

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0287
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 84 89
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun tankede 200 kr. op på kortet, checkede ind og -ud igen, og startede forfra på ekstra check ind-standeren, da de var flere med på rejsen, hvorfor der må være en fejl ved systemet, når Rejsekortet ikke var checket ind ved kontrollen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

Restbeløbet skal betales til Metro Service, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun rejse med Metroen fra Lergravsparken st. den 28. oktober 2022 på sit Rejsekort, som skulle anvendes til check ind af flere rejsende, da de var 2 personer, der rejste sammen. På Lergravsparken st. tankede hun kl. 14:34:19 200 kr. op på Rejsekortet. Derefter begav de sig til ekstra check ind-standeren, hvor hun dog kom til kun at checke 1 voksen ind, og derfor straks checkede ud igen. Derpå startede hun forfra og lykkedes med at checke 2 personer ind på kortet, og de steg derfor ombord på Metroen.

Ved en efterfølgende kontrol mellem Gammel Strand og Rådhuspladsen konstaterede stewarden, at der ikke var registreret noget check ind på klagerens Rejsekort, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kr. 14:50:42. Kontrolløren kom ved en fejl til at skrive datoen som den 29. oktober 2022 på den manuelt udfyldte kontrolafgift, der blev overrakt til klageren.

Den elektroniske indtastning ser således ud og er fra den 28. oktober 2022:

```
<FeeDate>2022-10-28T14:50:42.0630000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Gammel Strand</StationFrom>
<StationTo>Rådhuspladsen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" type="xsd:string"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" type="xsd:string"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" type="xsd:string"/>
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax påståede at havde checket ind på Lergravsparken</OtherText>
<TicketPhoto1/>
```

Klageren har oplyst, at hun efterfølgende blev nødt til at vise stewarden hvordan hun checker flere personer ind, hvilket var ydmygende, for hun ved godt, hvordan man gør.

Klagerens Rejsekorthistorik viser hendes optankning og et efterfølgende check ind og -ud fulgt af stewardens kontrolmærke. Derpå er næste transaktion et check ind på en ekstra check ind-stander efterfulgt af et check ud med det samme på Rådhuspladsen st.:

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|-----|-----------------------|--------------------------|----------|--------|--------|--------|-------|
| 28-10-2022 14:34:19 | 28-10-2022 14:45:14 | 01-10-2022 | Tank-op | Tank-op | 110 | Lergravsparken St. | MET_Lgp_RVM_102 - 047023 | | 278,80 | 200,00 | 200,00 | |
| 28-10-2022 14:36:27 | 28-10-2022 15:14:00 | 01-10-2022 | Check ind | Check ind | 111 | Lergravsparken St. | VAL_21600 - 13F4C2 | EasyTrip | 278,80 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28-10-2022 14:36:28 | 28-10-2022 15:14:00 | 01-10-2022 | Check ind | Check ind | 112 | 44 Lergravsparken St. | VAL_21600 - 13F4C2 | EasyTrip | 253,80 | -25,00 | 25,00 | 25,00 |
| 28-10-2022 14:36:46 | 28-10-2022 15:13:45 | 01-10-2022 | Check ud | Check ud | 113 | 44 Lergravsparken St. | VAL_21601 - 13B9C9 | EasyTrip | 278,80 | 25,00 | -25,00 | 25,00 |
| 28-10-2022 14:47:56 | 28-10-2022 14:59:34 | 01-10-2022 | Kontrolmærke | Kontrol | 113 | Enghave Plads St. | MARK_53613 - 09B9ED | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28-10-2022 14:48:06 | 28-10-2022 14:59:34 | 01-10-2022 | Kontrolmærke | Kontrol | 113 | Enghave Plads St. | MARK_53613 - 09B9ED | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28-10-2022 14:49:18 | 28-10-2022 14:59:34 | 01-10-2022 | Kontrolmærke | Kontrol | 113 | Enghave Plads St. | MARK_53613 - 09B9ED | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28-10-2022 14:52:02 | 28-10-2022 15:14:52 | 01-10-2022 | Check ind | Check ind | 114 | Rådhuspladsen St. | VAL_67134 - 13F564 | EasyTrip | 278,80 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 28-10-2022 14:52:03 | 28-10-2022 15:14:52 | 01-10-2022 | Check ind | Check ind | 115 | 45 Rådhuspladsen St. | VAL_67134 - 13F564 | EasyTrip | 228,80 | -50,00 | 50,00 | 50,00 |
| 28-10-2022 14:52:13 | 28-10-2022 15:14:49 | 01-10-2022 | Check ud | Check ud | 116 | 45 Rådhuspladsen St. | VAL_67198 - 139154 | EasyTrip | 278,80 | 50,00 | -50,00 | 50,00 |

Den 2. november 2022 klagede klageren til Metro Service over kontrolafgiften og gjorde gældende som gengivet oven for, samt at hun altid betaler for sine rejser og ikke har fået en kontrolafgift i 20 år.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 3. november 2022, fordi den seneste aktivitet på Rejsekortet inden kontrollen var et check ud. De vedhæftede klagerens Rejsekorthistorik og skrev:

"Der er tale om et check ud foretaget på Lergravsparken St. kl. 14:36.

Rejsekort A/S har yderligere oplyst, at der ikke har været fejl på rejsekortudstyret i tidsrummet omkring billettering og der er derfor ikke noget, der indikerer, at der skal være fejl på hverken dit rejsekort eller udstyret. Der kan i stedet være tale om, at det er gået for stærkt og at rejsekortet ikke har været holdt op til standarden længe nok til, at dit rejsekort kunne læses. Det er vigtigt at rejsekortet holdes op til standarden, indtil der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse' på kortlæserens display, i stedet for at forlade sig på lyden. På den måde sikrer du dig, at check ind er sket korrekt. Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en ærgerlig situation og du ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Vi har dog ikke mulighed for at medtage intention eller god tro i vores vurdering, ligesom rejsehistorik ikke indgår i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet."

Dette fik klageren til at skrive den 4. november 2022, at den medrejsende havde set, at de havde checket korrekt ind, og hun ville ikke betale en kontrolafgift for en rejse den 29. oktober 2022, når hun ikke havde rejst denne dag.

Metro Service svarede samme dag, at den elektroniske kontrolafgift fra den 28. oktober 2022 var den gældende, og at det var beklageligt, at stewarden havde noteret forkert. De vedhæftede et nyt girokort.

Derpå skrev klageren den 10. november 2022:

"Jeg ønsker derfor oplysninger om den maskine jeg tjekker ind på stationen samt maskines status, rejsekort information og alle data som er i har angående sagen.

Da jeg skulle overgive data og mit cpr nr. opfattede som om at de blive beskyttet. I den forbindelse vil jeg gerne forklaring fra jer hvordan min data bliver opbevaret og sikret samt om det er i over bestemte retningslinjer."

Metro Service svarede den 11. november 2022, at de allerede havde sendt klagerens Rejsekorthistorik til hende, og videre:

”Det er ikke muligt, at jeg kan sende dig oversigt over hvad der er indlæst på den pågældende stander, da det indeholder fortrolige data om andre passagerers rejsekort. Desuden kan jeg heller ikke sende dig en oversigt over standerens status, da du ikke på noget tidspunkt oplyser hvilken stander du har benyttet.

Vedrørende beskyttelse af dine data, kan du læse mere om metroens persondatapolitik ved at klikke [her](#). Se især stykket ’kontrolafgifter’, hvor der er en uddybende forklaring på vores dokumentationsproces når der oprettes kontrolafgifter, hvordan informationer opbevares og hvor længe de haves.

Du har ret til indsigt i de personoplysninger vi opbevarer om dig. Hvis du ønsker at få indsigt, bedes du besvare denne mail og bekræfte at det er det du ønsker. Så vil jeg sende din anmodning videre til vores specialister der ekspederer alle GDPR-relaterede anmodninger.”

Den 21. november 2022 anmodede klageren Metro Service om aktindsigt og skrev desuden:

”Jeg vil have indsigt i de personoplysninger I opbevarer om mig, så kan jeg gå vider og admæde sager hos Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.”

Metro Service sendte hende en formular til udfyldelse vedr. aktindsigt, og svarede

”Jeg er ikke helt sikker på, om jeg skal forstå din henvendelse som en indsigtsbegæring efter databeskyttelsesforordningens artikel 15, eller om du ønsker dokumenter tilsendt for at gå videre med sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Måtte det være sidstnævnte kan jeg oplyse, at alle bilag (dokumenter, vedhæftninger og eventuelle foto) automatisk vil indgå i en eventuel ankenævns sag, hvor vi fremsender førnævnte til ankenævnet, hvorefter dette også vil tilgå dig. Måtte det være i forhold til sidstnævnte, kan du således oprette en sag hos ankenævnet allerede nu, hvorefter sagen vil følge den almindelige proces. Jeg ser frem til at høre nærmere fra dig.”

Klageren svarede:

”Jeg ønskede information så kan jeg gå videre med sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Hvis jeg forstået rigtigt jeg skal bare gå i gang med at oprette sagen.”

Og videre samme dag:

”Mange tak for hjælpen. Jeg syntes de er svært med gå i gang med at oprette sagen hos ankenævnet da i har nægtet adgang til min data. Efter nærmer eftertante ønsker en kopi af alt data, dette inkluderer de forsøg jeg fortager for login/ check in på jeres terminaler, de rejser kort informationer mm. Da jeg tror vi har forskellige opfattelse af hvilket data der skal med. Jeg vil høre mere om hvordan at jeres medarbejder kan lave dokument forfalskning ved at udskrive kontrolafgift med en forkert dato jeg for udlevere en kontrolafgift fysiske så det er vel også den som tæller. Jeg vil derfor gerne høre hvad lov der gør sig gælde.”

Metro Service svarede samme dag:

”Det er korrekt – hvis du opretter sagen hos ankenævnet, fremsender vi automatisk al korrespondance og dokumentation i sagen til ankenævnet. Jeg ændrer din henvendelse til en forespørgsel i stedet for som nu, hvor den står som GDPR-sag. Rigtig god dag.”

Og videre samme dag:

”Jeg må henvise dig til min sidste mail, hvori jeg linker til den kontaktformular du skal benytte dig af, for at få svar på dine spørgsmål om data.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Rejsekort A/S er blevet anmodet om yderligere data fra, hvad standen har vist på skærmen til klageren, og hvilke taster, hun har aktiveret. De nedennævnte data viser, at der opstod en Error 25. På forespørgsel har Rejsekort A/S oplyst, at denne fejlkode dækker over, at der på standerens display står ”Læsefejl – prøv igen”.

| | | | | | | | | | | | | |
|------|-------|--------------|-----|--------|---|-----|-----------------------------------|--|----------------------------------|------------------|---------------------------|--|
| 1548 | ##### | 14:36:27:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 87 | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 308430 100044314 8 | | | |
| 1549 | ##### | 14:36:28:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 87 | Successfull ticketing transaction | Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN | Card number : 308430 100044314 8 | | | |
| 1550 | ##### | 14:36:28:000 | VAL | 13f4c2 | 2 | 104 | Transaction time | TTIM01: 139 | | | | |
| 1551 | ##### | 14:36:29:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 101 | Screen displayed | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK | | Text: OK | | |
| 1552 | ##### | 14:36:54:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 101 | Screen displayed | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE | | Text: EKSTRA | | |
| 1553 | ##### | 14:37:02:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 101 | Screen displayed | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG | | Text: Brug knapp | | |
| 1554 | ##### | 14:37:02:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 101 | Screen displayed | Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG | | Text: Hold rejse | | |
| 1555 | ##### | 14:37:04:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 91 | Ticket processing operation error | Transaction Type: TPL_E_MF_MODIFYJOURNEYPARAMETERS | Card number : 308430 100044314 8 | | Graphical Error type : 25 | |
| 1556 | ##### | 14:37:05:000 | VAL | 13f4c2 | 3 | 101 | Screen displayed | Name : SCR_CHECKIN_CARD_ERROR | | Text: LU(0x00E6) | | |

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen behandles ud fra de data, som vedrører klagerens rejse den 28. oktober 2022, idet ankenævnet lægger til grund, at der var tale om en beklagelig fejltagelse, da stewarden udfyldte kontrolafgiften til klageren med datoen den 29. oktober 2022. Den begåede fejl medfører dog ikke, at kontrolafgiften bliver ugyldig.

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende 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 spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende 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.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekortet, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun 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, altså i klagerens Rejsekorthistorik som fremlagt af Metro Service.

Ankenævnet har fra Metro Service 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 tidspunktet for stewardens kontrol.

Ankenævnet har desuden indhentet bagloggen fra den stander, som klageren ifølge det oplyste vendte tilbage til for at checke to voksne ind, efter at hun havde checket ud, fordi hun i første omgang kun havde checket én voksen ind på ekstra check ind-standeren.

Ifølge bagloggen opstod der en Error 25, der indebærer, at der på standerens display vises teksten: "Læsefejl – prøv igen"

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 eller af oplysninger fra selve standerens display.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passage-rens eget ansvar at være checket korrekt 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 et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office.

Således som korrespondancen var mellem klageren og Metro Service om indsigt i data vedrørende check ind-standeren, som blev besvaret med at dette ikke kunne udleveres, kan ankenævnet ikke afvise, at den manglende udlevering, der ville have dokumenteret over for klageren, at der ikke var nogen fejl ved standeren, gjorde, at klageren så sig nødsaget til at indgive en klage til ankenævnet, hvilket kostede hende et klagegebyr på 160 kr.

Det bemærkes i den forbindelse, at klageren i den første henvendelse til ankenævnet anførte, at hun ikke mente, at de relevante data blev tilknyttet sagen, når hun ikke måtte få "nogen information angående check in stands". Ankenævnet finder herefter, at Metro Service skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr, der kan fratrækkes i kontrolafgiften.

Den omstændighed, at Metro Service oplyste, at standerens log indeholder personoplysninger om andre Rejsekortnumre, ændrer ikke derved, da det som gjort i ankenævns sagen er muligt at overstrege disse øvrige kortnumre.

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 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har modtaget kontrol afgift på 750 kr. årsagen at jeg kørt uden billet, som jeg er uenigt i. Jeg har mindre en 10 for mit rejse overført penge på rejsekortet, grunden at jeg skul flere personer med. Jeg "checker in" maskine registrere kun mig så er jeg nød til at "chekke ud" og "chekke in" igen, hvor rejsen bliver registreret til flere personer. Stop for Rådhuspladsen kommer kontroller og jeg fremfiser mit rejse kort og jeg bliver oplyst at "check in" mangler. Jeg syntes at dette er ikke i orden, fordi jeg aldrig kørt uden billet i mit liv så syntes at det ikke er i orden at systemet har ikke registeret min "check in". Jeg blev nød til at vise metro kontroller hvordan jeg fortager "check in" som syntes var ydmygende då dette er ikke første gang jeg cheker in flere personer og heller ikke sidste. "Min" kontrol afgift er også er udfyldt med forkerte dato som jeg syntes heller er ok. Då

jeg efterspurgt at få alle data angående mig så bliver jeg bare kort rund og jeg har ikke modtaget ingen oplysninger. Jeg fik vidde at i sag oplysninger få jeg lov til at se når jeg opretter klanan hos jer. Den eneste jeg har fået at vidde at stationer virkede på Lergravsparken metro st. (afrejses station) men de kun ikke se hvilken stand har jeg fortaget check in eller udlevere nogle information angående check in stands. Da jeg spurgt om alt hvad de har om mig så fik jeg henvendt til en e-mail hvor er formular som jeg har udfyldt. Jeg simpelt tror ikke at alle de relevante data/ materialer bliver tilknyttet til sagen.

Jeg vil gerne at mit afgift bliver annulleret. De er ikke fordi jeg kan ikke betale den men jeg syntes det er ikke i orden at systemet har ikke registeret mit check in da jeg har fortaget den. Jeg ved ikke om systemet kun ikke klare den check in som jeg fortaget efter min forrige check in (medlem første og anden check in var gået kun par sekunder)."

Indklagede anfører følgende:

"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 på Din Offentlige Transport - [Fælles-landsdækkende-rejseregler-01102022.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.rejseregler.dk), og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 28. oktober 2022 kl. 14:50 mellem Gammel Strand station – Rådhuspladsen station. Klager fremviste et rejsekort af typen 'Flex', som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klageren startede sin rejse på Lergravsparken station hvor klager, efter at have tanket kortet op på stationens rejsekortautomat, aktiverede check-ind-ekstra funktionen på validatoren (13f4c2) men da blot checkede én rejsende ind. Umiddelbart efter blev kortet checket ud igen og derefter er der ingen aktivitet på rejsekortet før stewardens PDA sætter kontrolmærkerne, se vedhæftede 'Rejsehistorik). Klageren oplyser, at hun efter check ud, gik hen til check-in-ekstra standen igen og foretog korrekt check ind og at det må være udstyret der er fejlramt. Derudover giver klageren udtryk for at Metro tilbageholder data og oplysninger som ellers kunne bekræfte at kortet var checket ind samt at hun er blevet "kørt rundt" og ikke har fået svar på sine spørgsmål.

Som det fremgår af de vedhæftede dokumenter så har Metro svaret meget hurtigt og omhyggeligt på alle klagerens henvendelser. Desuden vil vi understrege, at vi absolut ikke tilbageholder noget som helst, men at andre passagerers rejsehistorik m.m. ikke er noget man bare kan få udleveret, hvilket også fremgår af den vedhæftede korrespondance.

På Lergravsparken station er der, udover selve rejsekortautomaten, 2 check-ind-ekstra validatorer. Fra Rejsekort har vi modtaget udskrift fra begge validatorer fra den 28/10 mellem kl. 14 og 15. Begge validatorer har været fuldt funktionsdygtige og udover klagerens check ind kl. 14:36:27 har der været foretaget talrige indcheckninger af andre passagerers rejsekort, se den vedhæftede PDA-fil "Udstyrshistorik.

Det er altid passagerens eget ansvar at sikre sig, at rejsekortet er checket korrekt ind; at validatoren kommer med en positiv lyd og skriver 'OK - god rejse' i displayet.

Det er således beskrevet i De fælles Landsdækkende rejseregler:

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer.

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Et Rejsekort Anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele.

Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

Check ind ekstra:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit rejsekort på en særlig Check Ind Ekstra-stander, rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind. Dette gælder ikke for Pendlerkort.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind.

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.



På den vedhæftede "Rejsehistorik" kan man se at klageren tankede 200 kr. op på rejsekortautomaten på Lergravsparken station kl. 14:34:19. Derefter bliver kortet checket ind på validator nummer 13f4c2 kl. 14:36:28, men bliver også checket ud igen kl. 14:36:46.

Hvis man kigger på "Udstyrshistorik" kan man på rapporten fra validator 13f4c2 se, at validatoren har været anvendt af andre rejsekortkunder efter klagerens aktivitet.

Efter klagerens udcheckning på Lergravsparken er næste aktivitet på rejsekortet de elektroniske kontrolmærker som stewardens udstyr sætter på kortet ved billetkontrol. Selve rejsekortet er blevet anvendt efterfølgende hvilket udelukker, at der skulle være fejl på selve kortet.

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 kan godt forstå, at det er ærgerligt at skulle betale en kontrolafgift, men reglen om at skulle have gyldig rejsehjemmel gælder for alle uanset om man rejser ofte eller blot af og til.

Da der ikke har været fejl på udstyret og da der heller ikke er fejl på selve rejsekortet er det vores overbevisning, at det manglende check ind på den konkrete rejse skyldes en brugerfejl og vi fastholder derfor vores krav om betaling af kontrolafgift 01021xxx på 750 kroner.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg vil gerne afklare par ting som jeg syntes jeg har ikke helt fået svar til i [Metro Services] e-mail. Som jeg har nævnt for, jeg har fortaget min anden check in mindre en 10 sekunder efter check ud 14:34:19. Som Susanne skriver ” Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner” – hvor mange test transaktioner har Rejse kortet fortaget i lignende situation som min? Jeg selv er Software Developer og har arbejde med udvikling så derfor jeg vil meget gerne have nogle mere informationer angående disse test transaktioner. Eller nogle statistisk overblik, hvis det vart muligt. Lige nu, for mig det virker at fordi Rejsekort siger det så er det rigtigt. Jeg ved godt at check in og check ud er mit ansvar som forbruger af offentlig transport, derfor jeg har aldrig kørt uden billet. Jeg vil også sige at jeg har brugt offentlig transport rigtigt meget og derfor ved jeg hvordan check in fungerer.

Anden ting jeg vil gerne afklare, det er angående forkerte dato på mit afgifts papirer. Jeg syntes, Susanne har ikke nævnt dette i sin e-mail. Som jeg forstår dette papiret, er officielt dokument, er det ikke? Så vil jeg fortælle at jeg ikke har fortaget rejsen den 29-10-2022. Til at sige det er menneskeligt fejl er ikke i nok, jeg syntes at officielt dokumentet som dette skal være i orden og den slags fejl burde ikke opstå.

Hvorfor følger at jeg bliver kørt rundt er at jeg fik e-mail med link fra Gitte, hvor jeg skal at udfylde formular angående data, som jeg udfyldt. Efterfølgende, modtager jeg e-mail fra [metro Service] om jeg vil alle data eller sagens data, jeg fortalte at jeg vil gerne modtage sagens data og svaret var ” Du få aktindsigt i din sag når du opretter sagen hos ankenævnet”. Efter dette svar jeg har besluttet at jeg vil, gerne modtage alle data som Metro har om mig og jeg har fået vidde at jeg skal udfylde formular igen.

Angående indsigt i min sag, jeg forventede nogle dokumentationer så som e-mails fra Rejse kort at kortet fungerer, information fra check in stand(s). Lidt mere konkrete ting ikke bare en svar e-mail med masse information uden de relevante dokumentationer som bakker Metros påstand op. Jeg efterspurgt data angående min sag og jeg syntes jeg har ikke modtaget nogle hvad som helst og jeg stadigvæk venter. Vores korrespondance e-mails har jeg selv men hvor er de andre materialer?”

Hertil har indklagede svaret:

”For overblikkets skyld besvarer vi klagerens kommentarer punkt for punkt.

1. Som jeg har nævnt for, jeg har foretaget min anden check in mindre en 10 sekunder efter check ud 14:34:19. Som Susanne skriver " Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner" – hvor mange test transaktioner har Rejse kortet foretaget i lignende situation som min? Jeg selv er Software Developer og har arbejdet med udvikling så derfor jeg vil meget gerne have nogle mere informationer angående disse test transaktioner. Eller nogle statistisk overblik, hvis det vart muligt. Lige nu, for mig det virker at fordi Rejse kort siger det så er det rigtigt. Jeg ved godt at check in og check ud er mit ansvar som forbruger af offentlig transport, derfor jeg har aldrig kørt uden billet. Jeg vil også sige at jeg har brugt offentlig transport rigtigt meget og derfor ved jeg hvordan check in fungerer.

Klageren har ikke foretaget en check-ind efter hendes udcheckning. Udstyret på stationen har fungeret fejlfrit. Vi har vedhæftet en pdf-fil "Udvidet udstyrshistorik". Den udvidede udstyrshistorik omfatter aktiviteterne på de 2 gruppe-check-ind validatorer der er på Lergravsparken station 28/10-22 mlm. Kl. 13 og 16 samt fra den validator hvor klager checkede sit rejsekort ud.

Som man kan se, så har der været flere hundrede indcheckninger af andre rejsekort.

Klagerens eneste indcheckning på Lergravsparken station i det pågældende tidsrum er indrammet med rødt.

På nederste skærmbillede er klagerens udcheckning også markeret med rødt.

De 4 første screenshots er fra validator **13F4C2**, som klagerens benyttede til **CI**.

Det næste screenshot er fra den anden gruppe-check-ind validator (13F5EC) på stationen.

Det allersidste screenshot er fra **CU** validatoren (1389C9).

Ankenævnet har i tidligere sager hvor klagerens rejsekort ikke var checket ind henvist til den analyse som Rejsekort A/S har foretaget af logning af ca. 30 millioner transaktioner. Vi kan ikke fremlægge Rejsekort A/S' analyse af de mange millioner transaktioner men beder Ankenævnet fremlægge en hvis det dels er muligt og dels er relevant for sagen. Analysens formål var at belyse om registreringen af korrekt ind- og udcheckning af et gyldigt rejsekort ikke overgik til Rejsekorts systemer. Analysen viste at når og hvis et gyldigt rejsekort blev checket korrekt ind og ud, så ville aktiviteterne fremgå af kortets historik.

Der har ikke været fejl på udstyret og Rejsekorts analyse har vist, at korrekte ind- og udcheckninger alle bliver registreret. Klagerens rejsekort var ikke checket ind og det er vores påstand, at det beror på en brugerfejl og vi fastholder derfor kravet om betaling af den afgift som vi anser for værende korrekt pålagt.

2. *Anden ting jeg vil gerne afklare, det er angående forkerte dato på mit afgifts papirer. Jeg syntes, Susanne har ikke nævnt dette i sin e-mail. Som jeg forstår dette papiret, er officielt dokument, er det ikke? Så vil jeg fortælle at jeg ikke har foretaget rejsen den 29-10-2022. Til at sige det er menneskeligt fejl er ikke i nok, jeg syntes at officielt dokumentet som dette skal være i orden og den slags fejl burde ikke opstå.*

Vi skal beklage, at vi ikke har svaret på klagerens bemærkning om at stewarden har skrevet 29/10 i stedet for 28/10 på girokortet. Vi beklager hvis stewarden har skrevet forkert, og vi har indskærpet over for stewardgruppen, at de skal iagttage stor omhyggelighed. Den forkerte dato på girokortet har dog ikke relevans i forhold til om afgiften er pålagt korrekt fordi klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

3. *Hvorfor følger at jeg bliver kørt rundt er at jeg fik e-mail med link fra Gitte, hvor jeg skul at udfylde formular angående data, som jeg udfyldt. Efterfølge, modtager jeg e-mail fra [Metro Service] om jeg vil*

alle data eller sagens data, jeg fortalt at jeg vil gerne modtager sagens data og svaret var " Du få aktindsigt i din sag når du opretter sagen hos ankenævnet". Efter dette svar jeg har besluttet at jeg vil, gerne modtager alle data som Metro har om mig og jeg har fået vidde at jeg skal udfylde formular igen.

Vi kan ikke svare på hvorfor klageren føler hun bliver 'kørt rundt' i forhold til aktindsigt. Klageren henvendte sig i den forbindelse via webformularen den 21. november 2022, og var i dialog med Metro gennem 3 mails den 23. november. Dét der vedrører GDPR er samlet i ét vedhæftet dokument. Sagsbehandleren i GDPR-sag bliver orienteret om nærværende kommentarer og svar.

4. *Angående indsigt i min sag, jeg forventede nogle dokumentationer så som e-mails fra Rejse kort at kortet fungerer, information fra check in stand(s). Lidt mere konkrete ting ikke bare en svar e-mail med masse information uden de relevante dokumentationer som bakker Metros påstand op. Jeg efterspurgt data angående min sag og jeg syntes jeg har ikke modtaget nogle hvad som helst og jeg stadigvæk venter. Vores korrespondance e-mails har jeg selv men hvor er de andre materialer?*

Alle dokumenter i forbindelse med ankesagen er vedhæftet vores sagssvar sendt til Ankenævnet den 21. december 2022.

Med henvisning til ovenstående samt til tidligere fremsendt materiale i sagen fastholder vi, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol og i den forbindelse blev pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand