

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0253**Klageren:** XX  
2200 København N.**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR:** 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for check-ud i stedet for check-ind med rejsekort samt sagsbehandlingstiden i Metro Service.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 21. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 21. marts 2013 med metroen og anvendte sit rejsekort som rejsehjemmel.

Han påbegyndte sin rejse ved Stefangade hvor han checkede ind i bus 5A. På Nørreport station skiftede han til Metroen og foretog her, hvad han mente var et skifte-check-ind.

Ved kontrol i metroen kl. 07:42 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet der på rejsekortet var registreret, at han på Nørreport station havde foretaget et check-ud og ikke et skifte-check-ind.

Klageren anmodede Metro Service om annullering af kontrolafgiften samme dag og gjorde gældende, at det ikke var første gang, at han havde oplevet fejl på rejsekortet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og Rejsekortets Rejseregler samt de forskellige funktioner, der adskiller standerne for henholdsvis check- ind og check- ud.

**Oversigt over klagerens rejsekort-aktivitet:**

| Req. udstyr dato/kl.▼  | Req. system dato/kl.▼  | Type▼             | Kortsekv.nr. | Reiseseqv.nr. | Lokation▼                 |
|------------------------|------------------------|-------------------|--------------|---------------|---------------------------|
| 25-05-2013<br>06:36:36 | 26-05-2013<br>00:16:19 | Check ud produkt  | 109          | 37            | København H               |
| 25-05-2013<br>06:21:18 | 26-05-2013<br>00:16:17 | Check ind produkt | 108          | 37            | Stefansgade               |
| 24-05-2013<br>09:48:54 | 24-05-2013<br>10:05:56 | Check ud produkt  | 107          | 36            | Ordrup st.                |
| 24-05-2013<br>09:27:56 | 24-05-2013<br>09:40:12 | Check ind produkt | 106          | 36            | Nørrebro st.              |
| 22-05-2013<br>18:28:10 | 23-05-2013<br>22:08:37 | Check ud produkt  | 105          | 35            | Stefansgade               |
| 22-05-2013<br>18:19:45 | 23-05-2013<br>22:08:39 | Check ind produkt | 104          | 35            | Fr.borggade/Farimagsgade  |
| 22-05-2013<br>14:56:42 | 23-05-2013<br>23:01:55 | Check ud produkt  | 103          | 34            | Nørreport st./Vendersgade |
| 22-05-2013<br>14:46:01 | 23-05-2013<br>22:40:29 | Check ind produkt | 102          | 34            | Stefansgade               |
| 16-05-2013<br>15:42:31 | 16-05-2013<br>15:56:16 | Check ud produkt  | 101          | 33            | Nørrebro st.              |
| 16-05-2013<br>15:32:51 | 16-05-2013<br>15:57:20 | Check ind produkt | 100          | 33            | Hellerup st.              |
| 22-03-2013<br>09:46:32 | 22-03-2013<br>10:14:31 | Check ud produkt  | 99           | 32            | Ordrup st.                |
| 22-03-2013<br>09:44:55 | 22-03-2013<br>11:29:16 | Kontrol           | 98           | 32            | Insp S-tog                |
| 22-03-2013<br>09:27:03 | 22-03-2013<br>09:40:33 | Check ind produkt | 97           | 32            | Nørrebro st.              |
| 21-03-2013<br>16:35:42 | 21-03-2013<br>16:56:45 | Check ind produkt | 96           | 31            | Ørestad st.               |
| 21-03-2013<br>07:23:48 | 21-03-2013<br>07:31:31 | Check ud produkt  | 92           | 30            | Nørreport st.             |
| 21-03-2013<br>07:11:02 | 21-03-2013<br>20:17:56 | Check ind produkt | 91           | 30            | Stefansgade               |

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

at han checkede ind i bus 5A kl. lidt over 7 på Stefansgade på vej mod Nørreport med endelig destination Ørestad station,

at da han ankom til på Nørreport station, gik han ned gennem kanalen fra S-tog til Metro, hvor han checkede ind igen (stod: OK - God rejse) og lyden var, som den skulle være,

at ved kontrollen, fremgik det, at der ikke vare checket ind, hvilket han var meget uforstående overfor - Han modtog kontrolafgiften for manglende gyldig billet - hertil fik han af stewarden at vide, at han med det samme skulle kontakte Metro Service, og at han havde en god sag, hvis han på hjemmesiden for rejsekortet stod som checket ind - Han tjekkede med det samme, hvor der stod, at han var tjekket ind,

at der er 4 billetstandere i kanalen på vej ned mod Metroen fra S-tog, hvor han tjekkede ind igen på den sidste af dem lige før rulletrappen - han har været inde og dobbelttjekke om denne stander evt. kunne have været en "tjek ud" , men det er det ikke (den står som nr. 1 i rækken), hvorfor han ikke kan forstå, hvorfor han i systemet er tjekket ud på Nørreport,

at han er af den overbevisning, at han grundet en systemfejl er blevet pålagt en kontrolafgift, hvilken han ikke synes er berettiget,

at trafikskabet henviser til, hvad der også nu fremgår af hans personlige side på rejsekort.dk, nemlig, at det er registreret, at han har tjekket ud på Nørreport station,

at trafikskabet overhovedet ikke tager stilling til hans klage, at han er 100 % sikker på, at han brugte en check- ind-stander på Nørreport station,

at der gentagne gange har været tekniske problemer med rejsekortet (se bl.a. vedhæftede link til artikel). Det kan heller ikke være en tilfældighed, at rejsekortet har oplevet massiv negativ omtale i landets nyhedskilder på baggrund af de mange tilfælde af tekniske problemer, der har medført mange gener for de rejsende,

at trafikskabet henviser til den generelle oversigt over hans rejser, der viser tjeck ud på Nørreport station. Denne generelle oversigt er bevis nok til at afvise hans klage,

at ifølge [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk), foregår Ankenævnets sagsbehandling efter principperne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Afgørelsen skal derfor træffes på baggrund af officialmaksimen, hvorfor der skal indhentes alle faktiske oplysninger til belysning af sagens faktiske omstændigheder. Han har forelagt sin udlægning af, at hans check ud er forekommet på baggrund af en teknisk fejl i standersystemet. Trafikskabet er i besiddelse af alle konkrete data, hvilket de ikke har forelagt denne sag. Trafikskabet fremlægger alene data, som allerede fremgår af rejsekort.dk, hvorfor det er hans overbevisning, at de ikke har oplyst relevant for sagen. Da trafikskabet er de eneste der er i besiddelse af disse data, må det følgelig være trafikskabet, der har bevisbyrden i forhold til, at han har anvendt en forkert stander. Da trafikskabet ikke har oplyst sagen tilstrækkelig, finder han derfor ikke, at Trafikskabet har overholdt de forvaltningsretlige grundprincipper. Trafikskabet burde have henvist præcis til (evt. standers nummer eller lignende), hvilken stander han har benyttet og ikke blot til, at han har benyttet en stander på Nørreport station. Såfremt Trafikskabet ikke konkret kan bevise, at han har brugt en specifik stander på stationen, da finder han ikke, at de har oplyst tiltrækkeligt og herved ikke har løftet denne bevisbyrde,

at Trafikskabets behandling af klagesagen er under al kritik. En sagsbehandlingstid på 6 måneder uden, at der reelt tages stilling til, hvad der anføres i klagen samt et svar på anken, der behandles så overfladisk, er ikke acceptabelt. Det virker til, at selskabet er træt af kritik af deres rejsekort og slet ikke gider tage stilling til den problemstilling, den enkelte oplever. At der svares med så overfladisk en dokumentation er en god indikation af denne indstilling. Man får en følelse af, at man bliver trådt på og fremstillet som ubegavet, når man, som skrevet i Trafikskabet svar "tror at man har tjekket ind". I stedet for en sådan nedladende kommentar kunne Trafikskabet ulejlige sig med at påvise noget uddybende dokumentation, så man får en følelse af, at de tager forbrugeren seriøst i stedet for at træde på vedkommende!

Rejsekortet skulle have været en fornuftig løsning, men er blevet et mareridt for husstanden, hvorfor de er gået helt væk fra det.

Hvis der træffes afgørelse til Trafikskabets fordel uden, at der er påvist uddybende data, der beviser, at det var en "tjeck ud" stander, er han indstillet på at køre sagen videre til forbrugerombudsmanden. Dette beror ud fra et samfundsmæssigt hensyn, idet det virker fuldstændig urimeligt, at et selskab har mulighed for at træffe foranstaltninger, der er så indgribende for den enkelte forbruger, uden konkret at kunne bevise sagens forløb og uden, at forbrugers ord bliver taget alvorligt. Han er dybt utilfreds med kontrolafgiften og Trafikskabets behandling af sagen.

Link til artikler:

<http://finans.tv2.dk/nyheder/article.php/id-72415826:rejsekort-kan-give-falske-informationer.html>

<http://politiken.dk/forbrugogliv/livsstil/dintransport/ECE2046886/torben-vandt-over-rejsekortet-de-antydede-at-jeg-var-for-dum-til-at-bruge-deres-udstyr/>

<http://politiken.dk/forbrugogliv/livsstil/dintransport/ECE2005996/her-er-de-85-klager-over-rejsekortet/>

<http://politiken.dk/forbrugogliv/ECE1652837/rejsekortet-goer-det-umuligt-at-bevise-om-man-har-koebt-billet/>

<http://politiken.dk/forbrugogliv/livsstil/dintransport/ECE2005911/selskaber-bag-rejsekortet-skal-forklare-85-problemer/>

<http://politiken.dk/forbrugogliv/livsstil/dintransport/ECE1997661/rejsekortet-har-igen-rod-i-kundernes-pengedata/>

At trafikselskabet fik tilsendt et brev af ankenævnets sekretariat den 6/11-13, hvoraf det fremgik, at de havde 10 arbejdsdage til at reagere på hans kommentarer. Den frist springes senest den 21/11-13, hvor der ikke har modtaget noget fra Trafikselskabet. De har dermed efter hans overbevisning valgt at acceptere, at sagen skal afgøres på det foreliggende grundlag.

Sekretariatet gør først Trafikselskabet opmærksom på den sprunget frist den 9/12-13, altså 2 1/2 uge efter at fristen er sprunget, hvilket indikerer, at sekretariatet såvel som trafikselskabet har accepteret, at sagen skal afgøres på det foreliggende grundlag.

Sekretariatet kan ikke give trafikselskabet denne frist så lang tid efter, at fristen er sprunget, men giver dog i brevet den 9/12-13 Trafikselskabet en mulighed for at kommentere straks.

Trafikselskabet sender kommentarerne til sekretariatet den 16/12-13, altså en uge efter skrivelse om en reaktion straks. Straks er ikke efter en uge. Straks er, efter hans overbevisning, at sidestille med uden ugrundet ophold, hvilket, hvis der skal sættes dage på, må være under 7 og nærmere omkring 24 timer.

Trafikselskabets kommentarer kan ikke tages til indtægt i forbindelse med afgørelsen. Såfremt ankenævnet mod forventning inddrager Trafikselskabets kommentarer i afgørelsesgrundlaget, skal der efter hans overbevisning, som minimum, tillægges trafikselskabet processuel skadevirkning.

Trafikselskabet burde være kommet med denne dokumentation allerede i forbindelse med klagen, i stedet for et intetsigende standardbrev! Når Trafikselskabet påviser uddybende dokumentation, kan klageren på et oplyst grundlag beslutte om vedkommende vil betale de ekstra penge for at anke. Det er uacceptabelt, at man skal betale 180 kr. yderligere, for at få en ordentlig begrundelse af Trafikselskabet!

Det er yderst betænkeligt, at Trafikselskabet først kan foreligge dokumentation på så sent et tidspunkt, hvorfor deres kommentarer ikke skal tillægges betydning.

Trafikselskabet har ikke påvist, at det ikke kan være en systemfejl, der har begrundet hans "Check ud". Han har påvist, hvor standen stod, og dette regner han ikke med ændres undervejs. Det er endvidere forfejlet at påstå, at der ikke tidligere har været problemer med standen. Rejsekortet

har gennem sin levetid oplevet fejl ved alle tekniske aspekter, herunder standerne, hvilket skal inddrages i vurderingen.

Han er enig i, at sagerne skal afgøres på baggrund af fakta, men fakta skal foreligges inden for, de af Ankenævnet, afgivne frister.

På alle retsområder medfører en overskridelse af afgivne frister som udgangspunkt, at retten fortabes, hvilket bl.a. kendes fra Købeloven ved manglende reklamation samt fra det civile domstolsystem efter Retsplejeloven osv. Efter hans overbevisning er udgangspunktet ikke anderledes i dette tilfælde.

Trafikselskabet har over 2 omgange valgt ikke at respektere de af Ankenævnet afgivne frister. Han anerkender, at mange sager kan karambolere med hurtig sagsbehandling, men dette er ikke i sig selv en undskyldning for at overskride fristerne så markant, som trafikselskabet har gjort i dette tilfælde.

Trafikselskabet kunne, som minimum, have reageret på Ankenævnets henvendelser inden for de angivne frister med en anmodning om, at udskyde fristerne. På den måde kunne de have undgået at give forbrugeren en berettiget forventning om, at der ikke forelå flere kommentarer.

Han finder endvidere ikke, at det er berettiget, når trafikselskabet anfører, at den manglende reaktion skyldes grundig sagsbehandling. De har videregivet et printscreen af deres dataoversigt, hvilket, efter hans overbevisning, ikke kan undskylde en fristoverskridelse af den længde som er tilfældet her. Han, som forbruger, skal overholde alle frister. Havde han ikke anket i tide, ville han have fortabt denne ret. Hvorfor skal Trafikselskabet have bedre muligheder for at bevise deres sag? At overskride en frist må derfor have samme konsekvens for Trafikselskabet, som det har for forbrugeren.

Det er et voldsomt indgreb i forbrugerenes reststilling først ikke at blive taget alvorlig, når der klages over en afgift og derefter opleve, at Trafikselskabet tilsidesætter de af Ankenævnet angivne frister. Som forbruger får man en følelse af, at Trafikselskabet kan tillade sig alt samt får muligheden for det. Der burde være konsekvenser, selv for Trafikselskabet.

Henvisningen til, at der foreligger mange sager hos Trafikselskabet undskylder ikke de markante fristoverskridelser og kan, efter hans overbevisning, ikke anses som en begrundelse, der undskylder den manglende reaktion og som i andre henseender kan tillade en udsættelse af fristen uden anmodning. Herudover understøtter dette udsagn, at han ikke er den eneste, der har oplevet problemer med rejsekortet.

For så vidt angår de af Trafikselskabet anførte påstande om, at de ikke tidligere har oplevet fejl på standerne, må Trafikselskabet selv tage affære. Han finder det ikke acceptabelt, at de blot overdrager bevisførelsen til forbrugeren. Forbrugeren har i dette tilfælde ikke mulighed for at dokumentere fejlene på anden måde end den allerede forekommende, da du som forbruger ikke har adgang til Trafikselskabets datasystemer. Dette sætter forbrugeren i en håbløs situation, idet den eneste bevisførelse, som Trafikselskabet vil acceptere, ikke er mulig for forbrugeren at indhente.

Han har dog vedhæftet noget dokumentation som Trafikselskabet må anerkende (han har i artiklen ændret farve til blå på de, efter hans overbevisning, relevante steder).

Den vedhæftede dokumentation er, efter hans overbevisning, tilstrækkelig til, at Trafikselskabet må indrømme, at også standerne har været ramt af tekniske problemer, hvilket understøtter hans

oprindelige påstand om, at det ikke kan udelukkes, at hans check ud forekommer på baggrund af en teknisk fejl ved standeren.

Afslutningsvis vil han understrege, at han ikke tidligere har modtaget nogle kontrolafgifter, da han altid har betalt for sine ture med offentlig transport. Det fremgår ligeledes af selvbetjenings siden på rejsekort.dk, at han anvendte det samme rute mange gange, med gyldig billet hver gang, hvilket han også gjorde den dag, hvor systemfejlen tillagde ham en uberettiget afgift.

Rejsekortet skulle være så godt, men blev så skidt for hans husstand. De har været nødsaget til at fravælge det igen og betale de lidt dyrere billetter over mobiltelefonen, for der ved man, at når man har købt billet, så er den gyldig og man behøver ikke sidde nervøst og spekulere på, om rejsekortet har registreret korrekt eller ej.

**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 selvbetjeningsystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

at klager hævder at have checket ind i bussen samt i metroen, om morgenen den 21. marts 2013. Imidlertid har klageren ikke foretaget et check ind på Nørreport station, men derimod et check ud – hvilket også er beskrevet i fastholdelsesbrev til klageren,

at kort sekvens nr. 91 er et check ind foretaget ved Stefansgade – der trækkes 50 kr. i forudbetaling. Kort sekvens nr. 92 er et check ud foretaget på Nørreport – der indsættes 35 kr. fra forudbetalingen, da rejsen har kostet 15 kr., samt

at det naturligvis er beklageligt, hvis klageren har troet han har foretaget et check ind, og i stedet foretaget et check ud. Men faktum er, at klageren ikke har haft gyldig rejsehjemmel, da han er blevet billetteret, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette.

De beklager, at deres svar har været længere undervejs end ønskeligt, men mange sager samtidig med et ønske om at være grundig, har forsinket processen.

Fakta har ikke ændret sig, og de mener sagerne bør afgøres på fakta – ligesom de ikke ser bort fra klagers kommentarer, i de tilfælde hvor en klager ikke har overholdt den af Ankenævnet givne svarfrist.

De har svaret, at de ikke har byttet rundt på standernes funktion, og ydermere har de påvist, at den stander, som klager har benyttet, i en periode på 4 måneder altid har haft den samme funktion.

De beklager, at klager ikke har fået tilsendt skærmdumps og logfiler mm. i forbindelse med deres indledende sagsbehandling. De mener ikke, at det giver et mere oplyst grundlag at klage på, end når de oplyser, at de kan se, at der er foretaget et check ud – og at klager dermed ikke har haft gyldig rejsehjemmel. Ved at kigge på standeren i forbindelse med sit check ind eller check ud, kan man se hvilken funktion standeren har foretaget på kortet.

Klagers påstand om at rejsekort har "oplevet fejl ved alle tekniske aspekter, herunder standerne..." må klager dokumentere. De henviser til aktionslisten på rejsekorts hjemmeside – se: <http://www.rejsekort.dk/~media/Rejsekort/pdf/Aktionsliste/20131220-Samlet-Aktionsliste-til-Rejsekort-dk.pdf>

De beklage, at deres svar har været længe undervejs. Dette ændrer dog ikke ved sagens fakta – og efter deres opfattelse er det netop sagens fakta, sagen skal behandles ud fra.

Klager henviser til to tidligere afgørelser i klagesager i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, nemlig klagesagerne 2011-0182 og 2013-0039. Efter deres opfattelse er disse sager ikke sammenlignelige med den aktuelle klagesag.

Klagers sag handler om et manglende check ind – ikke på grund af en defekt stander – men fordi klager på Nørreport har foretaget et Check ud; og formentlig skulle have foretaget et check ind i stedet. Der er her således ikke tale om et defekt check ind stander, men derimod at klager desværre ikke har været tilstrækkeligt opmærksom. Havde klager kigget på check ud standers skærm, ville det have været tydeligt at se at der var foretaget et check ud – Se nedenstående eksempel:



Idet de henviser til rejsekorts rejseregler, hvoraf det fremgår at det er kortihænderens eget ansvar at checke korrekt ind (Se nedenstående), samt det faktum at den nødvendige information var til rådighed på skærmen, som klager desværre ikke kiggede på, må de fortsat fastholde deres krav mod klager, om betaling af kontrolafgift på 750 kr.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

Den vedlagte artikel om defekte standere, har derfor ingen relevans i denne sag, og er i øvrigt adresseret i deres tidligere svar, med henvisningen til aktionslisten på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

#### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Adspurgt om hvorvidt den skander, som klageren anvendte på Nørreport station den 21. maj 2013 normalt er en check-ind stander, som har været "vendt om" til en check-ud stander, har Metro service oplyst følgende:

*" Klager har på Nørreport st. benyttet stander med ID 138906*

Den pågældende stander benyttes kun til CU, og selv om vi teknisk har mulighed for at ændre funktionaliteten fra CI til CU eller vice versa, er det ikke noget vi benytter.

Vedhæftet rapporter for standerens transaktioner i:

- December 2012
- Januar 2013
- Februar 2013
- Marts 2013

I samtlige 4 måneder er standeren kun benyttet til Check ud – hvorfor vi må tilbagevise klagers påstand om at have benyttet en Check ind stander, der pludselig skulle have skiftet funktion. For god ordens skyld skal det dog understreges, at standerne kan få ændret funktion, hvis et meget anderledes passagerflow tilskrives det. Det er derfor vigtigt at kigge på standeren inden man sætter sit kort i kontakt med standeren.

Vi skal naturligvis beklage, hvis klager har fået opfattelsen af at blive fremstillet som ubegavet – dette har bestemt ikke været tilsigtet.

Der findes ingen dokumentation for, at standeren i stedet for et check ud skulle have foretaget et check ind – og det er derfor ikke umuligt, at klager - i god tro – har foretaget et check ud i den tro det var et check ind. Vor tidligere fremsendte dokumentation skulle underbygge at kontrolafgiften var udstedt på korrekt grundlag, idet der var foretaget et check ud og ikke et check ind. Vi beklager hvis vort svar ikke har været tilstrækkelig fyldestgørende i første omgang, men håber at dette svar er mere tydeligt.

Klager efterlyser, at vi burde have henvist til præcis hvilken stander der er benyttet (evt. standers nummer eller lignende). Dette har vi allerede gjort i vort sidste svar til Ankenævnet – se nedenstående (Blå cirkel):

| 10:00:42               | 10:00:43               | produkt             |        |    |    |               | 10:00:42              |
|------------------------|------------------------|---------------------|--------|----|----|---------------|-----------------------|
| 21-03-2013<br>07:23:48 | 21-03-2013<br>07:31:31 | Check ud<br>produkt | 222767 | 92 | 30 | Nørreport st. | VAL_21046 -<br>138906 |
| 21-03-2013             | 21-03-2013             | Check ind           |        |    |    |               | VAL_11192             |

Klager henviser generelt til de fejl der har været omkring rejsekortet. For god ordens skyld skal det præciseres, at det ikke er fejl på standere der har fyldt i medierne, men derimod fejlvisning på i rejsehistorik på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

I øvrigt henvises til Aktionsliste på rejsekortets hjemmeside:

<http://www.rejsekort.dk/~media/Rejsekort/pdf/Aktionsliste/27-11-2013-Aktionsliste.pdf>

Ankenævnet har 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 rapport 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.

Under sagen har ankenævnet anmodet Metro Service om at bekræfte, at de oplysninger, som er givet i klagesagen om klagerens rejsekorthistorik, er de samme oplysninger, som fremkommer ved en søgning i Back Office om denne rejse. Metro Service har svaret følgende:

"Samtlige transaktioner vi fremsender til ankenævnet, er hentet i BackOffice (eller i et Datawarehouse). Rejsehistorikdata flyttes fra BackOffice til et Datawarehouse, når data er mere end 14 måneder gamle."

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbaneverksamhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

### **Fra Rejsekorts kortbestemmelser:**

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

### **Fra Rejsekort Rejseregler:**

#### *" 3.3 Sådan checker du ind*

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er markeret 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse,", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper<sup>3</sup>.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind."

### ***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. Leverandøren af rejsekortsystemet 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 rejsekortssystemet. 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 kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra Metro Service 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, men checket ud.

Det fremgår af Rejsekort Rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, undervejs ved skift af transportmiddel, og at man først skal foretage check ud, når rejsen afsluttes.

Af udskriften fra klagerens rejsekort kan man se, at sidste ind- og ud-checkning før kontrolafgiften klokken 07:42 foregik henholdsvis kl. 07:11 og kl. 07:23. Klageren afsluttede dermed sin rejse kl. 07:23, hvor han foretog et check-ud.

Klageren kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, idet han ikke var tjekket ind, og kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at det skyldtes en systemfejl, at en check-ind-stander checkede hans rejsekort ud, kan ikke lægges til grund.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at Metro Service ved at indsende logs fra den pågældende stander i de 4 foregående måneder, hvoraf det fremgår, at standeren udelukkende har været anvendt som check-ud-stander, på tilstrækkelig vis har tilbagevist klagerens påstand.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at den omstændighed, at klageren er kommet til at foretage et check-ud i stedet for et såkaldt skifte-check ind, ikke beroede på en fejl på selve Rejsekort-standeren, men på klagerens egne forhold.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling for sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, selv om dette ikke er registreret på kortet, men er registreret med et check-ud.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Klageren klagede til Metro Service 21. marts 2013, og den 16. august 2013 sendte Metro Service afgørelsen til klageren. Det forhold, at Metro Service først færdigbehandlede klagen efter 5 måneder, kan ikke føre til at kravet om betaling af kontrolafgiften er bortfaldet.

Ankenævnet har i andre sager statueret, at selv om Metro Services sagsbehandlingstid må betragtes som lang, er der ikke indtrådt forældelse eller retsfortabende passivitet, hvorfor Metro fortsat kan gøre deres krav gældende.

Ankenævnet finder, at det i en sag af denne karakter er vigtigt, at der træffes afgørelse på et så oplyst og korrekt grundlag som muligt. Der er herefter ikke grundlag for ikke at medtage Metro Services oplysninger og bemærkninger i sagen – herunder logs fra den pågældende stander - om end disse bemærkninger fremkom særdeles forsinket.

Ankenævnet bemærker, at der i øvrigt ikke er nogen ankefrist ud over hvad der følger af lov om forældelse for klage til ankenævnet. Det som klageren gør gældende om, at en sen klage til ankenævnet ville have medført sagens afvisning, er således ikke korrekt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 31. januar 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved