

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0147
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY
4681 Herfølge og 2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at Rejsekortsystemet må være fejlbehæftet, og at videoovervågning vil vise, at de checkede ind på en "+ stander"
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifter på hver 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 og dennes ægtefælle skulle den 1. april 2023 rejse med Metroen fra Nørreport st. til Lufthavnen, og ifølge klageren checkede de to voksne ind på en ekstra-check ind-stander med deres Rejsekort Anonymt, hvilket standeren bekræftede. Herefter steg de ombord på Metroen.

Efter at Metroen havde forladt Lergravsparken st., blev deres Rejsekort kontrolleret, men da stewarden ikke kunne se, at der var registreret noget check ind på kortet, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

I den elektroniske indtastning på stewardens PDA (håndholdte computer) er tidspunkterne for kontrolafgifterne logget henholdsvis kl. 15:39:39

```
<FeeDate>2023-04-01T15:39:39.320000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Lergravsparken</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
```



og kl. 15:42:11

```
<FeeDate>2023-04-01T15:42:11.773000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Lergravsparken</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
```



Stewarden tidsfæstede ved en fejl den ene manuelt udfyldte kontrolafgift til kl. 16:43:

Dag Day	Måned Month	År Year	Klokken Time	Steward ID	
01	04	23	16:43	4235	
Fra From				Lg8	
Til To				CRH	
Årsag Cause				mangler check in	
Kroner				Øre	
Ialt Total				750 00	
Kreditnummer 85 61 16 15					

For yderligere information, se bagsiden.
For further information see the back

Indbetalers navn og adresse

Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse
Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro i zone 1-99 fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedøgn.

Important information about your continued journey
The payment slip for this fare evasion ticket is valid as a single fare ticket for your continued journey. The fare evasion ticket is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the fare evasion ticket was issued. If the fare evasion ticket is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro in zones 1 through 99.

Rejsekorthistorikken for klagerens Rejsekort viser, at der ikke er foretaget rejser på kortet i næsten 3 år mellem den 24.6.2020 og den 5.4.2023:

Dato	Aar	Maaned	Afgangstid	Ankomsttid	AntalOper.	Takstomra	Fra	Til	AntalZone	AntalPersc	AntalCykle	AntalHund	Rejsepris	Takstsæt
24-06-2020	2020	6	21:39	22:39	1	HStad	Nørreport	Køge st. (S)	10	1	0	0	48,8	Hovedstad
05-04-2023	2023	4	19:18	19:37	1	HStad	Lufthavne	Nørreport	3	1	0	0	20	Hovedstad

Rejsekorthistorikken for den 1. april 2023 viser, at stewarden i forbindelse med kontrollen satte elleve kontrolmærker på Rejsekortet i tidsrummet mellem kl. 15:34:54 og kl. 15:38:39, mens Metroen kørte ved Lergravsparken og Øresund stationer:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr. / -nr.	
01-04-2023 15:34:54	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Lergravsparken St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:35:03	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Lergravsparken St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:35:25	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Lergravsparken St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:35:26	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Lergravsparken St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:35:34	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Lergravsparken St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:36:14	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:36:20	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:38:31	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:38:34	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:38:35	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
01-04-2023 15:38:39	01-04-2023 15:48:06	01-03-2023	Kontrolmærke	Kontrol	30	2	80	Øresund St.	MARK_63550 - 09C028	
05-04-2023 19:18:16	05-04-2023 19:44:16	01-04-2023	Check ind	Check ind	30	2	81	36	Københavns Lufthavn	VAL_23708 - 138921

Klageren anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgifterne med den begrundelse, at eftersom de havde checket korrekt ind på Rejsekortet, måtte der være fejl ved Rejsekortudstyret:

”Lørdag den 1. april skulle min kone og jeg på ferie og tog Metro'en fra Nørreport station til Københavns lufthavn. Vi checkede 2 personer ind på kort på perronen på Nørreport station og automaten bekræftede med ”pling”-lyd og vi tog afsted. På Amager kom en kontrollør og kontrollerede rejsekortet og sagde at det ikke var checket ind og vi skulle have to kontrolafgifter!

Vi forklarede ham at vi ikke skulle have nogen kontrolafgift da var checked ind på Nørreport station og tilbød at han kunne undersøge dette nærmere. Vi gav ham alle muligheder, enten ved at tjekke Metro's log-fil, kameraovervågning, ja selv ved at køre med ham tilbage til Nørreport for at undersøge det nærmere. Men han nægtede pure at samarbejde og truede i stedet med at tilkalde politiet. Vi kunne ikke bruge mere tid på dette da vi skulle nå vores fly og var nødt til modvilligt modtage den uretmæssige kontrolafgift.

Det var en yderst ubehagelig oplevelse at begynde sin ferie sådan og vi finder det helt urimeligt at Metro ikke har styr på sine systemer og kontrollører, men blot truer borgerne for at hente penge hjem.

Da vi har gjort hvad vi skulle men Metro på alle måder har ageret uprofessionelt skal vi på den baggrund bede dem om at annullere kontrolafgifterne, give os en uforbeholden undskyldning, oplyse hvordan vi får refunderet vores ferie af Metro, da den jo var ødelagt.

Endvidere skal vi bede dem oplyse hvordan de retter op på dette fremover så deres systemer fungerer og deres personale ikke overfuser og udleverer uretmæssige kontrolafgifter i fremtiden til borgerne.”

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne, fordi der ikke var registreret noget check ind i Rejsekort-historikken, og fordi der ikke var fejl på de tre check ind ekstra-standere på Metroens område, der havde fungeret i tidsrummet for klagerens forsøg på check ind:

”Indledningsvis vil jeg beklage, at du og din kone havde en dårlig oplevelse i metroen. Det er sjældent en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og vi gør meget ud af at træne vores stewarder til at håndtere situationen med passende opførsel, tone og forsigtighed.

Det er dog sådan, at vores personale er uddannet til at udstede afgifter til alle, der rejser uden gyldig billet, uanset årsag. De skal alene forholde sig til hvorvidt der fremvises gyldig rejsehjemmel, og de hverken kan eller må udtale sig om en sag, eller kan undersøge om der er sket en fejl. De har mulighed for at tilkalde politiet, hvis de finder nødvendigt. Ligeledes skal de ikke spekulere i en given passagers intentioner eller deres rejsehistorik, men skal i stedet henvise til at al videre behandling af sagen sker ved skriftlig henvendelse til Metro Service.

Vi forventer dog naturligvis at vores stewards opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter. Jeg beklager, at den pågældende steward ikke levede op til jeres forventninger.

Vi har nu undersøgt din sag, men vi kan desværre ikke tilbyde dig at annullere afgiften, da den er korrekt udstedt i henhold til de landsdækkende rejseregler for offentlig transport. Ifølge rejsereglerne skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften pålagt med rette.

Jeg har undersøgt historikken på det fremviste rejsekort i Rejsekort A/S' BackOffice system, og jeg kan bekræfte, at hverken du eller din kone var checket ind på kortet på tidspunktet for kontrol. Jeg kan informere om, at Rejsekort A/S allerede har gennemført en analyse af logging af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice, som vi har brugt. Der er derfor ikke muligt, at der var foretaget et korrekt check ind ekstra inden billetkontrol i den her sag.

Under kortsekvenserne på historikken, kan man se, om der er en fejl på kortet, hvis én eller flere handlinger ikke er blevet korrekt indlæst i kortets historik. Der er ingen huller i kortsekvensnumrene, alle kortsekvenser ligger i kronologisk rækkefølge, som de skal. Det kan derfor konkluderes, at der heller ikke er en fejl på rejsekortet. Jeg har også undersøgt alle check ind ekstra kortlæsere på Nørreport station i tidsrummet omkring billettering. Der ses masser af handlinger, både check ind og check ind ekstra. Der er derfor intet der tyder på, at der skulle være fejl på udstyret.

Der kan i stedet være tale om, at det er gået for stærkt og at rejsekortet ikke har været holdt op til standen længe nok til, at dit rejsekort kunne læses. Det er vigtigt at rejsekortet holdes op til standen, 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. Det er også derfor, vi altid opfordrer kunden til at læse med på skærmen, når de checker ind, i stedet for kun at gå efter lyden. Vi ser desværre mange tilfælde, hvor passagerer overhører andre rejsendes godkendelsestoner, og tror, det gælder dem selv.

Jeg beklager, men Metro Service har ikke mulighed for at tilbyde kompensation for jeres ferie.

Jeg kan godt forstå, at det kan være rigtig frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Det er vigtigt for mig at forsikre dig om, at vi bliver nødt til at sagsbehandle 'sort på hvidt', da vi skal forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer. Derfor har vi 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."

Klageren korresponderede herefter med Metro Service om aktindsigt og anvendelse af videomateriale fra Nørreport st., der efter klagerens opfattelse ville vise, at de havde checket ind. Indholdet af korrespondancen udelades af nærværende sagsfremstilling, men Metro Service har gjort gældende, at videomateriale kun fremskaffes i forbindelse med en politimæssig efterforskning.

Klageren indgav derefter en klage over de to kontrolafgifter til ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Sekretariatet har fra Rejsekort A/S modtaget logs fra registreringer på ekstra-check ind-standerne på Nørreport st. fra den 1. april 2023, men der er ingen registreringer af ekspeditioner på klagerens Rejsekort Anonymt. Loggene er forelagt for parterne.

Sekretariatet har fået Rejsekort Testcenter, der på remote online-Rejsekortstandere kan teste ekspeditioner med Rejsekort og teksten på displayet, til at udføre et gruppecheck ind af 2 voksne, mens sekretariatet fotograferede ekspeditionen med en mobiltelefon. Disse fotos er fremlagt nedenfor med følgende forklaringer:

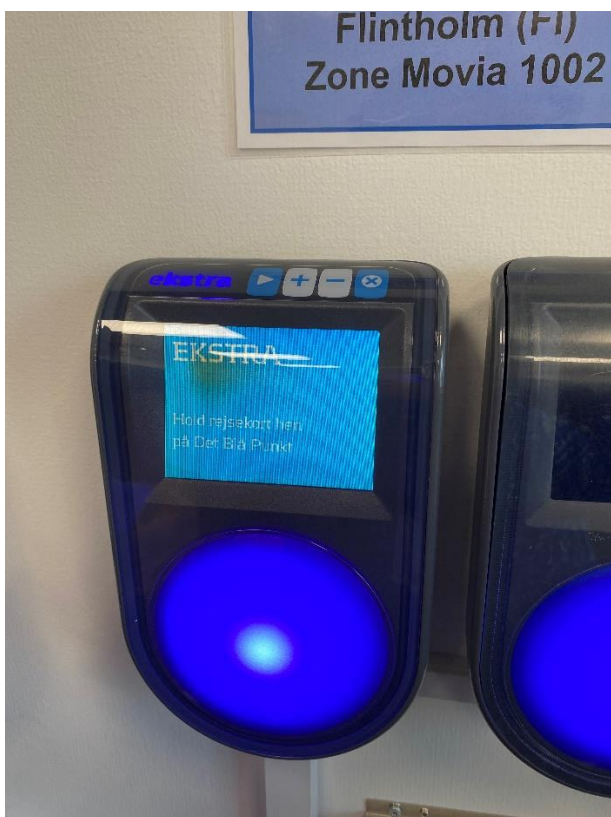
På foto 1

Ses ekstra-check ind-standeren, som den står på stationen, når den ikke er i brug, og hvor man skal aktivere ekstra-funktionen ved at røre standeren foroven, som testpersonalets hånd viser på billedet:



På foto 2

Fremkommer teksten til kunden om at holde sit Rejsekort hen til det blå punkt.



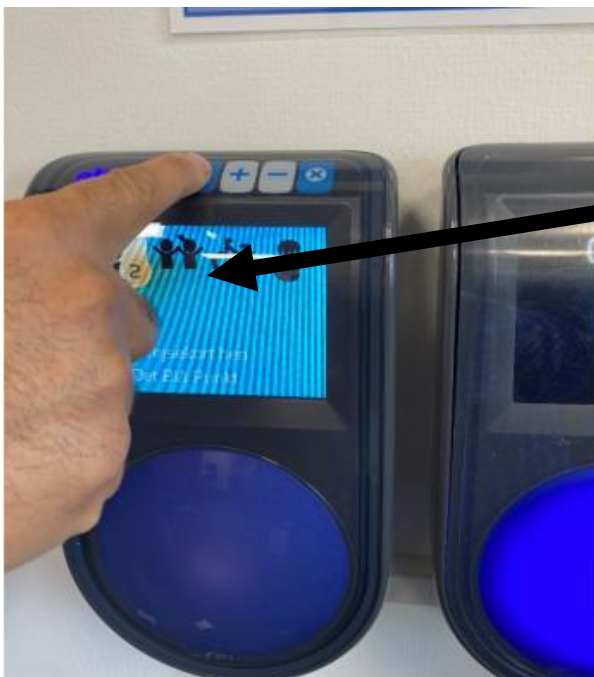
På foto3

Ses Rejsekortet, der holdes til det blå punkt.



På foto 4

Ses det, at Rejsekortet er forhåndsindstillet til 1 voksen (ligesom klagerens Rejsekort Anonymt). Derfor står der tallet "1" i den hvide ring ved ikonet for en voksen, hvilket dog delvist skjules af testpersonalets hånd. Fingeren er på vej til at trykke på + tasten for at tilføje en voksen, som klageren oplyser at have gjort.



På foto 5

Ses at fingeren har trykket på + tasten, hvorved, der nu er fremkommet et 2-tal i den hvide ring ved ikonet for en voksen.

Efter denne ekspedition ses nu på foto 6, at der er valgt 2 voksne:



Standeren giver på dette tidspunkt et lille bip, der dog ikke er lyden for check ind. Hvis man stopper ekspeditionen på dette tidspunkt, vil der ikke være nogen registrering af Rejsekortet i loggen fra standen. Dette kræver nemlig, at kunden endnu engang holder Rejsekortet hen til det blå punkt, som teksten angiver, for at ekspeditionen er tilendebragt korrekt og vil fremgå af loggen for standen og på Rejsekortet.



På foto 7 har Rejsekortet nu været holdt hen til det blå punkt, og her kommer så lyden for korrekt check ind, samt teksten "OK God rejse Voksen:2", hvorved et check ind af 2 voksne vil fremgå af loggen fra standeren og på Rejsekorthistorikken.

Sekretariatet har under sagsforberedelsen anmodede Rejsekort A/S om logs fra selve standeren, hvor klageren mente at have checket ind, hvorefter Rejsekort A/S fremsendte logs fra samtlige ekstra check ind-standere på Nørreport st. Disse logs blev videresendt til parterne for at vise, at klagerens Rejsekortnummer ikke var logget på nogen af standerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende kontrolafgifterne:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Metro Services elektroniske logs fra kontrolafgifterne er indtastet kl. 15:39 og 15:42, og Rejsekorthistorikken viser seks kontrolmærker sat af stewarden i tidsrummet kl. 15:34 - 15:38, mens Metroen kørte ved Lergravsparken og Øresund stationer.

På den baggrund lægger ankenævnet til grund, at kontrollen af klageren og hans ægtefælle skete om bord på Metroen på de loggede tidspunkter, uanset at stewarden noterede en time forkert på den manuelle kontrolafgift, der blev udleveret til klageren. Denne skrivefejl indebærer dog ikke, at kontrolafgiften er ugyldig, således som klageren har gjort gældende.

Klagerens Rejsekortnummer fremgår hverken af loggene fra standerne på Metroens område eller på de øvrige standere på Nørreport st., og ankenævnet kan dermed ikke statuere, at klagerens Rejsekort blev checket korrekt ind, som klageren har gjort gældende.

Loggene viser, at der i tidsrummet mellem kl. 15-16 løbende var aktivitet på standerne. Hertil kommer, at Metro Service har oplyst, at det ikke logges, når der ikke er fejl. Ankenævnet lægger herefter til grund, at standerne har været fuldt funktionsdygtige.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke fulgte den korrekte procedure for check ind af flere rejsende, og han kan ikke have fået lyden for korrekt check ind eller den medfølgende tekst på displayet om "Voksne: 2" og "Ok God rejse", som vist på foto 6 ovenfor.

Ifølge de Fælles landsdækkende Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgifterne 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 selve kortet, i back office eller i standerens log.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

For så vidt angår klagen over manglende aktindsigt, som formuleret af klageren i det citerede:

"Metro Services indhentede dokumentation for at Rejsekort-systemerne virkede samt billedokumentation for at vi rent faktisk tjekkede ind på standen på Nørreport station. Vi må konstatere at vi intet materiale har modtaget der dokumenterer at systemerne virkede, kun det omvendte, materiale med fejl og mangler. Vi må derfor påpege at Metro Service har undladt at give aktindsigt og dermed forhindrer os i at vise at vi rent faktisk tjekkede korrekt ind".

bemærker ankenævnet, at Metro Service har fremlagt logs fra deres tre Metrostandere og har oplyst, at det ikke logges, når der ikke er fejl på standerne.

Der kan efter ankenævnets opfattelse ikke stilles krav om, at Metro Service dokumenterer noget, der ikke er dokumenterbart, og ankenævnet tage ikke tage klagerens påstand til følge om, at der ikke er meddelt korrekt aktindsigt.

Spørgsmålet om fremlæggelse af videooptagelser falder uden for ankenævnets kompetence, da det henhører under Datatilsynet.

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 trafikselskaber 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”1. april tog min kone og jeg Metro fra Nørreport station til Københavns lufthavn. Vi checkede 2 personer ind på kortet på stationen. Vi ved at automaten aktiverede os, da vi når betjente automaten ved at tilføje ekstra person med "+" og automaten bekræftede.

På Amager blev vi kontrolleret og der viste det sig at systemet ikke havde registreret vores check-in og vi fik kontrolafgift på trods af at vi forklarede hvad der var sket.

Metro har tilsyneladende tjekket deres log-fil hvor check-in ikke fremgår. Men det vidste vi jo, da det heller ikke fremgik af kontrollørens tjek. Systemet må derfor være fejlbehæftet og det må Metro tage ansvaret for. Det er ikke kundens problem.

Vi medvirker gerne til at finde kameramateriale fra Nørreport Station hvor det vil fremgå at vi tjekker ind.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren og hans hustru modtog hver en kontrolafgift den 1. april 2023, hvor de blev billetteret, efter metroen havde forladt Lergravsparken station i retning mod Lufthavnen. Der blev i kontrolsituationen fremvist et anonymt rejsekort, som ikke var checket ind.

Metroen kører i lighed med al øvrig kollektiv transport efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden påstigning.

Det er således passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig kort eller billet, som kan forevises ved eventuel billetkontrol – kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen i metroen udgør 750 kr.

Vi kan oplyse, at videoovervågning ikke er en del af dokumentation ved behandling af kontrolafgiftssager. Videoovervågningen anvendes alene i forbindelse med politimæssige forhold, og i sjældne tilfælde i forbindelse med forsikringsager.

Som også oplyst til klageren i forbindelse med vores svar den 20. april 2023, har sagen været til undersøgelse hos Rejsekort, som har leveret rejse- og korthistorik for det rejsekort, klageren oplyser at have benyttet den pågældende dag, og som der blev taget billede af i kontrolsituationen.

Af rejsehistorikken fremgår det, at der er tale om et anonymt rejsekort, der forud for den pågældende rejse den 1. april 2023, blev anvendt ved en rejse den 24. juni 2020 fra Nørreport station til Køge station og efterfølgende/senest igen den 5. april 2023 ved rejse mellem Lufthavnen station og Nørreport station, hvor der er foretaget check ind af 1 voksen.

Af korthistorikken fremgår det, at rejsekortet har været anvendt den 24. juni 2020 (transaktionsnumrene 78, 79 og 80 – rejse nr. 1 og 2) og herefter er næste stempeling på rejsekortet stewardens markering/kontrol af kortet i forbindelse med billetteringen den 1. april 2023 (de efterfølgende transaktioner 80,11 til og med 80,72248 – rejse nr. 3).

Klageren oplyser at have benyttet en check ind ekstrastander på Nørreport station, men at denne skulle være defekt og være årsagen til, at der ikke er markeret noget på rejsekortet.

Der er på Nørreport metrostation 3 check ind ekstrastandere og vi har fra Rejsekort indhentet transaktioner, der dokumenterer, at alle 3 standere har fungeret i det søgte tidsrum (1. april 2023, kl. 15:00 – 16:00).

Idet klageren oplyser at have benyttet en check ind ekstrastander, har vi ikke fundet det nødvendigt at indhente udtræk fra stationens RVM (Rejsekort Vending Machine).

Baseret på ovenstående finder vi det fuldt ud dokumenteret, at rejsekortsudstyret på Nørreport station var fuldt funktionsdygtigt samt at klageren ikke havde foretaget et korrekt check ind på det anonyme rejsekort for ham og hans hustru, og således ikke i kontrolsituationen var i besiddelse af og på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

På baggrund af ovenstående anser vi således begge kontrolafgifter for korrekt udstedte og fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav om betaling af 2 x 750 kr.”

Til dette har klageren anført:

”Materialet viser med al tydelighed at der ikke er styr på logning og tidsstyring ved Rejsekort/Metro service. Jeg vedlægger scan af kontrolafgiften fysisk modtaget 1. april 2023. Som det fremgår blev den udstedt kl. 16.43. Men af det modtagne materiale står der at kontrolafgiften er udstedt 15.42. Således er det klart at der er problemer i de logninger som skete 1. april 2023. Dertil kommer at Metro Service selv angiver at de slet ikke tidsstemplede vores klager ved arkivering. Det tyder på at der er et generelt problem omkring logning og dokumentation, men det skal vi som kunder ikke bøde for.

De fremsendte oversigter over transaktioner ved de enkelte automater giver ikke mening i forhold til den konkrete sag. De er alle trukket for tjek ind på Nørreport i perioden kl. 15 – 16 og har ingen relation til en kontrolafgift udstedt kl. 16.43 på Lergravsparken station. Vi ville slet ikke være tjekket ind i det tidspunkt fra Nørreport st., der er fremsendt transaktioner for. Så længe tager det ikke at køre denne strækning. Så vores kort vil aldrig kunne fremgå, da rejsen ikke var påbegyndt i det undersøgte tidsrum. Dermed giver transaktionerne heller ingen dokumentation for om systemerne virkede da vi tjekkede vores rejsekort ind.

Selvom transaktionslisten var lavet i det rigtige tidsrum viser den stadig ikke at Rejsekort systemet rent faktisk virkede uafbrudt. En liste over mange andre tjek ind beviser jo ikke at systemet virkede uafbrudt uden fejl, der er man nødt til at se på en fejllog fra systemerne. En gennemgang af data i en log fil hvor f.eks. en

processor er frosset eller man har mistet kontakt fra scannerenheden til datalagringsenheden giver reelt ingen dokumentation: Vi kender alle situationen at en computer går ned og vi har gemt et dokument men computeren har ikke registreret det. Det kan være nøjagtigt det samme i denne situation. Da vi tjekkede ind har vi set og hørt at automaten har registreret vores indtjekning, men det er ikke registreret i loggen. I og med transaktionslisten har udraderet rejsekortnumrene er det heller ikke til at søge efter sit eget nummer og dermed umuligt som kunde at kontrollere om ens kort er på listen.

Vi fremsendte 4/5 2023 anmodning om aktindsigt i sagen, herunder den af Metro Service indhentede dokumentation for at Rejsekort-systemerne virkede samt billedokumentation for at vi rent faktisk tjekkede ind på standen på Nørreport station. Vi må konstatere at vi intet materiale har modtaget der dokumenterer at systemerne virkede, kun det omvendte, materiale med fejl og mangler. Vi må derfor påpege at Metro Service har undladt at give aktindsigt og dermed forhindrer os i at vise at vi rent faktisk tjekkede korrekt ind.

Fra første færd har vi bedt om at man finder videomateriale fra overvågningskamera frem, hvor man vil kunne se at vi tjekker ind. Metro Service har nægtet dette og fratager os dermed dokumentation for at rent faktisk tjekkede ind. Vi har jf. Datatilsynet ret til at få indsigt i data om os selv som Metro behandler. Det er ikke sådan at vi ønsker en urimelig stor arbejdsbyrde af Metro Service ved en stor gennemgang af data, vil se billeder af andre, fra alle kameraer på stationen el. lignende. Vi ønsker blot indsigt i de data man har om os selv, noget man enkelt kunne finde frem ud fra tidsrum og stander vi tjekkede ind på.

På baggrund af ovenstående mener vi det er klart, at Metro Service på ingen måde dokumenterer at tjek ind ikke skete korrekt. Derimod er der flere beviser for Metro Service på mange måder ikke har håndteret logning og tidsrum med den omhu man måtte forvente. Vi må derfor fastholde at der er på forkert grundlag kontrolafgifterne er udstedt.”

Hertil har Metro Service svaret:

” Vi må igen beklage, at vores medarbejder på kontrolafgift 0104[xxxx], der er udleveret til klageren, fejlagtigt har anført kl. **16** i stedet for kl. **15**.

Der kan imidlertid ikke herske tvivl om, at tidsstemplingen kl. 15 er den rette - dels på baggrund af nedenstående liste over stewardens udstedte kontrolafgifter den pågældende dag (her figurerer klagerens kontrolafgift kl. 15:42:00 og hans hustrus kontrolafgift kl. 15:46:23) og dels af historikken på klagerens rejsekort, som er blevet kontrolleret og hvor der er blevet sat kontrolmærker ikke mindre end 11 gange i tidsrummet mellem kl. 15:34:54 og 15:38:39.

Det er således indiskutabelt, at klageren skulle have fået kontrolafgiften kl. 16.

Stewarden har den pågældende dag udstedt 7 kontrolafgifter, og disse med fortløbende numre og afgifterne er i øvrigt indsat og vedhæftet i en blok, hvilket garanterer, at der ikke kan være skred i nummerrækkefølgende i forhold til udstedelsesrækkefølgende.

Fee date er tidspunktet kontrolafgiften påbegyndes udstedt og **Created Date** tidspunktet hvor afgiften er færdig fra stewardens PDA og videresendes til serveren.

Giro Number	Stw ID	Steward	First Name	Last Name	Pictures	Created Date	Fee date
	4235						
0104636048	4235					01-apr-23 11:07:57	01-apr-23 11:03:47
0104636147	4235					01-apr-23 12:25:27	01-apr-23 12:21:56
0104636246	4235					01-apr-23 12:27:42	01-apr-23 12:25:35
0104636345	4235					01-apr-23 12:41:12	01-apr-23 12:37:42
0104636444	4235					01-apr-23 13:31:43	01-apr-23 13:29:45
0104636543	4235				<input checked="" type="checkbox"/>	01-apr-23 15:42:00	01-apr-23 15:39:39
0104636642	4235				<input checked="" type="checkbox"/>	01-apr-23 15:46:23	01-apr-23 15:42:11

Af ovenstående billede fremgår det, at klagerens kontrolafgift nummERMæssigt og tidsmæssigt passer i forhold til det af os oplyste.

Af historikken på det fremviste rejsekort fremgår der 11 kontrolmærker, som ligeledes underbygger udstedelsestidspunktet:

[udeladt da er gengivet under sagsfremstillingen ovenfor]

I forhold til tidsstemplingen i vort system skal vi påpege, at det alene er klagerens 2 mails, der ikke har en tidsstempling på selve mailen - systemet *har* sat tidsstempling på, hvornår disse er registreret indgået i vores system.

Hvad angår de fremsendte udtræk fra rejsekortsstanderne på Nørreport, mener vi, at disse er relevante, da det nu af ovenstående er blevet dokumenteret, at klageren og hans hustru netop har rejst i tidsrummet mellem kl. 15 og 16.

Efter at have talt med vores vedligeholdelsesafdeling, kan det oplyses, at det ikke er muligt at fremsende en fejllog, idet der ingen fejl har været på nogen af de 3 standere (en fejllog registrerer jo alene fejl, der måtte have været og som er blevet indmeldt).

Den tekniske leder oplyser tillige, at det ikke vil kunne lade sig gøre at høre et pling og i displayet se "God rejse", uden at en sådan registrering skulle være registreret i systemerne og fremgå af rejsekortets historik og af standerens log.

I forhold til klagerens anmodning om billeddokumentation skal vi igen oplyse, at videoovervågning (video såvel som eventuelle stillbilleder) ikke udleveres, heller ikke i forbindelse med aktindsigtsanmodninger. Vi har tidligere haft en aktindsigtsanmodning, hvor en kunde bad om tilsvarende og hvor vores afslag efterfølgende blev anket til Datatilsynet, som imidlertid vurderede, at vi var i vores gode ret til at afvise anmodningen.

Vi kan i øvrigt henvise til vores [behandling af personoplysninger ved brug af metroen](#), hvor der under **TV-overvågningen** står:

TV-overvågning

Der findes overvågningskameraer i både metrotog og på stationerne for at skabe en tryk rejse for vores passagerer, og et sikkert arbejdsmiljø for vores medarbejdere samt af hensyn til jernbanesikkerheden og til kriminalitetsforebyggende formål. Optagelserne fra disse bliver kun anvendt og gennemset, hvis vi modtager henvendelse fra politiet, eller hvis det er nødvendigt for at understøtte vores interne arbejde med jernbanesikkerheden, i afgørelsen af forsikringsager eller når gennemsyn er hjemlet i vores interne politikker.

... og videre under **Særligt vedrørende indsigt:**

Efter databeskyttelsesforordningens kapitel III kan de registreredes rettigheder begrænses som følge af databeskyttelsesforordningens artikel 12.5 og artikel 23.1, litra c. og d. Du har derfor som udgangspunkt ikke ret til indsigt i tv-optagelser, hvilket skyldes hensynet til den offentlige sikkerhed samt forebyggelse, efterforskning, afsløring eller retsforfølgning af strafbare handlinger eller fuldbyrdelse af strafferetlige sanktioner, herunder beskyttelse mod og forebyggelse af trusler mod den offentlige sikkerhed.

Det er korrekt, at en kunde har ret til indsigt i data, som metroen behandler om vedkommende, det er dog vores klare opfattelse, at disse data er blevet fremlagt i forbindelse med denne ankenævns sag (udskrift af de elektroniske kontrolafgifter, al korrespondance, billeder stewarden har taget med sin PDA, etc.).

Har klageren have yderligere spørgsmål eller kommentarer i forhold til udlevering af billede-/videomateriale, er han velkommen til at kontakte vores [Databeskyttelsesrådgiver](#).

På baggrund af ovenstående er det uomtvisteligt, at kontrolafgifterne er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, idet det er dokumenteret, at klageren og hans hustru *ikke* har foretaget check ind på det fremviste rejsekort og ikke i kontrolsituationen kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel (og de har således ikke blevet betalt for den modtagne ydelse, deres rejse).

Det er tillige vores klare opfattelse, at der er blevet fremlagt dokumentation for, at de 3 check ind ekstrastandere på Nørreport station har fungeret.

Vi opretholder således uændret vores krav på 2 x 750 kr.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Det er uomtvisteligt at vi har fået udstedt kontrolafgift med tidspunktet 16.43 og systemet har registreret et andet tidspunkt. Det er derfor åbenlyst at der er usikkerhed om hvad der er korrekt registret ved Metro Service og retssikkerhedsmæssigt bør man naturligvis kunne tidsfæste det man kræver afgift for korrekt. Hvis ikke, så har vi som borger ingen retssikkerhed. At der er problemer i systemet understøttes jo efterfølgende af man ikke tidsstempler vores mails.

Vi kan ikke anse det som nogen form for dokumentation at man spørger egne medarbejdere om hvordan systemet har virket, de taler jo Metro Service interesse og den er øjensynlig ikke at erkende at der er fejl i deres systemer. Derimod virker det besynderligt at MetroService tidligere skulle spørge Rejsekort om udstræk fra rejser, men det gør man ikke når man skal undersøge om der har været fejl på systemerne? Standeren kunne f.eks. virke, men ikke have kontakt med serveren ved Rejsekort? Dermed kan vi ikke anse sagen for fuldt oplyst.

Man kan ikke støtte sig til de fremsendte systemudtræk, der er masser af tidsrum hvor der ikke er registreret tjek ind/ud og systemet kunne let kortvarigt være nede. At man ikke har en log for om systemet fungerer eller ej, medfører blot at man reelt ikke ved om det virkede eller ej. Men det kan man ikke bebrejde borgeren. Af de udsendte udtræk har man raderet kortnumre ud, hvilket må skyldes at man anser det for personfølsomme data. Det virker stærkt kritisabelt at man ikke har en log over hvordan systemet fungerer. Det betyder jo at man reelt ikke ved om systemet er hacket og måske tapes for informationer om de rejsende.

Dertil kommer at der ikke er udleveret korrekt aktindsigt: Der er ingen korrespondance udleveret mellem Metro Service og Rejsekort og det er åbenlyst at MetroService har spurgt Rejsekort om rejsedata. Det er jo vigtigt for vores sag at man kan se hvad Metro Service faktisk har spurgt om og hvad Rejsekort har svaret. Det er ikke fyldestgørende at Metro Service blot præsenterer nogle udklip af det man har modtaget fra Rejsekort og støtter deres egen fremstilling af sagen. Man kan må ikke på den måde sortere i de akter der er der gået mellem de to enheder. Derved får man tanke på, at der er noget man ønsker at skjule.

Metro Service oplyser at Datatilsynet støtter deres tidligere afvisning af at vise kameraovervågning. Det er ikke korrekt. Datatilsynet nævner én sag hvor klageren ønskede en generel indsigt i hvad Metro vidste om vedkommende og der var ikke noget konkret begrundelse for ønsket. Vores nærværende sag er nøjagtig omvendt. Vi har et konkret ønske om at dokumentere at vi rent faktisk tjekker ind når vi får en kontrolafgift for ikke at tjekke ind. Men vi har absolut ikke noget ønske om at kompromittere sikkerheden og bede Metro afsløre alle kamera-placeringer etc. Der henvises til dataforordningens artikel 12,5 der undtager indsigt såfremt den er grundløs eller overdreven fordi den gentages. Ingen at disse tilfælde gælder her, vi har absolut grund til at ønske indsigt når vi uretmæssig præsenteres for en forkert kontrolafgift og vi ønsker alene ét billede af den konkrete situation, dermed undtager artikel 12.5 ikke vores konkrete sag. Tilsvarende det man angiver om forordningens artikel 23 c og d, hvorefter man kan undtage indsigt af hensyn til sikring af grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder hvor det er nødvendigt af hensyn til den offentlige sikkerhed eller efterforsknings af kriminelt forhold. Ingen af disse hensyn er gældende i den konkrete sag og dermed gælder de almindelige regler naturligvis i nærværende sag så vi har ret til at få lige nøjagtigt den fotografering af at vi tjekker ind.”

Herpå har Metro Service svaret:

”Vi skal igen beklage, at stewarden manuelt har noteret tidspunktet på kontrolafgiften som ”frem i tiden” med 1 time, dog finder vi det dog dokumenteret via den elektronisk oprettede kontrolafgift, hvad der er det faktiske tidspunkt for kontrolafgiftens udstedelse.

Alle øvrige dokumenter på sagen er tilsvarende digitalt tidsstempelt og selvom der ikke fremgår tidsstempel på de omtalte mails, så er disse tidsstemplet i vores sagsbehandlingssystem, hvor de automatisk oprettes i forbindelse med modtagelsen.

Det er beklageligt at læse, at klageren mener, at vores medarbejdere ikke skulle være troværdige, og at de skulle tale i vores interesse og ikke ville erkende eventuelle fejl.

Klageren ønsker dokumentation for at systemet har virket eller ikke have haft kontakt til en server. Dette kan vi ikke fremsende, da vi alene har logs, der registrerer fejlmeddelelser. Klager antyder også at Rejsekortsystemet skulle være ”hacket” eller bygget på en måde, der gør det nemt at hacke. Dertil kan vi blot svare, at det ikke er Metro Service, der er ansvarlig for den tekniske implementering af Rejsekortsystemet og de fysiske standere, men at vi fra gennemgang af systemet er orienteret om, at system har indbygget caching som sikrer, at data der aflæses fra kort gemmes lokalt på en stander, hvorfra det så sendes til den centrale server, når standeren er i forbindelse med denne. Vi har derfor ingen grund til at betvivle ægtheden af de oplysninger, som vi får fra Rejsekortets systemer eller til at betvivle at Rejsekortets systemer ikke skulle være bygget robust og efter gængse standarder for digitale systemer.

Det er korrekt, at vi har fremsendt forespørgsel til Rejsekort for indhentning af historik omkring det benyttede rejsekort. Disse informationer var vi desværre ikke selv stand til at trække, da disse lå så langt tilbage (vi ønskede informationerne for at kunne dokumentere, at der ikke havde været transaktioner på det oplyste, benyttede rejsekort mellem den 24-06-2020 og 05-04-2023).

Informationerne fra Rejsekort er ikke blevet tilbageholdt, men er vedhæftet som "**Udskrift korthistorik_202864256**" og "**Udskrift rejsehistorik_202864256**" i vores mail sendt til ankenævnet den 10. maj 2023, kl. 10:58.

Det er korrekt, at vores anmodning ikke var vedhæftet i førnævnte mail, da anmodningen var at betragte som en intern mail, og da vi alene til Ankenævnet fremsender den korrespondance, der har været mellem klager og Metro Service, men for at klageren ikke skal opfatte det som noget fordækt, er vores anmodning fremsendt til Rejsekort indsat nedenfor:

[udeladt. Er sendt til klageren]

Der er derfor fra vores side givet indsigt i alle sagsakter mellem klageren og Metro Service via Ankenævnet og der er ikke skjult noget på sagen.

Vi har taget klagers seneste mail til efterretning og ud fra dette behandler vi nu sideløbende en sag om indsigt efter GDPR, hvor klager vil få alle oplysninger udleveret igen.

I forhold til afvisning af udlevering af kameraovervågning, så beror vores afvisning på en konkret vurdering og ikke som tidligere antydnet, blot på en generel afvisning. Det vi har ytret er, at vi generelt ikke giver indsigt i videoovervågning, men at konkrete sager altid vurderes enkeltvis. De overordnede formål med kameraovervågning er driftssikkerhed af metroen og Metro Service må i udgangspunktet ikke anvende data ud over dette formål. Derfor har vi strenge krav for tilgang til videoovervågning og sagsbehandling af en kontrolafgift er ikke et sagligt formål, hvortil Metro Service må anvende videoovervågning. Såfremt en person beder om indsigt i sine personoplysninger efter GDPR, så vurderer vi i hver enkelt sag, hvorvidt vi er forpligtet til at udlevere videoovervågning eller om vi kan afvise med henvisning til en af undtagelserne i databeskyttelseslovens §22. Det er lagt til grund for afvisningen, at videoovervågningsbilleder ikke vil kunne hverken be- eller afkræfte, hvorvidt klager har tjekket korrekt ind eller hvad der måtte have stået i displayet, da opløsningen på videoovervågningen, samt afstanden til standere generelt, medfører at displays ikke kan aflæses. Vi har derfor vurderet, at klagers formål med at få udleveret videoovervågning, i det konkrete tilfælde ikke vægter tungere en vores. Skulle klager ønske en uddybning, er klager velkommen til at rette direkte henvendelse til Metro Service.

Vi kan desuden informere om, at alt videoovervågningsmateriale automatisk slettes inden for 30 dage, hvorfor vi på nuværende tidspunkt ikke længere ligger inde med videoovervågning fra den pågældende dato."

Efter at have fået forelagt samtlige logs fra standerne på Nørreport st., anførte klageren:

"Det er oplyst at de seneste fremsendte filer er udtræk fra de enkelte standere med ekstra tjek ind på Nørreport station. Jeg har taget nogle stikprøver, og hvis man eksempelvis tager filen "Dok3", så er der "successful transaction" f.eks. 15:00:24, 15:10:30 og 15:12:40.

Metro Service har tidligere fremsendt logfiler for alle tjek ind i samme periode. Her bør transaktioner fra standerne fra Dok3 altså fremgå, se filerne 17c-17e.

Gennemgår man filerne 17c-17e er der ikke sammenhæng med Dok3: Ingen af transaktioner 15:00:24, 15:10:30 og 15:12:40 fremgår.

Ud fra det fremsendte ser jeg ikke nogen sammenhæng eller dokumentation for at systemet rent faktisk logger korrekt, hvorfor jeg ikke ser at man kan lægge de tidspunkter der oplyses fra Metro Service til grund for nogen beslutning eller afgift.

Jeg tillader mig endnu en gang om at få dokumentation for at systemet rent faktisk fungerer og er uforstående overfor at man ikke blot fremlægger dette.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Vi har haft sagen til høring hos Rejsekort, som kunne oplyse, at den stander, klageren refererer til i sit dokument (Dok3), er en check ind ekstrastander op sat hos DSB.

Nedenstående er listen over CIE-standere på Nørreport St.

Kortlæser	13F36F	>>
Kortlæser	13F380	>>
Kortlæser	13F40A	>>
Kortlæser	13F448	>>
Kortlæser	13F4A0	>>
Kortlæser	13F4C8	>>
Kortlæser	13F54F	>>
Kortlæser	13F664	>>
Kortlæser	13F67C	>>
Kortlæser	13F6D2	>>
Kortlæser	13F865	>>

De tre af dem, som du også har numre på, tilhører Metro.

Metro	Nørreport	Col1	27-04-2011 11:40:34	13F664
Metro	Nørreport	Col1	27-04-2011 11:41:34	13F67C
Metro	Nørreport	Col1	27-04-2011 11:41:34	13F865

Dvs. 13F36F må tilhører DSB. Hvor den står henne, er jeg dog ikke klar over. Der skal hentes tekniske tegninger fra DSB, hvis vi skal have det overblik.

Af kortbestemmelserne, som kunden accepterer ved at tage rejsekortet i brug, fremgår det

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortstanderne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

og på baggrund heraf, har vi kun fremsendt udtræk fra check ind ekstrastandere opsat på metrostationen, da en rejse med metro kræver at der foretages check ind på en check ind stander opsat på en metrostation.

Vi må således fastholde, at check ind ekstrastandere har fungeret helt som de skulle, og der er ikke registreret nogen fejlmeldinger på metrostationens 3 opsatte check ind ekstrastandere.”

Hertil har klageren anført:

"Jeg skal gøre opmærksom på at det materiale jeg har kommenteret på er fremsendt af Ankenævnet og modtaget fra MetroService og Rejsekort vedrørende min og min hustrus rejse med Metroen. Jeg har jo ikke selv fundet frem til log-filer fra DSB-standere. Det fremgår af sagens natur at der **IKKE** er tale om DSB-standere da det er fremsendt materiale fra Metro/Rejsekort selv som dokumentation af check-in på Metrostationen på Nørreport. Det er således meget useriøst at sende mig dokumentation og efterfølgende påstå at det ikke har noget med sagen at gøre.

Man har naturligvis fremsendt log's fra de relevante standere. Og da der **IKKE** er nogen form for sammenhæng mellem de fremsendte logfiler giver det sig selv at der dermed er fuld dokumentation for at Metro Service/Rejsekort ikke loggede data korrekt og dermed er er kontrolafgiften uretmæssigt opkrævet."

Sekretariatet har hertil oplyst til parterne, at det var sekretariatet, der anmodede Rejsekort A/S om logfilerne på *"Nørreport st. i tidsrummet kl. 15:00 – 15:30 på ekstra check ind-standeren ved elevatoren på Nørreport station mod Torvehallerne, dvs. i krydset Frederiksborggade – Linnésgade"*, hvorefter Rejsekort valgte af egen drift at sende logfiler fra samtlige ekstra check ind-standere på Nørreport, hvilke logfiler blev videresendt til parterne.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand