, og kunne finde en kortlæser, som virkede. Men sagen ved denne hændelse er jo netop, at rejsekortlæseren angav korrekt tekst OG den korrekte lyd! - Og NEJ, man tager ikke fejl af, fra hvilken kortlæser lyden kommer fra, med mindre man er stærkt hørehæmmet, og det er ingen af os!

De oplysning du har fra Rejsekort A/S, angiver blot, at kortet ifølge deres oplysninger ikke var indlæst. Det tyder på, at de ikke kan se, når der forekommer fejl i systemet, eller i hvert fald ikke alle fejl.

Jeg vil endnu engang fremføre påstand om, at vi var 2 personer, som både hørte den lyd som angiver kortet er indlæst – og vi så også BEGGE teksten med ”god rejse”!!!

Naturligvis kunne der ikke fremvises gyldig rejsehjelm, fordi der havde været et svigt et eller andet sted i rejsekortet/rejsekortlæseren eller et sted i det computersystem, som styrer det hele.

Jeg håber og forventer, at den uretmæssige ”kontrolafgift” slettes i systemet, og den ikke skal betales.

Hvornår på dagen blev rejsekortlæseren jeg omtaler kontrolleret, og kan jeg få dokumentation for dette? I selv de bedste EDB-systemer forekommer der fejl!”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 billetteret den 7. november 2017 kl. ca. 09:30 på strækningen Forum 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.



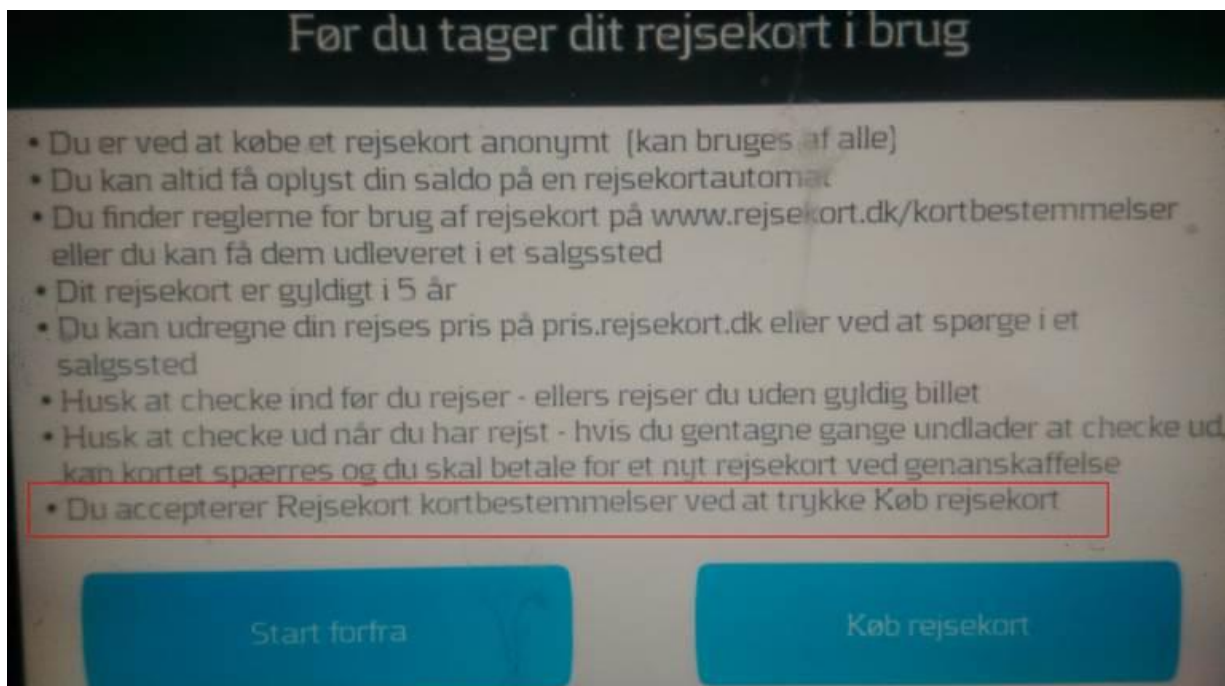
Når man anskaffer sig et rejsekort accepterer man samtidigt reglerne for brug af samme. På Rejsekorts hjemmeside, på dette link:

<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

Rejsekort A/S oplyser, at det konkrete kort er af typen Anonymt. Det blev købt i rejsekortautomaten på Forum station den 26. august 2017 kl. 15:24:28. Inden køb af et rejsekort på en automat kan gennemføres, skal man aktivt vælge 'næste' på nedenstående skærbillede:



Rejsekort A/S oplyser, at der fra købstidspunktet og frem til og med den 6. november 2017 er foretaget 51 rejser på kortet.

Da klager oplyser, at have oplevet fejl "i/ved systemet" i hele kortets levetid har vi desuden spurgt Rejsekort A/S om de har behandlet henvendelser fra klager. Men hverken klagers navn eller det anonyme rejsekorts nummer er registreret i forbindelse med anmeldelse af fejl og mangler hos Rejsekort, og det samme gør sig gældende i vores eget sagsbehandlingssystem.

I sin første henvendelse oplyser klager: *Kortet blev indlæst ved den ene af de to kortlæsere lige uden for elevatoren på Forum station ca. kl. 9.10.*

Fra Rejsekort A/S har vi modtaget historikken for de 2 konkrete kortlæsere. Som det fremgår af vedhæftede udstyrshistorik har kortlæsere været fuldt funktionsdygtige og har talrige ind-checkninger. Hvad angår klagers spørgsmål om hvornår på dagen kortlæsere blev kontrolleret kan vi oplyse, at stations-kortlæsere er online og dermed bliver overvåget kontinuerligt. Der har ikke været strømudfald og der er ikke rapporteret fejl på hverken de konkrete kortlæsere eller på Forum station den pågældende morgen/formiddag, ligesom der heller ikke har været henvendelser fra andre passagerer om fejl på udstyr.

Klager giver udtryk for at føle sig hånligt behandlet af sagsbehandleren. Vi har gennemlæst sagsbehandlerens svar, men kan ikke se, hvad der kan opfattes således, men vi beklager naturligvis, for det er bestemt ikke hensigten.

På den vedhæftede korthistorik fremgår det, at rejsekortet blev checket ud den 6. november kl. 14:52. Derefter er der ingen aktivitet på kortet førend stewarden, med sin PDA, sætter 4 elektroniske kontrolmærker på kortet i forbindelse med billetkontrollen den 7. november.

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.

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. Da vi samtidigt mener det underbygget, at der ikke har været fejl på udstyret, men at den manglende indcheckning i stedet må henledes til betjeningsfejl fra klagers side, fastholder vi vort krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand