

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0128
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- 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 på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han har et synshandicap, hvorfor han stolede på kortlæserens lyd for korrekt check ind, som han hørte
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, der har et synshandicap, skulle den 14. august 2021 rejse med sin ægtefælle med metroen fra Flintholm st. til Christianshavn st. Ægtefællerne har hver deres rejsekort, og ifølge klageren checkede hans ægtefælle ind på sit kort først, hvorefter klageren efter ca. 15 sekunder checkede ind på sit kort. Han forlod sig udelukkende på standerens "pling-lyd" for korrekt check ind, fordi han ikke kan læse teksten på standerens display. Klageren steg herefter om bord på metroen i den tro, at han var checket korrekt ind på sit rejsekort.

Ved en efterfølgende kontrol af hans rejsekort, var der imidlertid ikke registreret noget check ind, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede han over til Metro Service den 15. august 2021, hvor han beskrev hændelsesforløbet, hvilken stander, der var tale om, og at det ville fremgå af videooptagelserne fra perronen, at han havde checket ind. Desuden klagede han over, at stewardens opførsel, fordi denne havde spurgt, hvad klageren dog havde tænkt sig at sige, hvis han klagede over kontrolafgiften til kundeservice.

Metro Service oplyste den 17. august 2021 til klageren, at videoovervågning ikke kan benyttes til behandling af kontrolafgifter, da videoovervågning i metroen alene sker af sikkerhedshensyn, og det er kun politiet, der kan se optagelserne. Kameraerne er ikke rettet mod rejsekort-standerne, men benyttes til generel overvågning af metroens område.

Derudover fastholdt Metro Service kontrolafgiften den 30. august 2021 med denne begrundelse:

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

Vores stewarder skal netop henvise til at al videre behandling af sagen sker ved skriftlig henvendelse til Metro Service, og de hverken kan eller skal kommentere på en kundes bevægelse for at klage.

Vi forventer naturligvis at vores stewards opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter, og skal beklage at du har haft en anden oplevelse.

Jeg har undersøgt din sag, men må desværre oplyse, at jeg ikke finder grundlag for at annullere din kontrolafgift idet denne er pålagt med rette. Ifølge rejsereglerne skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften udstedt i henhold til gældende rejseregler.

Jeg har kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse følgende historik på dit rejsekort i forbindelse med din rejse d. 14-08-2021:

Reg. udstyr dato/kd.	Modtaget. system dato/kd.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
14-08-2021 17:01:18	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ud	Check ud	3084	26	9	Flintholm St.	VAL_20798 - 139D94
14-08-2021 16:47:08	14-08-2021 17:24:57	01-08-2021	Check ind	Check ind	3084	25	9	Christianshavn St.	VAL_21238 - 13F8F1
14-08-2021 15:02:19	14-08-2021 15:09:24	01-08-2021	Kontrolmærke	Kontrol	3084	24		Lindevang St.	MARK_49500 - 09B228
13-08-2021 22:25:30	13-08-2021 22:44:55	01-08-2021	Check ud	Check ud	3084	24	8	Østerport St.	VAL_25464 - 1389AA
13-08-2021 21:53:44	13-08-2021 22:00:51	01-08-2021	Check ind	Check ind	3084	23	8	Hareskov St.	VAL_24541 - 13F6C6

Historikken læses nedefra og op, og jeg har markeret den seneste handling på dit rejsekort inden du blev mødt med billettering i metroen. Der er tale om et check ud foretaget på Østerport station dagen før. Du har derfor ikke været checket ind, da du blev mødt med billettering.

Jeg har desuden markeret den kolonne, der hedder kortsekvenser, da det er her man kan se, om der evt. mangler nogle registreringer på rejsekortet, hvilket ville indikere, at der kan have været fejl på rejsekortet. Ovenstående historik viser, at dette ikke er tilfældet.

I forlængelse af din henvendelse, har Rejsekort A/ oplyst, at der ikke har været fejl på rejsekortudstyret i tidsrummet op til og efter du er mødt med billettering.

Der er derfor ikke noget i vores undersøgelse, der indikerer, at der skal være fejl på hverken dit rejsekort eller udstyret. Du nævner, at du og din hustru rejste sammen, og hvis I har benyttet samme stander, kan der i stedet være tale om, at det er gået for stærkt, og rejsekortet ikke har været holdt op til standeren længe nok til at dit rejsekort kunne læses. Har I begge holdt jeres respektive rejsekort op til standeren stort set samtidig, kan dette også være medvirkende til, at dit rejsekort ikke blev læst.

Standerne kan kun læse et rejsekort ad gangen, og det er derfor vigtigt, at man sikrer sig, at der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse.' på kortlæserens display, når man checker sit rejsekort ind, i stedet for at forlade sig på lyden. På den måde sikrer du dig, at check ind er sket korrekt. Rejser man flere sammen kan man også med fordel benytte hver sin stander for at undgå ovenstående ærgerlige situation.

Er man i tvivl om hvorvidt man har fået checket korrekt ind kan man altid holde rejsekortet op til standeren igen. Her vil man få beskeden 'Allerede checket ind', hvis check ind er lykkedes.

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

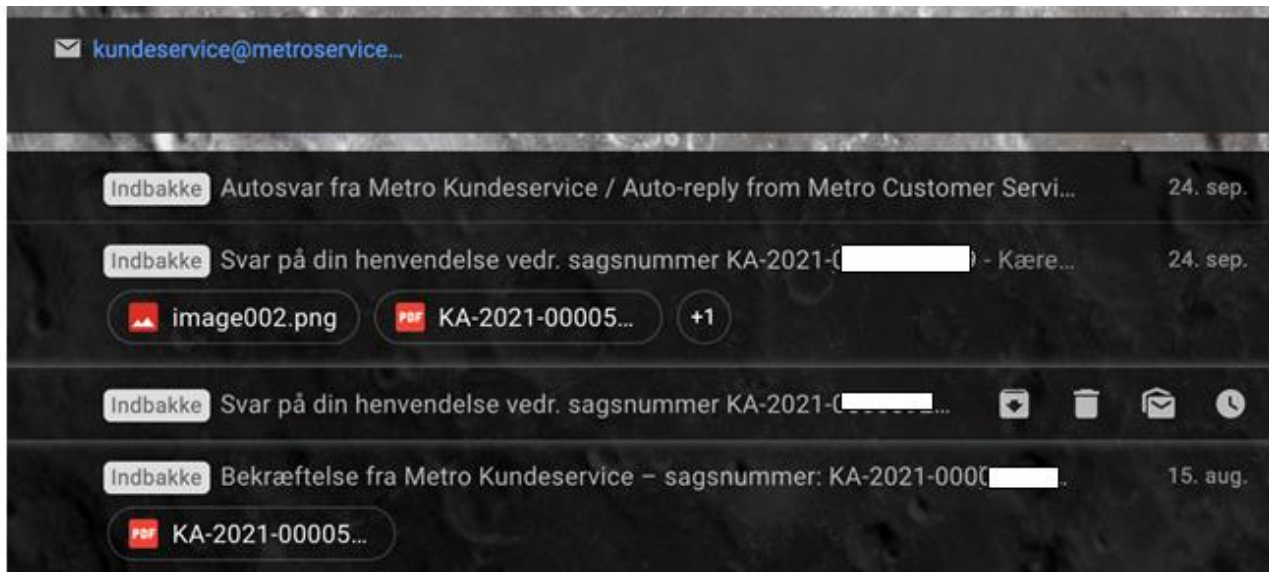
Jeg kan sagtens forstå, at der tale om en ærgerlig situation og du ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel, men vi har ikke mulighed for at medtage kundens intention eller gode tro i vores vurdering, ligesom rejsehistorik ikke indgår i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag.

Vores kunder rejser med mange forskellige typer rejsehjemmel og med forskellige rejsemønstre, og vi kan ikke give særbehandling, da vi er forpligtet til at sikre at alle bliver behandlet ensartet og på samme regelgrundlag. Metro Service må sagsbehandle og træffe afgørelser på et ensartet regelgrundlag for alle, og vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet."

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at når check ind og -ud standere ofte står kun 10-15 cm fra hinanden, og når lyden for korrekt check ind og -ud er den samme, må dette skabe problemer for folk også uden synshandicap, hvilket han forgæves har skrevet til Metro kundeservice om, uden at de har svaret.

Hertil har Metro Service oplyst, at man ikke kan skrive til kundeservice via e-mail, som klageren har gjort, hvilket fremgår af det første no-reply-svar, klageren modtog, men man kan dagligt ringe til kundeservice og bede om svar. Hvis man er i tvivl om, hvorvidt man er checket ind, må man, som systemet er nu, checke ind igen, hvorefter man vil få en negativ lyd og tekst om, at man allerede er checket ind.

Hertil har klageren sendt uddrag fra sin mail-indbakke:



Metro Service har fremlagt logs fra den stander, som klagerens ægtefælles rejsekort blev checket ind på (grønne firkant).

14-08-2021 14:56:21	14-08-2021 15:12:00	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	362 8	298	87	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:56:48	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	672 2	389	105	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:56:53	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	733 1	234	91	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:07	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted] 4		15	4	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:12	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	411 0	741	253	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:31	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	337 6	909	354	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:59:52	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	482 1	234	72	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:59:56	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	949 6	275	106	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:01:32	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	382 0	867	341	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:01:34	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	048 8	109	44	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:01:39	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	239 5	179	59	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:03:14	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	913 0	1169	533	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:04:29	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	905 2	699	278	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 15:04:46	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	588 6	293	99	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Vedrørende rejsekortlæsernes tilpasning til passagerer med synshandicap stillede Folketingets Socialudvalg den 5. juni 2007 følgende spørgsmål til daværende transport- og energiminister:

”Ministeren bedes oplyse, om det kommende elektroniske rejsekort bliver tilgængeligt for blinde og stærkt svagsynede, herunder om det i den forbindelse bliver sikret,

at blinde og stærkt svagsynede med sikkerhed vil kunne konstatere, at på- og afstigning er registreret.”

Til dette svarede ministeren:

”Det kan oplyses, at handicaporganisationerne generelt løbende har været inddraget i projektet. Det kommende elektroniske rejsekort er bl. a. udformet i dialog med De Samvirkende Invalideorganisationer og DSBs handicappanel.

Når det elektroniske rejsekort er indført, skal passageren ved rejsens start foretage ”check ind” ved at holde sit rejsekort hen til en kortlæser mærket ”Ind”. Herefter vil kortlæseren - udover med tekst - også med et lydsignal vise, om kortet er gyldigt, og om indcheckningen er foretaget korrekt.

Ved rejsens afslutning skal kunden foretage check-ud ved at holde sit rejsekort hen til en kortlæser mærket ”Ud”. Denne kortlæser viser - ud over med tekst - også med lydsignal om udcheckningen er foretaget korrekt. Ved check ud indikeres endvidere - ud over tekst - også med et særligt lydsignal om kortets beholdning af elektroniske penge er lav for herved at gøre passageren opmærksom på, om kortet skal optankes før indledning af en ny rejse.

Inden check ind eller check ud kan det afklares, om den aktuelle kortlæser foretager check ind eller check ud. Det sker ved at placere hånden på kortlæseren, som da med såvel tekst som lydsignal vil angive, om der foretages check ind eller check ud. På denne måde gøres det kommende elektroniske rejsekort tilgængeligt også for blinde og stærkt svagsynede.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende 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.”

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten ”OK” på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort. Denne tekst vises sammen med lyden for korrekt check ind.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30

mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortssystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder check ind, som ikke er registreret i rejsekorthistorikken.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

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

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

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at passageren inden check ind eller check ud kan afklare, om den aktuelle kortlæser foretager check ind eller check ud, ved at placere hånden på kortlæseren, der med en stemme angiver "*check ind*" eller "*check ud*".

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.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at klageren senere samme dag anvendte sit rejsekort, hvorfor der ikke har været fejl ved selve kortet, og der er fremlagt log fra selve standen, der ikke var funktionsdygtig.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Metro Services manglende besvarelse af klagerens henvendelse til en no-replymail, finder ankenævnet ikke grundlag for at kritisere, og Metro Service har dertil oplyst, at de er i gang med at implementere et nyt kundehåndteringssystem, der skulle kunne håndtere at sende autosvar.

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 trafikkselskaber 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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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.

EU-direktiv 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester, herunder selvbetjeningsautomater til check ind træder først i kraft i 2025, og skal implementeres i dansk ret senest den 28. juni 2022. Det er uvist, om rejsekortlæsere er omfattet af direktivet, men det forventes, at tilsyn med overholdelse af loven vil skulle varetages af bl.a. Trafikstyrelsen eller Forbrugerombudsmanden.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Har fået udstedt en kontrolafgift for manglende check ind, på trods af at standeren med lyd signalerede at rejsekortet var checket ind korrekt. Metroselskabet afslog klagen da de ikke mener at check-ind er blevet registreret korrekt. De foreslår at fejlen kan være opstået ved at kortet er blevet checket ind for hurtigt efter et andet kort (hvilket ikke var tilfældet da der gik i hvert fald 15 sekunder i mellem) og at man ikke kan forlade sig på lyden alene. Da jeg har et medfødt synshandicap, kunne jeg ikke se beskeden på standeren og valgte derfor at stole på lyden alene.

Hvis det er korrekt at rejsekortet ikke er blevet registreret korrekt, er mit eneste gæt at der kan være foretaget et check-ud i nabostanderen som står umiddelbart ved siden af check-ind-standeren og afgiver samme lyd som ved check-ind. Rejsekortets kundeservice har telefonisk bekræftet at dette kunne være tilfældet da de også hos folk uden synshandicap oplever en del problemer med de ens lyde, og at der typisk ville kunne findes en mere tilfredsstillende løsning i en situation som denne. Jeg har ved at svare på emailen med metroselskabets afgørelsen (kundeservice@metroservice.dk) forsøgt at få kontakt til deres kundeservice for at få bekræftet om dette er tilfældet, samt at finde en løsning og få vejledning til at undgå en lignende situation i fremtiden, men har efter over en uge og efter at have rykket for et svar, endnu ikke hørt tilbage.

Da dette problem har eksisteret siden rejsekortets introduktion og endnu ikke er blevet udbedret, på trods af at rejsekortet (som metroselskabet er medejer af) er bekendt med problemet og erkender at noget så simpelt som at ændre på lydende kunne afhjælpe problemet, må det skyldes et manglende incitament eller

uvilje mod at fjerne denne fejlkilde. Denne oplevelse efterlader mig med det indtryk at uviljen skyldes at det er lukrativt at bibeholde et rejsekort som har indbyggede faldgruber (specielt for synshandicappede), og mit håb er at dette ankenævn kan være med til at øge incitamentet for at ændre dette.

Vil opnå, 1) At kontrolafgiften annulleres, da den højst sandsynligt skyldes uheldige omstændigheder foresaget af metroselskabets/rejsekortets uigennemtænkte design og manglende vilje til at udbedre dette.

2) At metroselskabets kundeservice besvare min henvendelse, så jeg kan få vejledning i hvad jeg kan gøre naderledes for at undgå en lignende situation i fremtiden.

3) At beslutningstagere hos metroselskabet forhåbentlig (uanset sagens udfald) periodisk gennemgår nævnets afgørelser, og derved (igen) bliver gjort opmærksomme på problemet.”

Indklagede anfører følgende:

”I den konkrete sag blev klager billetteret den 14. august 2021 kl. 15:02 på strækningen Fasanvej station – Christianshavn station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

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

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler (<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset

I sin klage til Kundeservice hos Metro skrev klager således:

Beskrivelse

15-08-2021 23:23:33 Web : Jeg skulle sammen med min familie med metroen fra Flintholm st. til Chr. Havn St. Min kone, som ikke havde brugt sit rejsekort i noget tid, var usikker på om hun havde fået aktiveret sin betalingsaftale korrekt efter at kortet blev fornyet, og jeg stod derfor klar til at tjekke hende ind på mit kort. Hendes betalingsaftale var ikke oprettet, men der var stadig penge nok på hendes rejsekort til at foretage rejsen, så jeg nøjedes med at tjekke mig selv ind, ved at placere rejsekortet på det blå felt, hvorefter standen med et "ding-ding" signalerede at det var korrekt tjekket ind. Vi steg på en metro mod lufthavnen nogle minutter senere, og efter yderligere et par minutter blev vores rejsekort kontrolleret. Vi blev ganske overraskede da stewarden ikke mente at mit rejsekort var tjekket ind. Det var det, og jeg er derfor ikke enig i at den udstedte kontrolafgift er berettiget, da fejlen ligger på jeres side, og jeg vil derfor gerne bede om at få den annulleret.

1 Begge indtjek foregik på den den højre stander når man kommer fra trappen mod Grandals Parkvej. Min kone tjekkede ifølge hendes rejsekort ind 14:58 og jeg tjekkede ind umiddelbart efter, hvilket min kone kan bekræfte. Vedhæftet er en billed af mig med den pakklædning jeg havde på under checkin samt den klapvogn jeg kørte min søn rundt i (han havde dog grant regntøj på, da det regnede kraftigt på udturen). Hvis i kigger på jeres overvågningsbilleder for minutterne omkring 14:58 vil i kunne se os stige ud af elevatoren, gå hen til standen og foretage checkindet.

2 Jeg har aldrig kort uden gyldig billet og har derfor heller aldrig modtaget en kontrolafgift. Så sent som dagen før foretog jeg en tur med s-tog, som blev registreret korrekt på rejsekortet. Det giver heller ikke mening at jeg ikke skulle have tjekket ind som den eneste i familien.

3 Jeg synes i øvrigt at det er upassende at jeres steward, når jeg spørger ind til klage muligheder, siger "Og hvad vil du sige til dem? At automaten ikke virkede?". Jeg hører det som en opfordring til ikke at klage, og det mener jeg ikke at han bør blande sig i.

Vi har henvendt os til Rejsekort A/S som bekræfter at hustruens rejsekort blev checket ind på validator 13893E kl. 14:58:07. Men klagers rejsekort er ikke checket ind hverken før eller efter hustruens (se vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik').

Da klagers kort ikke var checket ind blev kontrolafgiften fastholdt i mail af 30. august 2021 (også vedhæftet som pdf-fil). I fastholdelsen har sagsbehandleren blandt andet skrevet:

I forlængelse af din henvendelse, har Rejsekort A/ oplyst, at der ikke har været fejl på rejsekortudstyret i tidsrummet op til og efter du er mødt med billettering.

Der er derfor ikke noget i vores undersøgelse, der indikerer, at der skal være fejl på hverken dit rejsekort eller udstyret.

Du nævner, at du og din hustru rejste sammen, og hvis I har benyttet samme stander, kan der i stedet være tale om, at det er gået for stærkt, og rejsekortet ikke har været holdt op til standeren længe nok til at dit rejsekort kunne læses. Har I begge holdt jeres respektive rejsekort op til standeren stort set samtidig, kan dette også være medvirkende til, at dit rejsekort ikke blev læst.

Standerne kan kun læse et rejsekort ad gangen, og det er derfor vigtigt, at man sikrer sig, at der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse.' på kortlæserens display, når man checker sit rejsekort ind, i stedet for at forlade sig på lyden. På den måde sikrer du dig, at check ind er sket korrekt. Rejser man flere sammen kan man også med fordel benytte hver sin stander for at undgå ovenstående ærgerlige situation.

I sin henvendelse til ankenævnet tilføjer klager nedenstående:

Klagen vedrører Jeg har fået udstedt en kontrolafgift for manglende check ind, på trods af at standeren med lyd signalerede at rejsekortet var checket ind korrekt. Metroselskabet afslog klagen da de ikke mener at check-ind er blevet registreret korrekt. De foreslår at fejlen kan være opstået ved at kortet er blevet checket ind for hurtigt efter et andet kort (hvilket ikke var tilfældet da der gik i hvert fald 15 sekunder i mellem) og at man ikke kan forlade sig på lyden alene. Da jeg har et medfødt synshandicap, kunne jeg ikke se beskeden på standeren og valgte derfor at stole på lyden alene.

I den førnævnte udstyrshistorik kan man dog se, at validatoren blev aktiveret allerede 5 sekunder efter klagers hustrus check ind – dog ikke af klagers kort, men af en ukendt passager og derefter følger en række indcheckninger fra flere ukendte kortholdere.

14-08-2021 14:56:53	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted] 733 1	234	91	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:07	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	[redacted] 4	15	4	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:12	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted] 411 0	741	253	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E
14-08-2021 14:58:31	14-08-2021 17:24:04	01-08-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted] 337 6	909	354	Flintholm St.	VAL_20795 - 13893E

Vi har forståelse for, at klager har et synshandicap og bærer briller, men kravet om gyldig rejsehjemmel er ens for alle. Klager oplyser, at han rejste i selskab med sin hustru og vi mener det rimeligt at antage, at hvis klager er synshandicappet så har hans hustru kunne hjælpe med at læse validatoren i den konkrete situation. Når klager rejser alene, og dermed måske ikke kan læse validatorens display vil det være en god idé, som sagsbehandleren foreslår i sin mail af 30. august, eventuelt at foretage en lille ekstra kontrol af korrekt indcheckning hvis der har været mange lyde i omgivelserne.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klager desuden:

Hvis det er korrekt at rejsekortet ikke er blevet registreret korrekt, er mit eneste gæt at der kan være foretaget et check-ud i nabostanderen som står umiddelbart ved siden af check-ind-standeren og afgiver samme lyd som ved check-ind. Rejsekortets kundeservice har telefonisk bekræftet at dette kunne være tilfældet da de også hos folk uden synshandicap oplever en del problemer med de ens lyde, og at der typisk ville kunne findes en mere tilfredsstillende løsning i en situation som denne. Jeg har ved at svare på emailen med metroselskabets afgørelsen (kundeservice@metroservice.dk) forsøgt at få kontakt til deres kundeservice for at få bekræftet om dette er tilfældet, samt at finde en løsning og få vejledning til at undgå en lignende situation i fremtiden, men har efter over en uge og efter at have rykket for et svar, endnu ikke hørt tilbage.

Klager har modtaget 2 mails fra sagsbehandleren. I begge mails står det anført, at man ikke kan svare tilbage på mailen, men i stedet skal trykke på det aktive link i teksten. Se herunder:

Med venlig hilsen/Best regards

Michelle
Kundeservice/Customer Service

Metro Service

T: + 45 70151615

Følg os på Twitter [@MetroenKBH](https://twitter.com/MetroenKBH)

Denne e-mail kan ikke besvares. Kontakt os [her](#) - You cannot reply to this e-mail. Please contact us [here](#).

Disclaimer: This message (including any attachments) contains confidential information for a specific individual and purpose, and is protected by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message and are hereby notified that any disclosure, copying, or distribution of this message, or taking of any action based on it, is strictly prohibited.



Please consider the environment before printing this e-mail. Thank you.

Hvis man alligevel skriver til den mail klager har gjort får man dette svar tilbage:



Metro kundeservice
Til Susanne Busgaard

Tak for din e-mail.

Vi ser ikke indkommende e-mails til kundeservice@metroservice.dk.
I stedet henvises du til kontaktformularen på DOTs hjemmeside: [Kontakt Metro Kundeservice](#)

Kontaktformularen sikrer, at vi får alle de nødvendige informationer.

Vi takker på forhånd for din forståelse.

Med venlig hilsen
Metro Kundeservice

Thank you for your e-mail.

We do not view incoming e-mails for kundeservice@metroservice.dk.
You are kindly requested to use our contact form here [Contact Metro Customer Service](#)

The contact form ensures that we get all the necessary information.
We thank you in advance for your understanding.

Kind regards,
Metro Customer Service

Det er korrekt at check ind- og check ud-lydene er ens, og det er også derfor, at man ikke kan forlade sig på lyden alene. Og hvis man kun har brug for at lytte sig frem, som klager oplyser er gældende for ham, så er man beklageligvis nødt til at udvise skærpet opmærksomhed ved eventuelt at checke ind igen hvis der er mange andre lyde ved indcheckningsstedet som kan virke forstyrrende.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind. 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.

Vi var naturligvis ikke til stede, men måske kan man forestille sig, at i og med klager og hustru var så fokuserede på om hustruens rejsekort virkede og havde tilstrækkelig saldo, så glemte klager måske at checke sit eget kort ind i farten, eller måske er der slet og ret tale om en betjeningsfejl.

Da der ikke er konstateret fejl på hverken udstyr eller klagers rejsekort anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr.”

Hertil har klageren svaret:

”Jeg kan læse at Metroselskabet har bidt sig meget fast i formuleringen "umiddelbart efter" fra den oprindelige klage. Det var måske et uheldigt ordvalg, da det var ment som "efter at have overdraget to børn og en klapvogn" og ikke som "det først følgende check-ind". Jeg skrev da også at mit check-ind kunne ses i minutterne (og ikke sekunderne) omkring 14:58. Jeg kan sagtens forestille mig at der er blevet foretaget et check-ind af en tredjepart imens. Der var ikke tale om "glemt check-ind" som metroselskabet antyder.

Jeg mener ikke at det er urimeligt at antage at en stander der kan fortælle synshandicappede om hvorvidt der er tale om en check-ind eller check-ud stander ikke også kan fortælle en om man så rent faktisk har tjekket ind. Det er jo ulogisk at en rejse som på alle andre måder er indrettet så handicappede kan rejse alene, på dette ene punkt kræver ledsagelse. Metroselskabet skriver at man bør udvise "skærpet opmærksomhed", men i og med at standerne udsender samme lyde og er placeret 10-15cm fra hinanden, er det praktisk taget umuligt at skelne, selv med fuld opmærksomhed og under optimale forhold. Jeg har svært ved at se hvordan skærpet opmærksomhed kan hjælpe overfor et så ugenomtænkt design. Det kan simpelthen ikke være rigtigt at jeg, pga. et handicap, skal stilles ringere en andre brugere.

Det er korrekt at jeg overså noten om at mails fra kundeservice@metroservice.dk ikke kan besvares, men det er ikke åbenlyst at mails til en emailadresse som hedder "kundeservice" ikke havner hos kundeservice. Jeg modtog heller ikke noget autosvar fra metroselskabet ved mine to oprindelige opfølgninger. Først efter at have henvendt mig til ankenævnet resultere henvendelser i automatiske svar (se vedhæftede screenshot). Jeg var naturligvis ikke til stede, men måske kan man forestille sig, at i og med at et autosvar resultere i flere suppoorthenvendelser, så glemmer metroselskabet måske at slå den funktion til når ikke lige der er ankesager under behandling.”

Til dette har Metro Service anført:

”Vi har nøje læst klagers bemærkninger af 30. september 2021. Vi vil gerne kommentere på bemærkningerne, men vi fastholder vores krav om betaling af kontrolafgiften.

Uanset om klager holdt sit eget rejsekort op foran validatoren umiddelbart efter hustruens eller først efter en ukendt persons check ind, så gør det ingen forskel i forhold til det faktum, at klagers rejsekort ikke var checket ind og klager havde derfor ingen gyldig rejsehjemmel ved kontrol.

Hvad angår standernes, såvel ind- som ud-checkning, evne til at tale er det ikke en teknisk mulighed på nuværende og det er os bekendt ikke i overvejelse.

Man kunne også forestille sig, at hvis alle standere blev udstyret med en elektronisk stemme i stedet for den nuværende bekræftende eller afvisende lyd, så ville alle standerne stadig give den samme stemmebesked for alle de, der checkede ind og ud, og lydbillederne på stationer, i busser m.m. vil nemt kunne blive en kakofoni af elektroniske stemmer, der ville blande sig med alle de øvrige lyde og stemmer i området. Den enkelte passager ville stadig skulle udvise opmærksomhed på om den stemme der evt. sagde 'Du er nu checket ind – God rejse' var en bekræftelse for passagerens eget check ind og ikke et check-ind på en anden stander inden for hørevidde. Det vil ikke komme på tale, at den elektroniske stemme skulle sige navnet på kortholderen.

Som systemet er nu får man et bekræftende 'pling' når man er checket korrekt ind og på standerens display står der 'OK – god rejse'.

Hvis man er i tvivl om hvorvidt man nu også er checket ind, kan man holde kortet op foran en check-ind stander igen, som giver en negativ lyd og på displayet informerer "Rejsekortet er allerede checket ind".

Vi må afvise klagers teori om, at muligheden for at kunderne kunne svare tilbage på en mail fra Kundeservice men i stedet skulle klikke på det i enhver mail oplyste aktive link, skulle bunde i et ønske om at nedbringe antallet af kundesvar som grundløs. Det har alene været et spørgsmål om hvilke muligheder det elektroniske sagsbehandlingssystem kunne tilbyde. Og det har altid været muligt at stille flere spørgsmål og kommentere, man har blot skulle benytte den anviste kommunikationskanal.

Og hvis man har undret sig over, at man ikke får respons hvis man alligevel har skrevet til no-reply-mailen, så er det også altid muligt at ringe til Metroservice på alle hverdage mellem 8 og 16 og på den måde få opklaret misforståelsen.

I disse dage er vores systemleverandør imidlertid ved at lægge sidste hånd på en udbyggelse af sagsbehandlingssystemet, som i allernærmeste fremtid – måske ligefrem i skrivende stund – vil gøre det muligt at svare direkte på en åben, eksisterende sag. Det vil gøre alting meget nemmere, ikke blot for kunderne men i høj grad også for sagsbehandlerne.

Afslutningsvis vil vi, blot for god ordens skyld, gerne præcisere, at det ikke er Metroselskabet I/S, som klager har fået en kontrolafgift hos og er i dialog med. Metroselskabet ejer fx banerne og stationerne og står for de store byggeprojekter i København, mens det er Metro Service A/S, som står for selve driften af banerne og dermed for blandt andet billetkontrol."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand