

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0353
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2300 København S
- 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 sønnen på klagerens Rejsekort samt stewardens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at kortlæseren på stationen ikke virkede, hvorfor hun ikke kunne checke sin søn ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren kunne have checket dem ind på selve rejsekortautomaten på stationen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på kr. 375 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren rejste hun den 6. august 2024 med sin 12-årige søn med Metroen fra Amager Strand st. for at komme til lufthavnen, hvorfra de skulle rejse på ferie. De indfandt sig på Amager Strand st., hvor klageren checkede sig selv ind på sit Rejsekort på en almindelig rejsekortstander. Hun glemte, at hun også skulle checke sønnen ind, og checkede sig derfor ud igen, og gik hen til +standeren. Ifølge klageren var standeren dog fejlbehæftet, idet hun ikke kunne aktivere +knappen, og hun kunne kun checke sig selv ind.

Klagerens rejsekorthistorik fra den pågældende dag:

Reg. udstyr dato/kl. ▲	Handling	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
06-08-2024 09:58:30	Check ind	Check ind	1517	591	Amager Strand St.	VAL_23544 - 139A6E
06-08-2024 10:01:07	Check ud	Check ud	1518	591	Amager Strand St.	VAL_23541 - 13CD57
06-08-2024 10:01:20	Check ind	Check ind	1519	592	Amager Strand St.	VAL_23542 - 13F3FC
06-08-2024 10:05:16	Kontrolmærke	Kontrol	1519	592	Kastrup St.	MARK_63453 - 098FD3
06-08-2024 10:14:29	Check ud	Check ud	1520	592	Københavns Lufthavn	VAL_23746 - 1389FD

Herefter steg klageren og sønnen ombord på Metroen uden rejsehjemmel til sønnen.

Ifølge klageren glemte hun sønnens manglende rejsehjemmel, indtil de ankom til Kastrup st., hvor hun fik øje på en steward ude på perronen. Derfor steg de af Metroen for at bede stewarden om hjælp til, hvad hun skulle gøre, når automaten ikke havde virket, og de derfor ikke havde kunnet skaffe rejsehjemmel til sønnen. Der foregik ikke nogen kontrolsituation, og hun viste ikke sit Rejsekort til stewarden før i slutningen af samtalen, for hun ville ikke give ham oplysninger i starten af samtalen, idet hun var så vred og forarget over, hvad han havde i gang i. Stewarden må selv have ændret situationen til en kontrolsituation, selv om det handlede om at få hjælp. Stewarden har også noteret forkert station, Femøren, hvilket viser, at han ikke kan have scannet hendes Rejsekort, inden han begyndte at indtaste en kontrolafgift, for ellers ville han have kunnet se hendes check ind på Amager Strand st.

Stewarden scannede klagerens Rejsekort kl. 10:05:16 og udstedte derpå en kontrolafgift til klagerens søn, der blev sendt elektronisk til Metro Service kl.10:05:30. Stewarden noterede, at klageren havde oplyst, at "maskinen på Femøren st. var i stykker":

Den elektroniske kontrolafgift:

```

-----
<FeeDate>2024-08-06T10:05:30.9130000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Femøren</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>>false</Adult>
<Child>>true</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>375</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true" />
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true" />
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax siger maskinen på femøren var i stykker derfor hun ikke kunne tjekke sønnen ind.</O
-----

```

Fra sin ferie indsendte klageren en klage til Metro Service over sønnens kontrolafgift og beskrev sin opfattelse af situationen:

”

Da vi skulle til lufthavnen, fra Amager Strand virkede plusknappen ikke, så jeg kunne ikke tilføje min søn. Dette er sket flere gange på det seneste, og trods kald over samtaleanlæg og på telefonen, har jeg ikke fået hjælp eller penge retur for ekstrabillet.

Derfor stod jeg på toget og stod ud på Kastrup for at få hjælp af en konduktør, som stod på perronen. Han kvitterede med at ville give mig en bøde, efter at have fortalt mig, at jeg skulle købe en billet i automaten.

Jeg er sur og tvær, for jeg havde flere andre muligheder end at spørge ham om hjælp. Jeg kunne være stået af og have ladet som ingenting, og jeg kunne også have ladet som om, at min søn ikke var 12. Fordi jeg var ærlig og bad om hjælp, skulle jeg straffes. Jeg er endda ret sikker på, at han løj for at få mig til at give ham oplysninger om min søn. Han sagde, at han allerede havde mine oplysninger, men jeg er ret sikker på, at han ikke havde skannet mit kort. Han sagde også, at han skulle give mig en afgift, fordi der var kamera på, men at han ville skrive i noterne, at jeg ikke burde have afgiften.

Her i lufthavnen har jeg talt med en tidligere metrokontrollør, som siger, at man slet ikke må give afgift til dem, som selv henvender sig. Hvis jeg har ret i, at han har snydt mig, er dette også en klage over ham. At udnytte en person, som er helt ude af den, er meget usympatisk!

Jeg er også virkelig træt af, at I ikke fikser den automat på vores station. I gør jeres problem til mit problem igen og igen.

Min mand tilbød at køre os, men jeg insisterede på, at det var lettere med metroen. Der tog jeg fejl! Jeg bad endda min søn om at efterlade sit rejsekort derhjemme, så det ikke skulle blive væk på vores ferie.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren skulle have benyttet rejsekortautomaten til at checke dem ind på, hvis +standeren på perronen ikke havde virket. Dette, havde de dog ikke fået indberetninger om, var tilfældet:

”

Jeg er ked af at høre du har haft en dårlig oplevelse med vores steward. Det er aldrig en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og vi forventer naturligvis at vores stewards opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter og udviser en ordentlig kundeservice til alle vores passagerer.

Vores steward er uddannet til at udstede afgifter til alle, der ikke kan fremvise gyldig billet på forlangende, 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. 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.

Hvis man træder ind i metroen, og ikke kan fremvise en gyldig billet, har vores steward ret til at udstede en kontrolafgift. Har man brug for assistance, skal dette søges inden påstigning. Jeg beklager at du til trods for brug af vores opkaldspunkt, ikke har fået assistance, samt at plusknappen på check ind ekstra standeren på Amager Strand station ikke har virket i længere tid. Dette er desværre ikke noget vi har fået meldinger om, før nu. Jeg har straks givet denne information videre til min leder, så det kan blive kigget på og forbedret hurtigst muligt.

Kan man af den ene eller anden grund ikke benytte check ind ekstra standeren, så skal man benytte en rejsekortautomat i stedet for, eller anskaffe sig en billet på anden vis gennem én af vores andre platforme, såsom vores billetautomater, DOT appen eller 1415 SMS-billetter. Det er ikke tilladt at stige på metroen uden at være i besiddelse af en gyldig billet.

Lad mig vide om du ønsker at indgive en personaleklage på stewarden, og så vil jeg sørge for dette.

 har modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi han ikke var checket ind på dit rejsekort.

”

Klageren svarede, at Metro Service havde afgjort sagen på forkert grundlag, fordi stewarden ikke bad om at se kort eller billet, ikke var steget på Metroen, samt at hun havde bedt ham om hjælp ude på perronen.

Metro Service oplyste klageren om, at passageren skal medvirke til billetkontrol helt ind Metroens område forlades, hvilket fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, som de linkede til.

Klageren skrev for tredje gang til Metro Service:

”

Det er stadig uklart for mig, hvorfor jeg har fået en bøde. Jeg kan ikke finde noget sted, hvor der står, at I må uddele bøder til passagerer uden at I har bedt om at tjekke gyldig billet. Jeres steward har aldrig bedt om at kontrollere hverken min eller min søns billet, så vi har ikke nægtet at medvirke til gennemførelse af billetkontrol, som du skriver.

Forløbet var som følger:

Jeg tjekker mig selv in på Amager Strand. Da toget nærmer sig, kommer jeg i tanke om, at min søn ikke har billet. Jeg tjekker mig selv ud og forsøger at tilføje ham med + knappen, som ikke virker. Jeg tjekker mig selv ind igen.

På Kastrup station ser jeg jeres steward stå på perronen i samtale med nogle passagerer. Jeg får fat i min søn og stiger af toget for at tale med jeres steward.

Jeg siger til ham, at vi ikke kunne få billet til min søn, da +knappen ikke virkede på Amager Strand.

Han svarer, at jeg skal købe billet i automaten, og da jeg vender mig, for at gå til automaten i den anden ende af perronen, siger han, at han lige skal bruge nogle oplysninger på os.

Jeg bliver sur, for jeg har henvendt mig til ham for at få hjælp med billetten. Derfor går jeg videre mod billetautomaten. Jeg er meget oprevet og ryster, for jeg er overrasket og vred over at blive mistænkeliggjort.

Da jeg når ned i den anden ende af perronen, råber han efter mig: ”Jeg kan se dine oplysninger her” og vifter med sin dims til at tjekke billetter med. (Det er jeg temmelig sikker på er en løgn, for jeg er 99% sikker på, at han ikke var i nærheden af mit rejsekort på noget tidspunkt, og han har også skrevet forkert afrejsestation på girokortet).

Han kommer ned i min ende af perronen og overtaler mig til at dele min søns personnummer under påskud af at han så vil halvere bøden. Han er tydeligt irriteret over, at min søn ikke kan søges frem på baggrund af navn og at jeg må lede efter personnummeret i min telefon. Det tolker jeg som en utilfredshed, fordi han faktisk ikke har mine oplysninger og godt er klar over, at han har løjet.

Som tidligere skrevet, sagde han også, at han var nødt til at give mig bøden, fordi der var kamera på, og at han ville skrive i noterne, at jeg ikke burde have bøden.

Jeg oplever, at jeres steward lyver og benytter ufine metoder for at skaffe sig adgang til oplysninger. Jeg oplever også, at han forsøger at være min ven, men tydeligvis ikke er det. Det er en nedværdigende måde at behandle andre mennesker på. Jeg ville have haft det bedre med, at han havde tilkaldt politiet.

Jeg kender ikke hans bevæggrunde for at ønske at uddele en afgift til en passager, som opsøger ham for at få hjælp med at betale for sin rejse. Er han provisionslønnet, har noget han skal bevise eller kan han ikke lide hvide mennesker? Jeg er meget uforstående overfor hans motivation.

Jeg kan sagtens se, at Vilfred ifl. jeres regler har rejst uden billet, men der er ikke blevet forespurgt om gyldig billet fra jeres side, da jeg aldrig har været i toget sammen med jeres steward.

Det er meget fint, at I synes, man skal købe billet, når jeres automater ikke virker. Måske I burde påklæbe et lille skilt herom? De 3 gange, jeg har oplevet denne defekte maskine på Amager Strand station, har jeg ikke overvejet billetautomaten. Jeg er jo rejsekortkunde! Jeg overvejer slet ikke, at der er en automat, for jeg bruger den aldrig.

Første gang den ikke virkede (27. maj tror jeg) var jeg både i kontakt med jer gennem samtaleanlægget på Øresund station og senere med kundeservice over telefonen, så det lyder meget mærkeligt, at I ikke kender til problemer med maskinen. Med mindre at I selvfølgelig ikke handler på sådanne informationer, når man kontakter jer om dem!

Det er ulogisk for mig, at en maskine, som virker sporadisk, skal være kundens problem, ligesom det virker ulogisk at fastholde en afgift overfor en kunde, som aldrig før har snydt og også har forsøgt at betale. Hvis jeg var blevet afkrævet billet ombord på toget, ville jeg have været ærgerlig, men jeg ville have accepteret det, for så havde det været bevidst snyd.

For mig handler dette ikke så meget om pengene, men jeg føler mig uretfærdigt behandlet. Det har lagt en sort sky over hele min og min søns ferie, så jeg kommer så afgjort til at gå videre med en klage.

Jeg tog ikke metroen hjem, da jeg kom retur med flyet fredag aften. Det kunne jeg simpelthen ikke få mig selv til. Der er en tillid dér, som er tabt. Jeg har det temmelig meget sådan, at hvis jeg skal færdes i metroen igen, er JEG nødt til at bære kamera, så jeg kan dokumentere, hvad der bliver sagt og gjort. Det må være ret trist for jer, at jeres passagerer når til den erkendelse.

Jeg behøver ikke svar på denne email.

”

Derpå indgav hun en klage til ankenævnet.

I forbindelse med ankenævns sagen har Metro Service forhørt sig hos stewarden, der har udtalt, at han godt kunne huske kontrolsituationen, og efter hans opfattelse så klageren ham stå på stationen, da hun ankom med Metroen til Kastrup st. Hun steg af Metroen for at undgå billetkontrol, da hun udmærket var klar over, at hendes søn rejste uden gyldig rejsehjemmel. Klageren bidrog absolut ikke til en gnidningsfri kontrolsituation, men råbte og skreg af ham på perronen, hvorfor han hurtigt afleverede kontrolafgiften og forlod konflikten i overensstemmelse med Metros anbefalinger til de tilfælde, hvor frontpersonalet står over for voldsomt reagerende passagerer.

Metro Service har fremlagt logs fra rejsekortautomaten, der viser, at denne var i brug hele formiddagen, og at den kl. 11:29 blev benyttet til check ind af 2 rejsende på Rejsekort Anonymt, som det fremgår af loggen:

06-08-2024 11:29:24	Check ind	Anager Strand St.	0,00	0,00
06-08-2024 11:29:24	Check ind	Anager Strand St.	-140,00	140,00

Sekretariatet har anmodet Metro Service om at indsende loggen fra displayets visning på +standeren.

Det fremgår heraf blandt andet, at der også kl. 13:30 og 13:37 blev foretaget check ind af flere rejsende på samme Rejsekort. Dette kan ses af loggen, der ser anderledes ud, når +knappen aktiveres, idet teksten på displayet vejleder kunden i at trykke på tasterne undervejs:

06-08-2024 13:30:42:0 VAL	13f3fc	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
06-08-2024 13:30:42:0 VAL	13f3fc	TTIM01: 65	
06-08-2024 13:30:42:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06-08-2024 13:30:48:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE	Text: EKSTRA
06-08-2024 13:30:50:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG	Text: Brug knapp
06-08-2024 13:30:51:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG	Text: Hold rejse
06-08-2024 13:30:57:0 VAL	13f3fc	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
06-08-2024 13:30:57:0 VAL	13f3fc	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
06-08-2024 13:30:57:0 VAL	13f3fc	TTIM01: 55	
06-08-2024 13:36:56:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK	Text: OK
06-08-2024 13:36:58:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_IN_SERVICE	Text: EKSTRA
06-08-2024 13:37:00:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_INIT_CONFIG	Text: Brug knapp
06-08-2024 13:37:02:0 VAL	13f3fc	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_CONFIG	Text: Hold rejse
06-08-2024 13:37:02:0 VAL	13f3fc	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430
06-08-2024 13:37:02:0 VAL	13f3fc	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN	Card number : 308430

Loggen fra hendes check ind på +standeren ser anderledes ud, og viser, at +standeren ikke blev aktiveret, idet der ikke er nogen tekst, der vejleder kunden i at checke ind, som i situationen ovenfor:

06-08-2024 10:00:48:0 VAL	13f3fc	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK
06-08-2024 10:01:20:0 VAL	13f3fc	87 Successfull ticketing transaction	Transaction Type: E_TR_USAGE_CSC_FARE_PRODUCT_CHECK_IN
06-08-2024 10:01:20:0 VAL	13f3fc	104 Transaction time	TTIM01: 62
06-08-2024 10:01:20:0 VAL	13f3fc	101 Screen displayed	Name : SCR_GROUP_CHECKIN_OK

Klageren har fået forelagt loggen og anfører:

”På baggrund af din orientering fremgår det tydeligt, at der ikke er indhentet nok dokumentation, og at dokumentationen ikke understøtter hverken den ene eller den anden part i de ting, der er klaget over. **En del af min klage går jo netop på, at +knappen ikke virkede. Derfor vil det selvfølgelig ikke fremgå af loggen, at jeg har aktiveret +knappen!**

1) Af indtjekningsloggen bør det fremgå, at jeg er tjekket ind, at jeg er tjekket ud igen lidt efter, og at jeg så igen er tjekket ind. Dette med flere minutters mellemrum. Hvorfor viser

loggen ikke alle disse transaktioner? Er der indhentet data fra begge stationens standere? - Som tidligere beskrevet, havde jeg i første omgang kun tjekket mig selv ind. Da jeg blev opmærksom på, at min søn også skulle tjekkes ind, gik jeg tilbage til standeren med +knappen. Jeg tjekkede mig selv ud og forsøgte at aktivere +knappen. Da den ikke virkede, tjekkede jeg mig selv ind igen.

2) Hvor er dokumentation fra overvågning af stationen, som kan understøtte min sag? Overvågningen vil vise, at jeg besøgte standerne to gange, og - afhængig af vinkel - at jeg trykkede på +knappen ved andet besøg.

Det er selvfølgelig ubejlignet, når kunderne klager over dårlige oplevelser i den offentlige transport. At sende emails med fejlbehæftet dokumentation for at presse mig til at trække min klage tilbage bidrager desværre yderligere til den dårlige oplevelse. Det vil ikke medføre, at jeg dropper min klage for at nedbringe antallet af klager mod metroselskabet."

Sekretariatet har hertil oplyst, at:

"Det var bestemt ikke for at nedbringe antallet af sager mod Metro Service, at jeg skrev til dig. Dine bemærkninger vil indgå i sagens behandling og er samtidigt hermed videresendt til Metro Service.

Loggen, som jeg sendte, er fra den specifikke +stander, hvorpå der blev foretaget check ind af flere rejsende fx kl. 13:30:57 og kl. 13:37:02, og hvorpå du er registreret som checket ind kl. 10:01:20.

Den stander, som du først forsøgte på, er en anden stander til almindeligt check ind, og den har jeg ikke indhentet loggen på, da dit check ind og ud allerede fremgår af din rejsekorthistorik og er indsendt til ankenævnet af Metro Service den 26. august 2024. Denne del af sagen vedrørende dit check ind og -ud er der ikke uenighed om, hvorfor der ikke er indhentet nogen log fra den stander.

Det er med andre ord ikke underligt, at dit check ind kl. 09:58:30 og check ud kl. 10:01:07 på to andre standere ikke fremgår af loggen fra +standeren."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klagerens første check ind den omhandlede morgen var hendes rejsekortrejse nummer 591. Klageren kan dermed ikke betragtes som en rutineret bruger af Rejsekort, selv om hun har gjort dette gældende.

Loggen fra +standeren på Amager Strand st. viser, at der både kl. 11:29, 13:30 og 13:37 blev checket to rejsende ind på samme Rejsekort.

Klageren og sønnen steg om bord på Metroen efter, at kun klageren var checket ind på sit Rejsekort kl. 10:01:20, og uden anden form for rejsehjemmel til sønnen. De kørte forbi Femøren st. og steg af på Kastrup st., hvor stewarden befandt sig.

Uanset om klageren af egen drift eller ej henvendte sig til stewarden og oplyste, at sønnen ikke var checket med ind på hendes Rejsekort, fordi +knappen ikke havde virket, er det ankenævnets opfattelse, at det var berettiget, at stewarden på dette grundlag valgte at gå i gang med at udstede en kontrolafgift til sønnen, der jo lige var steget af Metroen, og var uden rejsehjemmel.

Dette følger af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.6, hvorefter passagerer, der forlader Metroen, skal kunne forevise gyldig rejsehjemmel på hele Metroens område.

Stewarden noterede, at klageren havde fortalt, at rejsekortudstyret på *Femøren st.* var fejlbehæftet. Selv om der er noteret en forkert station, har det ikke haft betydning for sagens afgørelsesgrundlag, der hele tiden har vedrørt udstyret på Amager Strand st.

Det fremgår af lov om jernbaner § 14, og af de Fælles landsdækkende rejseregler, at en passager, der skal pålægges en kontrolafgift, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Det lå dermed inden for rammerne for stewardens bemyndigelse, at han bad om at se klagerens Rejsekort, både for at sætte et kontrolmærke for at se, om kortet var checket ind, og for derigennem at blive i stand til at identificere klagerens søn, der skulle pålægges en kontrolafgift. Det er efter ankenævnets opfattelse ikke af betydning, hvornår i kontrolforløbet stewarden scannede klagerens Rejsekort, da metropassagerer skal kunne forevise gyldig rejsehjemmel også på perronen.

Ankenævnet finder herefter ikke grundlag for at udtale kritik af stewardens adfærd, og bemærker at det er uklart, hvem af parterne, der eskalerede situationen.

På baggrund af loggen fra +standeren på Amager Strand st. sammenholdt med, at der ikke er registreret nogen fejlrettelser på standeren, hvilket ifølge Metro Service logges, når det sker, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at +knappen ikke virkede.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klagerens søn blev pålagt og fastholdt med rette. Ankenævnet bemærker hertil, at også rejsekortautomaten på perronen kan benyttes til at checke flere rejsende ind på samme Rejsekort.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår klagerens anbringende om, at videooptagelser ville bekræfte hendes udlægning af situationen, bemærker ankenævnet, at bedømmelsen af en eventuel pligt til at udlevere videooptagelser henhører under Datatilsynet og falder uden for ankenævnets kompetence.

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 trafiksselskaber 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.

Pkt. 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen vedrører gentagende fejl på rejsekortsmaskine, så man ikke kan indtjekke medrejsende. Den vedrører også opkrævning af afgift uden forudgående forlangende om at se gyldig kort eller billet.

Derudover vedrører den klage over medarbejder, som lyver og bruger ufine metoder til at skaffe sig information om passagerer.

Der er 11. august sendt yderligere oplysninger til Metro Selskabet efter deres afgørelse.

Ønsker at opnå: Jeg ønsker, at maskinen på Amager Strand virker, så jeg ikke jævnligt starter min rejse med bøvl og panik. Jeg ønsker at have tillid til, at jeg bliver behandlet fair og ordentligt af metroens medarbejdere. Frem for alt ønsker jeg at have lyst til at benytte metroen igen, så jeg har adgang til offentlig transport fra min bopæl.”

Indklagede anfører følgende:

”Information til sekretariatet: Klageren afsluttede sin tredje henvendelse med at frabede sig svar på samme, og derfor foreligger der blot 2 svar fra Metro til klageren.

Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

Klageren, som rejste med sin 12-årige søn fra Amager Strand station til Lufthavnen station blev billetteret den 6. august 2024 kl. 10:05 på Kastrup station. Klageren fremviste sit personlige rejsekort hvor hun selv,

men ikke sønnen var checket ind. Da sønnen ikke havde anden form for rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift efter gældende regler. I kontrolsituationen forklarede klageren til stewarden, at check-ind-ekstra-kortlæseren på Amagerstrand station ikke fungerede hvilket var årsagen til at hendes søn rejste uden billet.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det altid er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende under hele rejsen og i forbindelse med afstigning, herunder at rejsekortet er korrekt checket ind for alle rejsende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for et barn udgør 375 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside Fælles landsdækkende rejseregler <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

I sine henvendelser gør klageren gældende, at hun ikke forstår hvorfor sønnen fik en afgift da hun ikke mener, at stewarden kontrollerede det fremviste rejsekort, samt at klageren er af den opfattelse, at man udelukkende kan få en afgift hvis man befinder sig inde i toget.

Men stewarden foretog billetkontrol og tog også, i overensstemmelse med reglerne, et foto af det fremviste rejsekort med sin PDA. Fotoet er vedhæftet som en pdf-fil. Også af rejsehistorikken for klagerens kort fremgår det, at stewarden scannede kortet og dermed satte et elektronisk kontrolmærke i historikken, se herunder:



Klagerens påstand om at der ikke fandt billetkontrol sted er således ikke korrekt.

Klagerens teori om, at man skal befinde sig i et tog for at modtage en kontrolafgift er heller ikke korrekt. I de fælles landsdækkende rejseregler, i afsnit 2.6. står der blandt andet:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

I sine henvendelser giver klageren desuden udtryk for, at stewarden både løj og brugte ufine metoder for at skaffe sig oplysninger om sønnen, i og med klageren er af den (ukorrekte) opfattelse, at der ikke fandt billetkontrol sted.

Men som det fremgår af ovenstående er der dokumentation for billetkontrol og dermed har stewarden, ganske som han forklarede klageren, information om klagerens identitet.

Vi har sendt klagerens anklage om manipulation, racisme, snyd og nedværdigende opførsel videre til stewarden og dels spurgt om han kunne huske billetteringen og desuden bedt om hans udlægning af situationen.

Stewarden kunne godt huske kontrolsituationen og har forklaret, at efter hans opfattelse af situationen skete der det, at klageren så ham stå på stationen da hun ankom med toget til Kastrup station og at hun stod af toget for at undgå billetkontrol i og med klageren jo – ifølge sine egne forklaringer – var glimrende klar over, at hendes søn rejste uden gyldig rejsehjemmel.

Stewarden har desuden forklaret, at klageren absolut ikke bidrog til en gnidningsfri kontrolsituation men råbte og skreg af ham på perronen og at han derfor hurtigt afleverede afgiften og forlod konflikten i overensstemmelse med Metros anbefalinger i de tilfælde hvor frontpersonalet står overfor voldsomt reagerende passagerer.

Klagerens forklaring er, at hun stod af på Kastrup station fordi hun så stewarden dér og fordi hun ville anskaffe gyldig rejsehjemmel til sønnen. Vi finder det imidlertid påfaldende, at klageren ikke stod af på førstkommende station efter Amager Strand nemlig Femøren station for at checke sønnen ind på den station. Ud fra rejsehistorikken og klagerens forklaringer fremstår klageren som en rutineret bruger af rejsekortet med stor erfaring og vi finder det sandsynligt, at klageren nemt kunne være stået af toget på Femøren station og have anvendt check-ind-ekstra-kortlæseren dér i stedet for blot at rejse videre.

Hvad selve kortlæseren på Amager Strand station angår så er der ikke registreret nogen fejl på den i tidspunktet omkring klagerens rejse, eller hele den pågældende dag/uge i øvrigt. MEN, den første check-ind-ekstra på den konkrete kortlæser (13F3FC) finder sted den pågældende dag kl. 13:26.

Men, uanset om der rent faktisk har været en periodisk fejl på kortlæseren så vil manglende funktionalitet af udstyret ikke kunne afstedkomme, at man må rejse uden gyldig rejsehjemmel.

I 'Kortbestemmelserne for Rejsekort – privat', som man kan læse i deres helhed på dette link <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-privat.ashx> og som man har erklæret sig enig i ved ibrugtagning af rejsekortet står der følgende:

7.3. Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i Rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt et direkte tab, påtager Rejsekort & Rejseplan A/S sig ansvaret herfor.

Hvis indehaveren af et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som ikke menes at være foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihænde-haveren af et Rejsekort Anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på www.rejsekort.dk eller telefonisk, jf. afsnit 1.8.1, 4.1 og 5.3.

Hverken Rejsekort & Rejseplan A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at et Rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en kortlæser eller Rejsekortautomat ved forsøg på check ind eller check ud er ude af drift, skal der benyttes en anden Rejsekortautomat eller kortlæser. Er andre Rejsekortautomater og kortlæsere på stedet også ude af drift, skal der ske henvendelse til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale eller lignende) eller kontakt til Rejsekort

Side 21 af 24

Kundecenter hurtigst muligt. Findes der ikke en løsning på problemet, skal en billet skaffes på anden vis, medmindre der er tale om helt undtagelsesvise særtilfælde, fx mere omfattende systemnedbrud, hvor brugen af Rejsekort er umuliggjort, og det fremgår af meddelelse på www.rejsekort.dk under "Driftsinformationer", at dette kan undlades, eller de tilsluttede trafikvirksomheder ved meddelelse via højtalere eller på anden vis har informeret om, at dette kan undlades.

Rejsekortautomaten på Amager Strand station har fungeret fejlfrit med adskillige check-ind-ekstra-handlinger den pågældende formiddag. Hvis check-ind-ekstra-kortlæseren ikke virkede som klageren fortæller, så kunne hun have foretaget check-ind af såvel sig selv som sønnen på Rejsekortautomaten, som reglerne kræver. For god ordens skyld er der vedhæftet en pdf-fil fra

rejsekortautomaten. Alle de linjer der står med 0,00 kr i de sidste 3 kolonner indikerer check-ind-ekstra-handlinger.

Da der ikke er tvivl om, at klagerens søn har rejst uden gyldig billet og således har modtaget en ydelse der ikke er betalt for er kontrolafgiften pålagt med rette og dermed er afgørelsen i den efterfølgende sagsbehandling i kundeserviceafdelingen også korrekt. Vi fastholder således vores krav om betaling af afgiften.”

Hertil har klageren gjort gældende:

” Det er min opfattelse, at der må være masser af videodokumentation som tjener til min fordel. Den har jeg dog ikke adgang til. Derfor anser jeg det ikke som en retfærdig opgave at skulle løfte bevisbyrden for, at jeg taler sandt.

Jeg har ikke noget ønske om at bruge en masse tid på denne sag. Den har allerede ført til masser af ødelagt kvalitetstid med min søn og familie, og den har medført mistillid til samtlige medarbejdere, jeg møder i forbindelse med den offentlige transport.

Jeg er udemærket klar over, at jeg ikke traf den rigtige beslutning, da jeg stod på metroen uden billet til min søn. Jeg bryder mig ikke om at snyde, og det var heller aldrig min hensigt. Jeg synes stadig, at jeg gjorde det rigtige, da jeg stod af for at bede om hjælp.

Samtidig er jeg udstyret med en meget høj retfærdighedssans, så den oplevelse der fulgte efter på Kastrup station er ikke bare noget, jeg lader passere.

Jeg synes, det er ærgerligt, at medarbejderen, som jeg mødte, i den grad har ødelagt min lyst til at benytte metroen. Jeg bor 2 minutter fra den. Alligevel tager jeg hellere bilen for at undgå at møde endnu en medarbejder som ham.

Og videre med rødt som kommentar til Metro Services svar:

”Information til sekretariatet: Klageren afsluttede sin tredje henvendelse med at frabede sig svar på samme, og derfor foreligger der blot 2 svar fra Metro til klageren.

Klagers kommentar: At jeg frabad mig et svar på min tredje henvendelse, gør den vel ikke irrelevant. Jeg frabad mig svar, fordi jeg kunne se, at man hos Metroselskabet baserer sine afgørelser på antagelser.

Jeg vedhæfter min tredje henvendelse, da den gennemgår forløbet med den pågældende steward.

Ved mine første to henvendelser var jeg på ferie og havde kun adgang til at skrive fra min telefon. Oplevelsen med stewarden påvirkede mig så meget, at det gik ud over ferien med min søn, hvorfor jeg i første omgang forsøgte at bruge så lidt tid på sagen som muligt.

Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

Klageren, som rejste med sin 12-årige søn fra Amager Strand station til Lufthavnen station blev billetteret den 6. august 2024 kl. 10:05 på Kastrup station. Klageren fremviste sit personlige rejsekort hvor hun selv, men ikke sønnen var checket ind. Da sønnen ikke havde anden form for rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift efter gældende regler. I kontrolsituationen forklarede klageren til stewarden, at check-ind-

ekstra-kortlæseren på Amagerstrand station ikke fungerede hvilket var årsagen til at hendes søn rejste uden billet.

Klagers kommentar: Som det fremgår af både min første og min tredje henvendelse, så har der ikke foregået nogen kontrolsituation. Min henvendelse til stewarden handlede om at få hjælp til, hvad man gør, når man ikke kan tjekke sit barn ind, fordi automaten ikke virker. Efterfølgende valgte stewarden at ændre situationen til en "kontrolsituation".

Jeg kan godt se, at jeg har vist mit kort. Jeg er dog 99% sikker på, at jeg først viste mit kort i slutningen af samtalen, for jeg ville ikke give ham oplysninger i starten af samtalen, da jeg var så forarget og vred over det, han havde gang i.

Jeg er helt sikker på, at dette kan dokumenteres ved hjælp af både kameraer på stationen og stewardens bodycam, som han så "venligt" brugte som argument for at være nødt til at give mig en kontrolafgift. Af vedlagte girokort fremgår det også, at stewarden – da han skrev girokortet - ikke var bekendt med, at min rejse var startet på Amager Strand. Han har skrevet "Femøren", sikkert fordi han på dette tidspunkt endnu ikke har skannet kortet. Som jeg husker det, gik han i gang med at udfylde girokortet inden han havde fået nogen personinformationer på mig eller min søn.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det altid er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende under hele rejsen og i forbindelse med afstigning, herunder at rejsekortet er korrekt checket ind for alle rejsende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for et barn udgør 375 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside Fælles landsdækkende rejseregler <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

I sine henvendelser gør klageren gældende, at hun ikke forstår hvorfor sønnen fik en afgift da hun ikke mener, at stewarden kontrollerede det fremviste rejsekort, samt at klageren er af den opfattelse, at man udelukkende kan få en afgift hvis man befinder sig inde i toget.

Klagers kommentar: Som forklaret ovenstående, tog samtalen med stewarden ikke udgangspunkt i en kontrol men i stedet i en henvendelse for at få hjælp til at tjekke min søn ind.

Metroselskabets første svar lyder: "Vores stewarder er uddannet til at udstede afgifter til alle, der ikke kan fremvise gyldig billet på forlangende, uanset årsag".

Der står også: "Hvis man træder ind i metroen, og ikke kan fremvise en gyldig billet, har vores stewarder ret til at udstede en kontrolafgift".

På baggrund af Metroselskabets svar, kan jeg stadig ikke se, at man kan opkræves en kontrol uden forudgående forespørgsel efter kort eller billet. DERFOR forstår jeg ikke, at min søn fik en kontrolafgift.

Da jeg ikke kan genkende den pågældende situation i nogen af disse udtalelser, skriver jeg derfor i min anden henvendelse: "Tak for svar! Stewarden bad ikke om at se kort eller billet. Jeg henvendte mig til ham på perronen og bad om hjælp. Han var end ikke steget på toget. Jeres svar passer således ikke med min situation".

Jeg har på intet tidspunkt givet udtryk for, at man ikke kan kontrolleres udenfor toget. På baggrund af Metroselskabets svar herover, er det dog min opfattelse, at Metroselskabet tror, at jeg er blevet bedt om at vise billet eller kort inde i toget. Det forholder jeg mig til i mine henvendelser, når jeg prøver at forklare, at jeg ikke har været i toget sammen med stewarden.

Men stewarden foretog billetkontrol og tog også, i overensstemmelse med reglerne, et foto af det fremviste rejsekort med sin PDA. Fotoet er vedhæftet som en pdf-fil. Også af rejsehistorikken for klagerens kort fremgår det, at stewarden scannede kortet og dermed satte et elektronisk kontrolmærke i historikken, se

herunder:

Klagerens påstand om at der ikke fandt billetkontrol sted er således ikke korrekt.

Klagers kommentar: Som nævnt i min første henvendelse, var jeg ikke sikker på, at mit kort var blevet skannet. Grunden til min tvivl var og er, at der som sagt aldrig blev bedt om at vise kort eller billet. - Jeg har ikke påstået noget. Jeg har sået tvivl om, hvor vidt mit kort var blevet skannet.

Jeg vil igen gerne se videodokumentation, så det helt tydeligt fremgår, hvornår i samtalen mit kort er blevet skannet. Af dokumentationen vil det nemlig fremgå, at samtalen ikke startede med en opfordring til at se kort og billet, sådan som det bliver fremlagt fra Metroselskabets side.

Klagerens teori om, at man skal befinde sig i et tog for at modtage en kontrolafgift er heller ikke korrekt. I de fælles landsdækkende rejseregler, i afsnit 2.6. står der blandt andet:

I sine henvendelser giver klageren desuden udtryk for, at stewarden både løj og brugte ufine metoder for at skaffe sig oplysninger om sønnen, i og med klageren er af den (ukorrekte) opfattelse, at der ikke fandt billetkontrol sted.

Klagers kommentar: At stewarden er lykkedes med at skanne/tage billede af mit kort er i min verden resultatet af hans ufine metoder. Han prøvede alle mulige ting for at overtale mig til at give ham oplysninger, og han var stresset, indtil han fik dem.

Men som det fremgår af ovenstående er der dokumentation for billetkontrol og dermed har stewarden, ganske som han forklarede klageren, information om klagerens identitet.

Klagers kommentar: Der blev ikke forklaret noget. Dette blev råbt hele vejen ned igennem perronen.

Vi har sendt klagerens anklage om manipulation, racisme, snyd og nedværdigende opførsel videre til stewarden og dels spurgt om han kunne huske billetteringen og desuden bedt om hans udlægning af situationen.

Stewarden kunne godt huske kontrolsituationen og har forklaret, at efter hans opfattelse af situationen skete der det, at klageren så ham stå på stationen da hun ankom med toget til Kastrup station og at hun stod af toget for at undgå billetkontrol i og med klageren jo – ifølge sine egne forklaringer – var glimrende klar over, at hendes søn rejste uden gyldig rejsehjemmel.

Klagers kommentar: Ja, selvfølgelig var jeg klar over, at min søn rejste uden billet. Det var jo derfor, at jeg stod af toget for at tale med stewarden. Da jeg havde fået fat i min søn og sagt at vi skulle af (han sad oppe ved det forreste vindue), afsluttede stewarden sin samtale på perronen og vendte sig mod toget. I hans øjne kan det nok godt have set ud, som om vi forsøgte at stå af for at undgå kontrol.

Herefter henvendte jeg mig til ham og forklarede, at vi ikke havde kunnet tjekke min søn ind, fordi maskinen ikke virkede. Hertil svarede han, at vi skulle købe billet i automaten.

Stewarden har desuden forklaret, at klageren absolut ikke bidrog til en gnidningsfri kontrolsituation men råbte og skreg af ham på perronen og at han derfor hurtigt afleverede afgiften og forlod konflikten i overensstemmelse med Metros anbefalinger i de tilfælde hvor frontpersonalet står overfor voldsomt reagerende passagerer.

Klagers kommentar: Som det også vil fremgå af videooptagelserne, så er den eneste råbende person i denne konflikt, stewarden. Han råber efter mig, da jeg går ned til billetautomaten. Det er provokerende og pinligt. Jeg er godt klar over, at jeg var ude af mig selv i situationen, for det var en yderst ubehagelig situation. Jeg har spurgt min søn, og han siger, at jeg hverken har råbt eller skreget, men at jeg var meget vred. Det er han naturligvis ikke den rette til at bevidne, da han ikke er objektiv i denne sag.

Det er på ingen måde rigtigt, at stewarden hurtigt fik afleveret afgiften. Første del af samtalen foregik i den ene ende af perronen, men den fortsatte i den anden ende af perronen. Han var nødt til at følge efter mig, da han ikke havde de nødvendige oplysninger til at kunne aflevere sin kontrolafgift.

Samtalen blev afsluttet med at jeg undskyldte, at jeg havde været vred.

Jeg synes, det er helt fint at spørge den pågældende steward, hvad hans oplevelse af situationen er. Alle sidder fortjener at blive hørt ligeligt i en konflikt.

Det er dog åbenlyst, at han ikke har nogen interesse i at fremstille mig på en pæn måde, efter at have hørt, at jeg har klaget over ham. Dette fremgår meget tydeligt af ovenstående beskrivelse, hvor jeg fremstilles som en hysterisk person.

Desværre bekræfter dette også min opfattelse af den pågældende steward som en person, der bøjer tingene til egen fordel.

Klagerens forklaring er, at hun stod af på Kastrup station fordi hun så stewarden dér og fordi hun ville anskaffe gyldig rejsehjemmel til sønnen. Vi finder det imidlertid påfaldende, at klageren ikke stod af på førstkommande station efter Amager Strand nemlig Femøren station for at checke sønnen ind på den station. Ud fra rejsehistorikken og klagerens forklaringer fremstår klageren som en rutineret bruger af rejsekortet med stor erfaring og vi finder det sandsynligt, at klageren nemt kunne være stået af toget på Femøren station og have anvendt check-ind-ekstra-kortlæseren dér i stedet for blot at rejse videre.

Klagers kommentar: Hvad er en rutineret bruger af rejsekortet? En rutineret bruger af rejsekortet er i min verden en person, som bruger det på daglig eller ugentlig basis. Det gør jeg ikke!

Jeg er heller ikke rutineret i at vælge den rette løsning, når udstyret ikke virker. Jeg kan sagtens se, at man i metroverdenen beskæftiger sig så meget med rejsekort, at man sagtens kan se en vej ud af alle udfordringer. Sådan er det dog desværre ikke, når man kun sporadisk benytter offentlig transport.

De tre gange jeg har været ude for at maskinen ikke har virket, har jeg valgt forskellige løsninger hver gang. Den første gang 27. maj (som også nævnes i min 3. henvendelse) var jeg både i kontakt med jer over højttaleren på Øresund station for at melde problemet, og da jeg fortsatte min rejse, ringede jeg til kundeservice for at få min ekstra betaling refunderet. Det kunne dog ikke lade sig gøre, da der ikke var gået 24 timer. Ved begge disse samtaler rapporterede jeg, at maskinen ikke virkede.

Anden gang gik vi hjem og tog bilen i stedet.

Da jeg stod på toget på Amager Strand denne formiddag d. 6. august, havde jeg først glemt at købe billet til min søn. Derfor tjekkede jeg mig selv ud igen og forsøgte at tilføje ham. Da maskinen ikke virkede, tjekkede jeg mig selv ind igen. Dette må også fremgå af min historik. Ville man tjekke sig selv ind – vente et par minutter – tjekke sig selv ud igen – og derefter tjekke sig selv ind igen, hvis man ikke havde bøvvl med maskinen og ønskede at ændre noget ved sin billet?

Da jeg nåede til Femøren, havde jeg for længst glemt den manglende billet. Det var først da jeg så en steward på Kastrup station, at jeg kom i tanke om det.

Hvad selve kortlæseren på Amager Strand station angår så er der ikke registreret nogen fejl på den i tidspunktet omkring klagerens rejse, eller hele den pågældende dag/uge i øvrigt. MEN, den første check-ind-ekstra på den konkrete kortlæser (13F3FC) finder sted den pågældende dag kl. 13:26.

Klagers kommentar: Det er måske efter at nogen har tilset og repareret maskinen. I hvert fald ville det være på sin plads, hvis nogen havde tilset den, når nu der var meldt en fejl til stewarden.

Men, uanset om der rent faktisk har været en periodisk fejl på kortlæseren så vil manglende funktionalitet af udstyret ikke kunne afstedkomme, at man må rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klagers kommentar: Derfor er det også underligt at foreslå, at jeg skulle være stået af på Femøren for at tjekke min søn ind dér. Det ville jo have været i strid med Metros kortbestemmelser, at håndtere problema-tikken på den måde.

I 'Kortbestemmelserne for Rejsekort – privat', som man kan læse i deres helhed på dette

link <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-privat.ashx> og som man har erklæret sig enig i ved ibrugtagning af rejsekortet står der følgende:

Rejsekortautomaten på Amager Strand station har fungeret fejlfrit med adskillige check-ind-ekstra-handlinger den pågældende formiddag. Hvis check-ind-ekstra-kortlæseren ikke virkede som klageren fortæller, så kunne hun have foretaget check-ind af såvel sig selv som sønnen på Rejsekortautomaten, som reglerne kræver. For god ordens skyld er der vedhæftet en pdf-fil fra rejsekortautomaten. Alle de linjer der står med 0,00 kr i de sidste 3 kolonner indikerer check-ind-ekstra-handlinger.

Klagers kommentar: Jeg er ikke bekendt med, at man kan tjekke sig ind andre steder end på standeren i starten af perronen. Igen er det nok meget lettere at gennemskue mulighederne for en person, som bruger sit arbejdsliv på at håndtere ting relateret til metroen.

Der lader ikke til at være den store evne eller lyst til at sætte sig ind i, hvordan det er at være passager i metroen. Det handler blot om at håndhæve regler, som passagererne selvfølgelig ikke er bekendt med i detaljer.”

Til dette har Metro Service svaret:

“vi har omhyggeligt læst klagerens svar og supplerende forklaringer. Men uanset, så havde klageren ikke sørget for gyldig rejsehjemmel til sin søn inden ombordstigning og derfor fik drengen en kontrolafgift i fuldstændig overensstemmelse med gældende regler og vi fastholder derfor kravet om betaling af samme, og vi henviser til vores sagssvar af 26. august.

Der er enkelte dele af klagerens svar som vi gerne vil knytte lidt ekstra information til.

At en passager først henvender sig til en steward efter rejsen er startet for at spørge om vejledning til indcheckning m.m. kan ikke fritage for passagerens ansvar for at anskaffe gyldig billet *inden* rejsen startes, uanset hvordan samtalen med stewarden forløber.

Hvis man rejser uden gyldig rejsehjemmel så får man en afgift medmindre man, *inden ombordstigning*, har fået tilladelse til at indlede rejsen af enten en person i kontrolrummet eller en steward.

Den regel gælder også selvom der eventuelt skulle være fejl på fx rejsekortudstyret – hvilket der dog ikke var i den konkrete sag.

Klagerens forestilling om at udstyret skulle være blevet repareret efter hun benyttede det, må stå for klagerens egen regning. Uanset hvilken type udstyr der skal tilses/repareres – lige fra udskiftning af en pære over pudsning af kameralinser, tilsyn af fx rejsekort- og billetudstyr til større vedligehold kræver en godkendt arbejdstilladelse. Alle arbejdstilladelser registreres i kontrolrummets elektroniske logbog med et SAP-nummer, samt på hvilket tidspunkt arbejdet starter og afsluttes. Men der er ikke en arbejdstilladelse/SAP, for udstyret var ikke fejlbehæftet.

Klagerens formodning om at kontrolsituationen kan iagttages på videoovervågning enten fra station eller bodycam er ikke en mulighed.

Videoovervågning af stationer og tog er opsat af jernbane- og passagersikkerhedsmæssige samt kriminalitetsforebyggende årsager og materialet, som er omfattet af databeskyttelsesloven, må kun gennemses af fx politiet og særligt godkendt personel når og hvis der er tale om særlige hændelser, fx personskadesager i forsikringsøjemed.

Medmindre politiet osv. har anmodet om sikring af optagelser bliver optagelserne overspillet efter cirka 21 dage – afhængigt af hvilket tog/hvilken station der tale om.

Stewarderne bærer ikke bodycams, men hvis de gjorde ville også de optagelser være omfattet af førnævnte lov.

På tidspunktet for kontrolafgiften havde klageren gennemført 591 rejser med sit nuværende rejsekort og må derfor med rimelighed betragtes som værende en rutineret bruger af produktet.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand