

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0232

Klageren: XX klager på vegne af YY
2950 Vedbæk

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: 750 kr. kontrolafgift for manglende check ind. Klageren oplyser, at stewarden checkede ind for ham.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Asta Ostrowski
Alice Stærdahl Andersen (to stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklamerede til indklagede: Den 17. august 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 23. september 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 11. august 2015 med metroen fra Nørreport st. mod Amager Strand st. Efter metroen havde forladt Lergravsparken st. i zone 03, blev klageren billetteret. Klageren havde et rejsekort, som ikke var blevet checket ind, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Af stewardens note fremgår følgende: "Rejsekort/ mgl. Check ind."

Den 17. august 2015 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften og oplyste blandt andet følgende: "*Jeg hedder X, og er nylig ankommet flygtning fra Syrien. Jeg har derfor fået hjælp til oversættelsen.*"

Den 11. august var jeg på vej til Amager Strand fra Vedbæk Station og var lige nået til Nørreport Station. Her spurgte jeg en metrorevisor, som stod på metroperronen, i hvilken retning jeg skulle tage metroen for at komme til Amager Strand. Han pegede på et netop ankommende metrotog og sagde "skynd dig, skynd dig". Jeg fik sagt til ham, at jeg lige skulle checke ind. Han sagde, at han ville hjælpe mig og tog mit rejsekort, som jeg havde i hånden. Han skyndte sig hen til automaten,

kom tilbage mod mig og stak kortet tilbage i hånden på mig i farten, mens jeg løb ind i metrotoget. Ved Lergravsparken Station modtog jeg en kontrolafgift, da det viste sig, at rejsekortet var blevet checket ud i stedet for ind."

Den 9. september 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift med følgende begrundelse:

"Du har modtaget en kontrolafgift i Metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind med dit Rejsekort.

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.

Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på www.rejsekort.dk.

Vi har kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse følgende historik på dit Rejsekort:

Reg. udstyr dato/M.	Reg. system dato/M.	Rejskeperiode	Handling	Transakt.type	Kortno.	Kartsoku.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forsidbetaling
11-08-2015 14:48:17	11-08-2015 15:12:34	01-08-2015	Check ud	Check ud		391	123	Vedbæk St.	VW_12252 - 138215	EasyTrip	236,40	-20,00	50,00
11-08-2015 14:48:31	11-08-2015 15:12:31	01-08-2015	Check ind	Check ind		392		Vedbæk St.	VW_12251 - 13478	EasyTrip	236,40	0,00	0,00
11-08-2015 14:48:31	11-08-2015 15:12:31	01-08-2015	Check ind	Check ind		393	123	Vedbæk St.	VW_12251 - 13478	EasyTrip	189,40	50,00	50,00
11-08-2015 15:25:30	11-08-2015 15:08:22	01-08-2015	Check ind	Check ind		394	123	Nørreport St.	VW_21050 - 137064	EasyTrip	189,40	0,00	0,00
11-08-2015 15:25:33	11-08-2015 15:08:29	01-08-2015	Check ud	Check ud		395	123	Nørreport St.	VW_21049 - 138940	EasyTrip	196,40	-7,00	50,00
11-08-2015 15:35:29	11-08-2015 22:55:57	01-08-2015	Kontrolmærke	Kontrol		396		Metro Lufthaven	MET-EAM-7054 - 057054		0,00	0,00	0,00
11-08-2015 15:38:56	11-08-2015 15:55:02	01-08-2015	Check ind	Check ind		398		Dressund St.	VW_33662 - 13733	EasyTrip	196,40	0,00	0,00
11-08-2015 15:38:56	11-08-2015 15:55:02	01-08-2015	Check ind	Check ind		399	124	Dressund St.	VW_33662 - 13733	EasyTrip	146,40	50,00	50,00
11-08-2015 15:48:02	11-08-2015 15:04:56	01-08-2015	Check ud	Check ud		400	124	Dressund St.	VW_33661 - 138970	EasyTrip	196,40	-50,00	50,00

Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Det fremgår derimod, at den seneste aktivitet på dit Rejsekort inden billetteringen, har været et Check ud på Nørreport Station kl. 15:25.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

På baggrund af ovenstående har vi derfor valgt at fastholde den udstedte kontrolafgift og vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – læs eventuelt mere på www.abtm.dk.

Har vi ikke senest 3 uger fra dato fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at det var stewardens fejl, at klagerens kort ikke blev checket ind på Nørreport station, da han sagde, at han ville hjælpe klageren,

at derudover har en bekendt til klageren anført, at situationen kan checkes på metros overvågningsvideoer,

at klageren altid har været meget påpasselig med at have gyldig rejsehjemmel, dels fordi han indtil nu har troet, at en afgift ville blive noteret i hans flygtningesag og komme ham til skade, hvis det kom dertil, at han blev nødt til at søge permanent opholdstilladelse i Danmark, og dels fordi han er den type menneske, som svarer enhver sit,

at han er flygtning fra Syrien, og derfor ingen penge har.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at i den konkrete sag bliver klager billetteret mellem Lergravsparken station og Øresund station. Klager er indehaver af et personligt rejsekort, som ved kontrollen viser sig ikke at være checket ind og der udstedes derfor en kontrolafgift efter gældende regler,

at klager i sin henvendelse blandt andet skriver følgende:

”

Den 11. august var jeg på vej til Amager Strand fra Vedbæk Station nået til Nørreport Station. Her spurgte jeg en metrorevisor, som stod på metroperronen, i hvilken retning jeg skulle tage Metroen for at komme til Amager Strand. Han pegede på et netop ankommende metrotog og sagde: "Skynd dig, skynd dig". Jeg fik sagt til ham, at jeg lige skulle checke ind. Han sagde, at han ville hjælpe mig og tog mit rejsekort, som jeg havde i hånden. Han skyndte sig hen til automaten, kom tilbage mod mig og stak kortet tilbage i hånden på mig i farten, medens jeg løb ind i metrotoget. Ved Lergravsparken Station modtog jeg en kontrolafgift, da det viste sig, at rejsekortet var blevet checket ud i stedet for ind.

”

at på baggrund af klagers beskrivelse har Metro Service kontaktet den relevante steward, som kan huske episoden. Stewarden fortæller imidlertid, at han ikke har taget klagers rejsekort og checket det ind for ham, og stewarden fortæller desuden, at han aldrig checker passagerernes rejsekort ind, medmindre det drejer sig om hjælp til check-ind-ekstra af flere personer/cykel/hund på et enkelt kort,

at Metro Service har noteret sig klagers version af hændelsesforløbet, men da det er Metro Service vurdering, at det vil tage længere tid at tage et rejsekort fra en passagers hånd, checke det ind for samme og dernæst aflevere det tilbage til passageren, end hvis passageren foretager indcheckningen selv, har Metro Service valgt at lægge stewardens beretning som grundlag for vores fastholdelse af kontrolafgiften. Stewardens forklaring understøttes desuden af, at metroen – i myldretiden - kører intervaldrift med blot 4 minutter mellem afgangene på den konkrete rute, hvorfor der ikke vil være noget incitament for, at en hændelse som den klager beskriver, skulle finde sted,

at klager i sin henvendelse til ankenævnet skriver: *'da hændelsen kan checkes på Metros overvågningsvideoer'*. Det er korrekt, at der findes overvågningsudstyr på Nørreport station, men kamera-vinklen er ikke stationær og er ikke nødvendigvis rettet mod rejsekortstanderne. Desuden vil en gennemgang af videooptagelser af passagerer, udelukkende kunne ske på politiets foranledning, hvilket i praksis betyder, at der skal være tale om en hændelse af politimæssig interesse,

at på baggrund af ovenstående fastholder Metro Service derfor sit krav om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:
"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere sammenfatning baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet det indklagede selskab i nærværende sag om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

”Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for ”ok” anvendes sammen med teksten for ”ok” og lyden for ”afvist” anvendes sammen med teksten for ”afvist”.

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

Fra rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ny rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	--	--

<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	---	---

<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Af de fælles rejseregler fremgår blandt andet følgende:

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbaneln kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kon-

tantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I

denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at stewarden checkede klagerens rejsekort ind, kan ikke lægges til grund.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, dels at stewarden har oplyst, at han aldrig checker rejsekort ind for passagerer, medmindre det drejer sig om hjælp til check ind for flere personer på samme rejsekort, dels at det fremgår af logs fra klagerens rejsekorthistorik, at rejsekortet blev checket ind kl. 15:25:30 på Nørreport st. og blev checket ud igen kl. 15:25:33 – altså 3 sekunder senere. De tekniske logs understøtter dermed ikke klagerens forklaring.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet A/S v/ Metro Service I/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

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

På ankenævnets vegne, den 23. februar 2016



Tine Vuust
Nævnshoved