

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0381
- Klageren:** XX på vegne af YY
9500 Hobro
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af flere rejsende på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at stewarden i Metroen kunne se, at der var én passager checket ind, hvorfor der må være en fejl i Rejsekortsystemet, når Metro Service efterfølgende har oplyst, at der ikke er registreret nogen indcheckning overhovedet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til kunden.

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 en medrejsende skulle den 2. december 2023 rejse med Metroen fra Ørestad st. til kgs. Nytorv.

Ifølge klageren checkede han dem begge ind på sit Rejsekort på Ørestad st. inden påstigning, men ved en efterfølgende kontrol efter Bella Center st., blev den medrejsende pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi stewarden kun kunne se, at der var checket én person ind.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 18:49:

```
<FeeDate>2023-12-02T18:49:53.0700000</Fee>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Bella Center</StationFrom>
<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Intet forevist</Cause>
...
<OtherText>pax var sammen med hendes mand, de siger at de har tjekket 2 personer ind, men jeg kan ikke se det</OtherText>
```

Efter kontrolafgiftens udstedelse steg klageren og den medrejsende af Metroen på Kogens Nytorv st., hvor klageren ville checke ud. Imidlertid kunne dette ikke lade sig gøre, og klageren henvendte sig til en servicemedarbejder, der kunne se, at der ikke var checket ind på Rejsekortet i modsætning til, hvad stewarden havde oplyst om bord på Metroen.

Rejsekorthistorikken:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
16-05-2023 15:51:52	16-05-2023 16:06:52	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430	89	30	Vestamager St.	VAL_21444 - 138934
16-05-2023 16:10:39	16-05-2023 16:24:23	01-05-2023	Check ud	Check ud	308430	90	30	København H	VAL_20374 - 13D162
02-12-2023 18:48:00	02-12-2023 19:17:04	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430	90		Ørestad St.	MARK_62920 - 09BF8A
02-12-2023 19:00:41	02-12-2023 19:17:04	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430	90		Kongens Nytorv St.	MARK_62927 - 09BF8F
02-12-2023 19:03:38	02-12-2023 19:34:34	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430	90		Kongens Nytorv St.	MARK_62927 - 09BF8F
02-12-2023 20:21:31	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430	91	31	Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F34D
02-12-2023 20:22:03	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ud	Check ud	308430	92	31	Kongens Nytorv St.	VAL_21124 - 13CF6D
02-12-2023 20:22:30	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430	93		Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F34D
02-12-2023 20:22:31	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430	94	32	Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F34D
02-12-2023 20:34:55	02-12-2023 20:51:40	01-12-2023	Check ud	Check ud	308430	95	32	Ørestad St.	VAL_21401 - 13CF2B

Den følgende dag, den 3. december 2023 anmodede klageren på den medrejsendes vegne Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han skrev:

"Jeg har den 2-12-2023 haft en dårlig oplevelse med transport i Metroen. Vi står på ved Ørestad (efter at have tjekket 2 personer ind) på rejsekortet 3084302051 [klageren] og (nr. 2 rejsender). Ved Bella viser jeg mit rejsekort til servicemedarbejder nr. 21375 og hun fortæller, at jeg kun har tjekket 1 person ind, prøver at forklare (flere gange) at jeg har tjekket 2 personer ind, og hun fortæller at hun desværre kun kan udskrive en afgift (hun lover at notere på sin scanner), men at jeg kan skrive til Metro kundeservice og fortælle forløbet så skulle alt være i orden.

Forløb:
Jeg tjekker ind i Ørestad (2 personer) ved Bella scanner en servicemedarbejder mit rejsekort og siger at der kun er scannet 1 person ind????
Jeg prøver at forklare at jeg HAR tjekket 2 personer ind, Vi står af ved Kongen Nytorv og jeg vil scanne ud - systemet melder fejl -
jeg kontakter en servicemedarbejder for at være sikker på at alt er som det skal være, han scanner mit rejsekort og siger at jeg ikke har scannet ind i Ørestad????
Der må være et eller andet i vejen med systemet hvis en servicemedarbejder i Bella fortæller mig at jeg kun har scannet 1 person ind, og en servicemedarbejder ved Kongens Nytorv fortæller at jeg ingen har scannet ind????
Jeg kan oplyse om, at jeg har kørt bil i 50 år (i hele DK) uden at have fået en parkeringsafgift. Jeg synes ikke at det er ok med en afgift, da det tyder på at der har været fejl i jeres system. venligst bekræfte modtage af denne indsigelse."

Metro Service fastholdt efterfølgende kontrolafgiften og begrundede det således:

"Jeg har nu undersøgt [sagen], men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt.
[den medrejsende] har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi hun ikke var checket ind på dit rejsekort. Jeg beklager forvirringen. Sagen har været til intern undersøgelse, og stewarden der udstedte [den medrejsendes] kontrolafgift, har fejlagtigt konstateret at der kun var 1 person checket ind på dit rejsekort. Dette er dog ikke korrekt. Jeg har undersøgt historikken på dit rejsekort, og hverken du eller [den medrejsende] var checket ind på rejsekortet på tidspunktet for kontrol. Det er derfor I får en fejlyd da I forsøger at checke ud ved Kongens Nytorv efterfølgende. Servicemedarbejderen oplyser korrekt, at der ikke er foretaget et check ind ved Ørestad station.
Jeg har med orange markeret den sidste handling på dit rejsekort, inden du og [den medrejsende] blev mødt af billettering, og det er et check ud foretaget på København H station d. 16-05-2023 kl. 16:10. Jeg har for god ordens skyld også markeret det, der hedder kortsekvenser, med gul. Det er under kortsekvenserne man kan se, om der er en fejl på kortet, hvor en eller flere handlinger ikke er blevet korrekt indlæst i kortets historik.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	
02-12-2023 20:34:55	02-12-2023 20:51:40	01-12-2023	Check ud	Check ud	308430 205		95	32	Ørestad St.
02-12-2023 20:22:31	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430 205		94	32	Kongens Nytorv St.
02-12-2023 20:22:30	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430 205		93		Kongens Nytorv St.
02-12-2023 20:22:03	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ud	Check ud	308430 205		92	31	Kongens Nytorv St.
02-12-2023 20:21:31	04-12-2023 18:42:49	01-12-2023	Check ind	Check ind	308430 205		91	31	Kongens Nytorv St.
02-12-2023 19:03:38	02-12-2023 19:34:34	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430 205		90		Kongens Nytorv St.
02-12-2023 19:00:41	02-12-2023 19:17:04	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430 205		90		Kongens Nytorv St.
02-12-2023 18:48:00	02-12-2023 19:17:04	01-12-2023	Kontrolmærke	Kontrol	308430 205		90		Ørestad St.
16-05-2023 16:10:39	16-05-2023 16:24:23	01-05-2023	Check ud	Check ud	308430 205		90	30	København H
16-05-2023 15:51:52	16-05-2023 16:06:52	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430 205		89	30	Vestamager St.
16-05-2023 15:10:54	16-05-2023 15:29:09	01-05-2023	Check ud	Check ud	308430 205		88	29	Vestamager St.
16-05-2023 15:06:16	16-05-2023 15:29:44	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430 205		87	29	Bella Center St.

Ovenstående viser, at det desværre ikke er tilfældet i denne konkrete sag; Der er ingen huller i kortsekvensnumrene imellem kontrolmærket og check ud registreringen, og alle øvrige sekvenser ligger også i kronologisk rækkefølge, som de skal. Det er derfor ikke muligt at kortet var korrekt checket ind før rejsen startede. Jeg har for en sikkerheds skyld også undersøgt rejsekortudstyret på Ørestad station i tidsrummet omkring billettering, og der er intet der indikerer fejl på udstyret. Har du brug for hjælp og vejledning ifm. din rejse med metroen, er der på alle stationer opsat gule opkaldspunkter, og der er på selve billetautomaterne opkaldspunkter, som kan benyttes. Opkaldspunkterne sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vores kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet.

Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, men metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Sagen afgøres ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Vi kan derfor ikke medtage god tro og menneskelige fejl i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag."

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt transaktionsliste på de to Rejsekortstandere til check ind af flere rejsende på Ørestad st. i det relevante tidsrum, hvor klageren siger, han checkede ind. Klagerens Rejsekortnummer figurerer ikke, men standerne har været anvendt løbende:

REJSEKORT

Historik for rejsekort

REJSEKORT

Kortnr.:	Chipnr.:
Transakt.type: Alle	Handlingstype: Alle
Lokation:	Udstyrsnr.: 13F67B
Fra dato: 02-12-2023 18:30:00	Til dato: 02-12-2023 18:50:00
Regnskabsperiode:	

Sidst opdateret: 28-12-2023 10:35:52

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.betøb	Forudbetaling
02-12-2023 18:48:54	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		1591	563	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	144,35	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:48:13	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		1826	606	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	1,96	-140,00	140,00	140,00
02-12-2023 18:48:13	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		1825		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	141,96	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:48:03	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		568	245	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	379,05	-43,75	43,75	43,75
02-12-2023 18:48:02	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		567		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	422,80	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:47:42	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		1823	605	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	71,96	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:44:14	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		372	118	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	163,90	-25,00	25,00	25,00

Side: 1/3

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.betøb	Forudbetaling
02-12-2023 18:43:29	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		181	60	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	49,00	-50,00	50,00	50,00
02-12-2023 18:43:28	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		180		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	99,00	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:40:45	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		235	97	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	211,86	-18,75	18,75	18,75
02-12-2023 18:39:46	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1334	488	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	53,68	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:38:58	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		3912	1444	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	95,48	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:37:28	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		206	84	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	73,20	-84,00	84,00	84,00
02-12-2023 18:37:27	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		205		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	157,20	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:37:00	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		203	83	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	87,20	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:37:00	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		202		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	157,20	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:36:31	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		200	82	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	87,20	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:36:31	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		199		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	157,20	0,00	0,00	0,00

Side: 2/3

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.betøb	Forudbetaling
02-12-2023 18:35:09	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		595	232	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	85,81	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:35:09	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		594		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	155,81	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:34:25	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1346	505	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	338,42	-50,00	50,00	50,00
02-12-2023 18:34:25	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Tank-op-afkøle	Tank-op-afkøle		1345		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B		388,42	300,00	300,00	0,00
02-12-2023 18:34:24	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1344		Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	88,42	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:34:10	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		302	114	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	139,40	-18,75	18,75	18,75
02-12-2023 18:34:09	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1836	675	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	14,23	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:32:34	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		552	208	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	20,50	-70,00	70,00	70,00
02-12-2023 18:31:29	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		847	336	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	134,20	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:31:23	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1998	751	Ørestad St.	VAL_214 00-13F67B	EasyTrip	78,34	-25,00	25,00	25,00

Side: 3/3



Historik for rejsekort



Kortnr.: Transakt.type: Alle	Chipnr.: Handlingstype: Alle
Lokation: Fra dato: 02-12-2023 18:30:00	Udstyrsnr.: 13F6D5 Til dato: 02-12-2023 18:50:00
Regnskabsperiode:	
Sidst opdateret: 28-12-2023 10:34:40	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
02-12-2023 18:48:50	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		91	31	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	18,80	-140,00	140,00	140,00
02-12-2023 18:48:49	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		90		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	158,80	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:45:55	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		249	83	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	155,65	-50,00	50,00	50,00
02-12-2023 18:45:55	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		248		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	205,65	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:45:29	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		52	14	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	255,30	-50,00	50,00	50,00
02-12-2023 18:45:29	02-12-2023 19:07:19	01-12-2023	Check ind	Check ind		51		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	305,30	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:45:00	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		50		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	305,30	0,00	0,00	0,00

Side: 1/2

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling
02-12-2023 18:44:11	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		862	332	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	319,40	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:38:22	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		110	43	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	336,50	-100,00	100,00	100,00
02-12-2023 18:38:22	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale		109		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5		436,50	300,00	300,00	0,00
02-12-2023 18:38:22	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		108		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	136,50	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:37:28	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		106	42	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	111,50	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:36:50	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		122	43	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	223,24	-25,00	25,00	25,00
02-12-2023 18:34:42	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1829	591	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	138,24	-35,00	35,00	35,00
02-12-2023 18:34:41	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		1828		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	173,24	0,00	0,00	0,00
02-12-2023 18:30:49	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		509	151	Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	105,50	-50,00	50,00	50,00
02-12-2023 18:30:48	02-12-2023 18:57:50	01-12-2023	Check ind	Check ind		508		Ørestad St.	VAL_214_05-13F6D5	EasyTrip	155,50	0,00	0,00	0,00

Side: 2/2

Sekretariatets undersøgelser:

Her gengives sekretariatets undersøgelser i en tidligere lignende sag (nr. 23-0147”:

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:

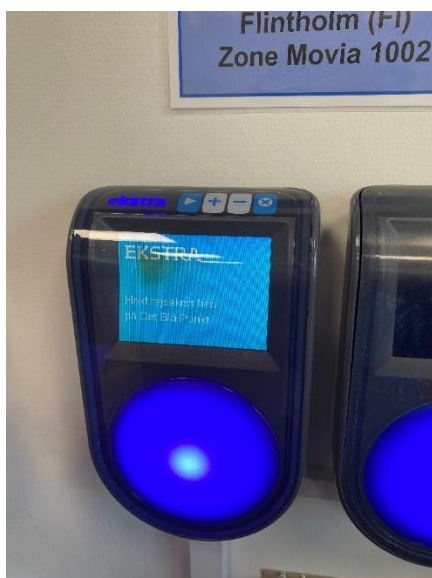
På foto 1

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.





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 standen og på Rejsekorthistorikken.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist lægger ankenævnet til grund, at de to check ind ekstra-standere ikke var fejlbehæftede i tidsrummet mellem kl. 18:30:00 og 18:50:00, hvor klageren ifølge det af ham oplyste checkede de to rejsende ind, idet loggene viser, at der i tidsrummet løbende var aktivitet på standerne.

Klagerens Rejsekortnummer fremgår ikke af loggene fra standerne, og ankenævnet kan dermed ikke statuere, at klagerens Rejsekort blev checket korrekt ind, således som klageren har gjort gældende.

Derimod er det 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.

Dette bekræftes af den omstændighed, at klageren ikke kunne checke kortet ud på Kongens Nytorv st., hvilket sker, når check ind mangler.

Den medarbejder, der checkede klagerens Rejsekort på Kongens Nytorv st. kunne da heller ikke se, at der var registreret noget check ind.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at det beroede på en beklagelig fejl, at stewarden oplyste at kunne se, at der var checket ind for 1 rejsende.

Ifølge de Fælles landsdækkende Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens 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 selve kortet, i Rejsekorthistorikken eller i standerens log.

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 trafikskaber 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:

” Vi står på Ørestad station efter at vi har tjekket 2 personer ind på rejsekort [nummer udeladt] ved Bella viser jeg mit rejsekort til servicemedarbejder 21375, hun siger at jeg kun har tjekket 1 person ind, prøver at

forklare (flere gange) at jeg har tjekket 2 personer ind, har svarer at hun kan se at jeg kun har tjekket 1 person ind og at hun desværre kun kan udskrive en afgift, men at jeg kan skrive til Metro kundeservice, beskrive forløbet, og så skulle alt blive i orden.

Da vi står af Kongens Nytorv og jeg vil, scanne ud, viser system fejl - jeg kontakter en servicemedarbejder, da jeg skal retur på et senere tidspunkt og ikke vil risikere en afgift.

Servicemedarbejderen fortæller mig så at han kan se på sin scanner at vi slet har tjekket ind på Ørestad station???. Jeg forstår ikke at scanner Ørestad viser at jeg kun har tjekket 1 person ind og at scanner Kongens Nytorv viser at jeg ikke har tjekket nogen ind - det kunne tyde på at der har været en fejl i systemet. Da vi skal tilbage Kongens Nytorv - Ørestaden virker det perfekt.

Metro afviser med en forklaring om stewarden der udstedte kontrolafgiften, (efter intern undersøgelse) må have set forkert på sin scanner. Der må vel være forskellige skærbilleder om der er tjekket ind på kortet eller ikke.

Jeg kan oplyse at jeg har kørt bil i 50 år - det sidste 36 år har jeg kørt min. 30.000 km årligt uden at få en P-afgift - fordi jeg undersøger regler for parkering - det gør jeg også ved transport med Metro. Annullering af kontrolafgiften, da jeg mener jeg har tjekket korrekt ind, og der tilsynladene har været en periodisk fejl i systemet. ”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog en kontrolafgift den 2. december 2023, kl. 18:49, efter toget havde forladt Bella Center station i retning mod Kongens Nytorv.

Der blev i kontrolsituationen fremvist et rejsekort, der ikke var checket ind.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som når som helst på rejsen kan fremvises på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#).

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af det benyttede rejsekortets rejsehistorik fremgår det, at den seneste rejse rejsekortet har været anvendt til - før billetteringen den 2. december 2023 - var den 16. maj 2023 i forbindelse med en rejse fra Vestamager station til København H. Det er uvist, hvorfor der ikke er foretaget et check ind fortsat i forbindelse med omstigningen til Cityringen.

Det er således uomtvisteligt, at der burde have været udstedt en kontrolafgift til både [klageren] og [ægtefællen], da ingen af dem var checket ind og således ikke havde gyldig rejsehjemmel ved påstigningen og således har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.

Vi skal naturligvis beklage, at vores medarbejder ikke har fulgt den instruks, der er udstedt til al kontrolpersonalet om at udstede kontrolafgifter til alle passagerer, der ved billettering ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel og at denne fejl har givet anledning til forvirring hos parret.

På baggrund af ovenstående finder vi således, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet det jf. de fælles landsdækkende rejsereglers punkt 2.3, 2.4 og 2.4.3 samt 2.7.1., altid er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning og således kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende – i modsat fald må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.3. Brug af rejsekort

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

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.

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.

... og videre til [kortbestemmelserne for brug af rejsekort](#), hvor det under punkt 1.3. Sådan anvendes et rejsekort, fremgår:

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 returrejsen skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænde-haveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Kontrolafgiften er således udstedt på korrekt grundlag, da der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Det er altid muligt selv at kontrollere af et check ind foretages korrekt ved at kigge på displayet. Her vil der ved almindelig check ind blive kvitteret med "OK", og ved check ind af flere med "OK" samt anførsel af hvor mange personer, børn, hunde og/eller cykler, der er foretaget check ind ekstra af.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vores krav på 750 kr.

Der refereres i klagen til, at der skulle have været tale om en periodisk fejl i systemet, dette har vi ikke kunnet få bekræftet.

Som dokumentation for de 2 check ind ekstra standeres funktionsduelighed, vedhæftes udskrift af transaktionshistorikken (for de 2 opstillede check ind ekstra standere på Ørestad station) for den pågældende dag i tidsrummet mellem kl. 18:30:00 og 18:50:00.

Af kontrolafgiften kan vi se, at denne er udstedt i tog 30 og af toghistorikken fremgår det, at tog 30 afgik fra Ørestad station ca. kl. 18:47 og det foregående tog (tog 40), der afgik mod centrum, kørte fra Ørestad station ca. kl. 18:42, disse oplysninger er grundlaget for det tidsinterval, der er søgt på i forhold til transaktionsrapporten. Grundet størrelsen på rapporterne, vil disse blive fremsendt separat.

Måtte ankenævnet ønske det, fremsender vi naturligvis gerne en udvidet transaktionshistorik fra de 2 check ind ekstra standere 13F6D5 og 13F67B."

Hertil har klageren gjort gældende:

" Der er jo intet nyt fra Metro Service, de skriver at det er uomtvisteligt, at det er en fejl, og der skulle have været udstedt kontrolafgift til at begge,,,,,

Det er jo netop der at jeg mener der er en fejl i systemet,

Servicemedarbejderen tjekkede jo mit rejsekort, og kunne se at der kun var tjekket 1 person ind, og udstedte en kontrolafgift til Bente - (jeg havde tjekket 2 personer ind)

og systemet viser så senere at vi ikke er tjekket ind????

så man kan ikke udelukke at der har været en periodisk fejl.Jeg fastholder klagen."

Til dette har Metro Service svaret:

"Vi har igen gennemgået sagen og vi finder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt til klagerens medrejsende – vi er enige i, at det er en fejl, at der kun blev udstedt en kontrolafgift til klagerens medrejsende og ikke til klageren selv. Denne fejl gør dog ikke, at den udstedte kontrolafgift kan anses som fejludstedt og bør afskrives, da det er uomtvisteligt, at klagerens medrejsende ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetteringen. Det er her efterfølgende svært at oplyse, hvad der måtte være grunden til, at vores medarbejder kunne tage så meget fejl, at der ikke også blev udstedt en kontrolafgift til klageren selv. Af det tidligere fremsendte udklip af transaktionerne fra det pågældende rejsekort fremgår det tydeligt, at ingen var checket ind på det pågældende rejsekort i forbindelse med den pågældende rejse. Vi opretholder således uændret vores krav på 750 kr.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand