

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0075
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
4180 Sorø
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21268986
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i zone uden for rejsekort pendlers gyldighedsområde, samt Metro Services sagsbehandling
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at sønnen spurgte en steward på stationen, om hans kort var gældende til den pågældende rejse, hvilken stewarden mente efter at have scannet kortet på sin kortlæser, der ikke satte noget kontrolmærke i rejsekorthistorikken
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Der er ikke grundlag for at udtale kritik af Metro Services sagsbehandling.

Kontrolafgiften skal betales til Metro Service, som 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn har i 4 år været pendler, og for tiden anvender han Rejsekort Pendler fra hjemmet i Sorø til studiet i København med følgende zoner: 01, 02, 08, 27, 28, 32, 43, 54, 66, 76, 97,140, 141, 144, 145 og 180. Til brug for rejser uden for pendlerkortets gyldighedsområde har klageren oplyst, at sønnen har et almindeligt rejsekort.

Den 25. december 2019 skulle sønnen rejse med metroen til Bella Center st., som ligger i zone 03, og ikke er omfattet af pendlerzonerne. Ifølge klageren var han i tvivl, om rejsen kunne foretages inden for pendlerkortets gyldighedsområde, hvorfor han spurgte en person i en gul vest på Nørreport st. Ifølge klageren rakte sønnen pendlerrejsekortet til medarbejderen, som tog kortet, scannede det og svarede noget i retning af, at "Det mener jeg godt du kan" eller "Det bør du kunne". Derefter steg sønnen på metroen.

Ved kontrol i zone 03 blev han kl. 16:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Den 26. december 2018 klagede sønnen til Metro Service over kontrolafgiften og skrev følgende:

"Jeg spurgte information på Nørreport St. om, jeg kunne tage fra Nørreport St. til Bella Center St. på mit pendlerkort alene. Information i metroen sagde, at det kunne jeg godt, så jeg tog med metroen mod Vestamager.

Problemet startede, da jeg nåede til Sundby, hvor jeg blev stoppet af en kontrollør, som sagde at jeg kun kan tage til DR Byen St. og ikke længere.

Jeg foreslog så om ikke, jeg kunne få lov til at checke ind på mit rejsekort i stedet for at få en bøde for noget, som jeg blev vildledt på.

Kontrolløren siger, at det desværre ikke kan lade sig gøre og giver mig en bøde.

Jeg havde ingen anelse om, at jeg ikke kunne rejse videre end DR Byen, når jeres egen information siger, at jeg kan tage hele vejen til Bella Center St."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 7. januar 2019 og tilføjede:

"Vi er lidt i tvivl om hvilken information på Nørreport du har henvendt dig til. Metro Service har ikke en information på Nørreport station.

Jeg kan oplyse, at der på alle metroens perroner er opsat zone- og linje-kort, der viser zoneinddeling for de enkelte stationer. Linje-kortet kan også findes ombord i metroen.

Zonesystemet i Storkøbenhavn er helt basal viden i vore stewards uddannelse. Der hersker derfor ikke tvivl hos personalet om, i hvilke zoner de forskellige stationer er placeret."

Den 17. januar 2019 sendte Metro Service en kopi af sønnens klage til ham efter aftale.

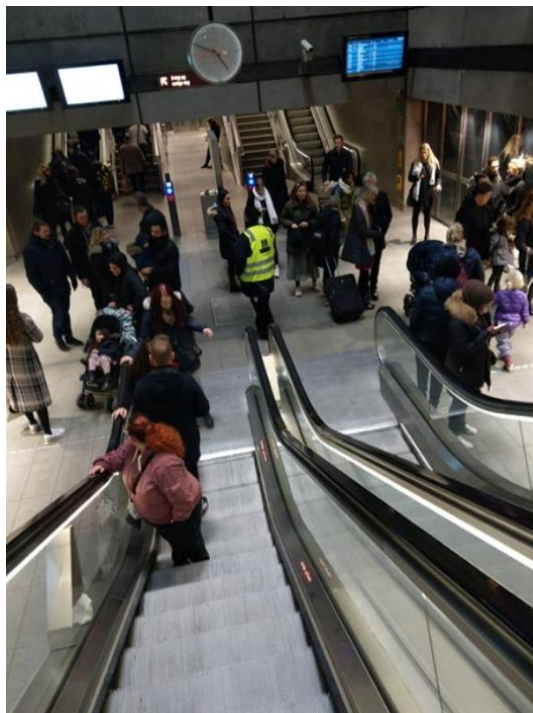
Klageren skrev den 27. januar 2019 til Metro Service, at det var for dårligt, at hun ikke kunne drøfte sagen med dem over telefonen, at de burde have kontaktet sønnen for nærmere at finde ud af

hvilken information, han talte om, og uddybede, at der tale om en mand med en gul refleksevest med "information" skrevet på ryggen, som havde scannet sønnens periodekort.

Den 7. februar 2019 beklagede Metro Service, at de ikke havde fået oplysningen uddybet, og at de nu havde sat interne undersøgelser i gang, hvorefter klageren ville høre yderligere.

Den 19. februar 2019 fastholdt Metro Service kontrolafgiften på ny og anførte, at den pågældende steward havde været ansat gennem længere tid og var klar over alle metrostationers zoner, at det ikke var muligt at få fuldstændig klarhed over, hvordan der var blevet spurgt, at en kortscanning sætter et kontrolmærke, og der intet kontrolmærke var ud over i forbindelse med kontrolafgiften, at det ikke er muligt at sagsbehandle over telefonen, og er bedst at have alle synspunkter på skrift - også til ankenævnets efterfølgende behandling, at de kunne tilbyde afdragsordning, og nu anså sagen for endeligt afsluttet.

Den 3. marts 2019 skrev klageren til Metro Service, at det burde være den samme sagsbehandler, som svarede i sagen i stedet for flere forskellige, at hun havde nogle observationer, som hun ønskede en redegørelse for, og at de derfor ikke ensidigt kunne beslutte, hvornår en samtale var slut, samt at sønnen var rystet over at blive beskyldt for at lyve. Her sluttede klagerens mail. Medsendt var følgende foto:



Metro Service forklarede den 7. marts 2019, at sagsbehandleren var blevet syg, hvorfor der var skiftet undervejs, samt at en ny sagsbehandler kan læse/tolke/besvare en sag på en anden måde, hvilket kun er til gavn for kunden. De fastholdt, at sagen var færdigbehandlet.

Klageren anmodede den 17. marts 2019 om at få tilsendt hele korrespondancen og oplyste, at hun ville klage til ankenævnet. På den baggrund svarede Metro Service den 19. marts 2019, at når der

var oprettet en sag i ankenævnet, ville klageren modtage alle akter derfra. Hvis klageren ikke ville vente, kunne hun kontakte Metro Service.

Det viste under den efterfølgende ankenævns sag, at den e-mail, som var sendt til Metro Service den 3. marts 2019, var sendt i en ufuldstændig udgave, hvor der bl.a. manglede klagerens forklaring til fotoet af medarbejderen i den gule vest og anmodning om at modtage den rejsehistorik, som Metro Service kunne se på Rejsekortet, da hun ikke selv kunne se noget kontrolmærke.

Klageren har derfor under nærværende sag gjort gældende, at Metro Service burde have reageret, når mailen sluttede brat og uden et "venlig hilsen" samt have spurgt klageren, om det var den fulde tekst, de havde modtaget.

Til dette har Metro Service svaret, at mange henvendelser fra kunder afsluttes uden "venlig hilsen", og at mailen ikke gav dem anledning til at undre sig over, om der manglede noget tekst.

SEKRETARIATETS BEHANDLING:

Sekretariatet har forelagt udsagnet fra Metro Service om, at scanning af rejsekort altid sætter et kontrolmærke i historikken, for personale i Rejsekort Testcenter:

*"Hvis klagers søn havde fået scannet sit pendlerrejsekort af stewarden på Nørreport station ville også den scanning have sat et kontrolmærke på kortet, men der er kun ét metrokontrolmærke på kortet den 25. december og det er det, der blev sat i forbindelse med billetkontrol.
Vi kan tilføje, at stewardernes pda-scannere er personlige, hvorfor det er muligt at identificere hvem der har sat kontrolmærket."*

Hertil har Rejsekort Testcenter svaret, at det både på de gamle kortlæsere (PDA) og de nye (MARK) er muligt at læse et kort, uden at der sættes et kontrolmærke. Personalet har mulighed for på kortlæseren at vælge funktionen fra, der sætter et kontrolmærke, hvis rejsekortet blot skal scannes/aflæses af den ene eller anden årsag.

"Som Projektleder for specifikation og udvikling af MARK applikationen vil jeg understrege følgende: MARK kan læse Rejsekort i 2 forskellige tilstande.

1. KORTINFO tilstand
2. KONTROL tilstand

Metros MDM (Mobile Device Management) system kan ikke konfigureres til at aktivere/deaktivere disse 2 grundlæggende kortlæsningstilstande.

Med andre ord – Stewarden vil altid have mulighed for at læse et kort i enten "KONTROL" tilstand eller i "KORTINFO" tilstand.

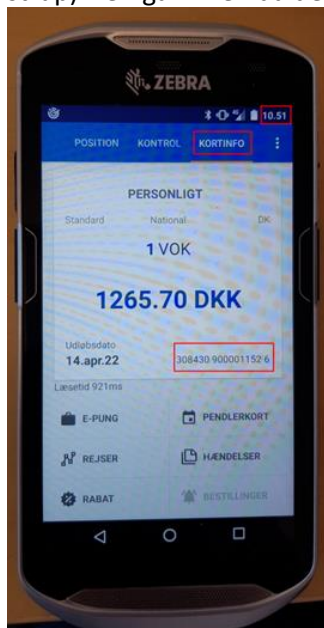
Hvis et Inspektionsmærke vises i Back Office kan det KUN komme fra en læsning i "KONTROL" tilstand.

1. "KORTINFO" mode.

I denne tilstand læses det fulde kort med alle parametre.

Denne læsning bliver IKKE sendt til det bagvedliggende system og dermed Back Office, og kan dermed IKKE ses i korthistorikken for kortet.

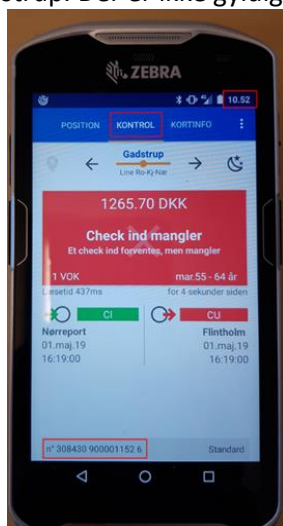
Her er kort: 308430 9000011152 6 blevet LÆST i "KORTINFO" mode kl. 10:51. Positionen (Gadstrup) fremgår ikke - da den ikke er relevant i denne sammenhæng.



2. "KONTROL" mode.

I denne tilstand læses de dele af kortet der er nødvendig for at afgøre om der er tale om gyldig rejsehjemmel på det pågældende sted og tid.

- Forudsætning: MARK enheden er positioneret på et stoppunkt. Tiden er enheden tid.
- Læsningen afgør om det læste kort har lovligt rejsehjemmel. Resultatet vises på skærmen. Her er kort: 308430 90000xxxx2 6 blevet inspiceret (læst i "KONTROL" mode) kl. 10:52 i Gadstrup. Der er ikke gyldig rejsehjemmel da der mangler et Check ind.



KORTHISTORIK

"KONTROL" læsninger sendes til Back Office med "transaktion type" = "Inspection". Inspektionsmærket fra 10:52 ses i øverste række i korthistorikken for kortet.

"KORTINFO" læsningen sendes IKKE til Back Office. "KORTINFO" læsningen 10:51 vises IKKE i korthistorikken for kortet.

Card no.:	Chip no.:
Transaction type: All	Operation Type: All
Location:	Device ID:
Date time from: 29/05/2019 10:00:00	Date/Time to: 29/05/2019 11:00:00
Accounting period:	
Last Refresh: 29/05/2019 10:57:08	

Date time	Reception date	Accounting period	Operation Type	Transaction type	Card no.	Card Sequence Number	Journey sequence number	Location	Device name - ID	Product type	Remaining value	Purse Evolution	Transaction value	Initial fee
29/05/2019 10:52:04	29/05/2019 10:52:55	01/05/2019	Inspection mark	Inspection	308430 900 001 152 6	105		Gadstrup St.	MARK_01363_413-9B10A		0.00	0.00	0.00	0.00
29/05/2019 10:50:17	29/05/2019 10:51:30	01/05/2019	Undefined	Operation Management		0			REJK-Q-TCS108-1A0003		0.00	0.00	0.00	0.00
29/05/2019 10:50:17	29/05/2019 10:51:30	01/05/2019	Undefined	Operation Management		0			REJK-Q-TCS108-1A0003		0.00	0.00	0.00	0.00
29/05/2019 10:49:48	29/05/2019 10:50:26	01/05/2019	Undefined	Operation Management		0			REJK-Q-TCS106-1A0002		0.00	0.00	0.00	0.00
29/05/2019 10:49:48	29/05/2019 10:50:26	01/05/2019	Undefined	Operation Management		0			REJK-Q-TCS106-1A0002		0.00	0.00	0.00	0.00
29/05/2019 10:28:22	29/05/2019 10:30:08	01/05/2019	Cash ticket sale	Cash ticket sale		0		Frederikshavn Busterminal	RVM_01694-40002	Nordjylland	0.00	0.00	250.00	0.00
29/05/2019 10:28:22	29/05/2019 10:30:08	01/05/2019	Cash ticket check in	Travel on cash ticket		0		Frederikshavn Busterminal	RVM_01694-40002	Nordjylland	0.00	0.00	0.00	0.00

Page: 1/1

Til dette har Metro Service svaret:

"Hverken stewardgruppen eller IT (og dele af Rejsekort åbenbart) var klar over, at der er forskel på det elektroniske fodspor de to forskellige typer scanninger efterlader. Det ved vi nu og information om vigtigheden af at benytte 'Kontrol'-mode er nu på vej ud til alle stewards. Derudover vil vi gerne tilføje, at en steward ikke har nogen som helst interesse i, at undlade at sætte et mærke/spor på et kort, da et sådan spor blot viser, at stewarden passer sit arbejde.

Men, uanset om man benytter 'Kontrol' eller 'Info' ved scanning så sættes der et elektronisk mærke i historikken.

Forskellen er, at det kun er det mærket fra 'Kontrol' scanning, der kan aflæses i den korthistorik, som vi har adgang til i Back Office.

Hvis kortet bliver scannet med PDA'en i 'Info'-mode, sættes stadigt et mærke, men dette mærke ligger kun i den dybe data og bliver ikke overført til Back Office, men det er der altså.

I den konkrete sag har IT-afdelingen derfor hentet al data fra de 47 PDA'er, der var aktive den 25. december 2018 og har gennemført samtlige 47 enheder for scanning af klagerens rejsekort. Der er kun ét eneste hit, og det er på den scanner, der 'tilhører' steward 20560 og som blev anvendt da klageren fik sin kontrolafgift.

Da vi hermed mener det endeligt bevist, at enhver PDA-scanning af et rejsekort, uanset om PDA'en er indstillet til 'Kontrol' eller 'Info' efterlader et elektronisk spor i den underliggende data er det stadigt vores overbevisning, at klageren ikke fremviste sit rejsekort til stewarden på Nørreport station med fejlinformering til følge, og vi fastholder derfor vort krav om betaling af afgiften."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens søn kunne ved kontrollen i zone 03 kun forevise sit rejsekort pendler, som ikke var gyldigt i denne zone.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Et pendlerkortprodukt er rabatteret og har den betingelse tilknyttet, at det alene er gyldigt til de specifikke zoner, som kunden har bedt om, at kortet udstedes til.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske data, kan ankenævnet ikke fastslå, at sønnens rejse uden for Rejsekortets gyldighedsområde skete på baggrund af en fejlagtig rådgivning, som Metro Service er ansvarlig for. Det er efter ankenævnets opfattelse ikke sandsynligt, at en medarbejder, som scanner et periodekort, skulle give vejledning i strid med hvad skærmen viser om gyldighedszoner.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt afgørende vægt på, at dette ville åbne for stor mulighed for omgåelse af kravet, om at passageren betaler fuld pris for rejsen, hvis indehaveren af Rejsekort pendler kan gøre gældende, at Rejsekortet er blevet scannet af en medarbejder, med den følge at der ikke kan pålægges en kontrolafgift for rejse uden for Rejsekortets gyldighedsområde.

Ankenævnet finder, at Metro Services sagsbehandling ikke har været af en sådan karakter, at der er grundlag for udtale kritik heraf.

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min søn, [navn] bad om hjælp til afklaring på Nørreport Station, om han kunne rejse hele vejen til Bella Center st på sit pendlerkort, eller om han skulle tjekke ind med sit rejsekort. Han fik oplyst, at pendlerkortet rakte. Alligevel fik han en bøde på sin tur. Vi har stillet diverse spørgsmål til afgørelsen, og vi har fået modsatrettede svar fra Metro kundeservice, på hvordan tingene forholder sig, bla. på Nørreport station. Jeg klager over denne kontrolafgift, men jeg klager i den grad også over de svar/manglende svar på de henvendelse/spørgsmål vi har haft til Metro kundeservice. Jeg har lige inden denne klage skrives, igen rettet henvendelse til Metro kundeservice og bedt dem om at returnere de mails vi har sendt til dem. Så vi har den samlede korrespondance.

Jeg vil meget gerne opnå oprejsning for min søn [navn], som føler sig stempet som en løgner. Det er han ikke! Vi forsøger, at være ordentlige mennesker, og det indebærer at vi bla betaler når der skal betales. Og jeg ønsker at opnå svar fra Metro kundeservice på de spørgsmål, som de ikke har svaret på! Jeg synes, at det er for nemt for dem, blot at fastholde kontrolafgiften, uden seriøst at tage stilling til hvad vi som kunde stille spørgsmålstejn ved, samtidig med at de sender en afgørelse, selvom de selv giver udtryk for at de er i tvivl om, hvad [sønnen] mente, første gang han skrev. Hvorfor spørger de ikke selv ind til det? Kan man komme med en afgørelse, hvis man er i tvivl om sagens gang? Eller er det i orden, at de kommer med totalt modsat rettede oplysninger om hvem der befinder sig på Nørreport station, og hvem som ikke gør? At der henvises til tekst som [sønnen] har skrevet, som han så faktisk ikke har skrevet? Det virker på ingen måde som om, at Metro kundeservice har læst hans tekst, inden de svarer. Vi sendte et foto til Metro kundeservice af [sønnens] rejsehistorik. Vi kunne ikke se et kontrolmærke efter nogen scanninger udført af Metro. Det er muligt, at vi kiggede forkerte steder, og derfor bad jeg Metro kundeservice om at sende mig det, som de kan se. Men det modtog jeg ikke, og det blev ikke kommenteret! Jeg er meget stærkt utilfreds med Metros kundeservice. Og jeg er bla i tvivl om hvem af de to, vi har korresponderet med, som har ret! Mener de, at der findes en fast medarbejder (information) på Nørreport st eller ej? Kan det ses på [sønnens] rejsehistorik at hans kort er blevet scannet eller ej? Hvorfor antyder de, at det er vanskeligt at vide om [sønnen] har talt med en person på Nørreport Station, når han rent faktisk skriver, at det er det han har.....osv....Jeg sidder med en oplevelse af at vi ikke har fået en fair behandling. Og en behandling kan være fair om den går den ene eller den anden vej. Men Metro kundeservice tager ikke vores henvendelse alvorligt. De skubber os blot til side med meddelelsen om: endelig afgørelse, betal afgiften. Det er simpelthen ikke rimeligt, at de ikke læser - som i rigtigt læser - det, som vi skriver til dem.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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.

I de 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klagers voksne søn (20 år) billetteret den 25. december 2018 kl. 16:16 på strækningen DR Byen station (zone 03) – Sundby station (zone 03). Klagers søn fremviste sit grønne pendlerrejsekort, som dog ikke var gyldigt i zone 03. Da klagers søn ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Den voksne søn skrev selv første henvendelse til Metro og oplyste således:

26-12-2018 11:44:42 Web : Jeg spurgte information på Nørreport St. om, jeg kunne tage fra Nørreport St. til Bella Center St. på mit pe i metroen sagde, at det kunne jeg godt, så jeg tog med metroen mod Vestamager.

Da der ikke er tvivl om, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 03 blev kontrolafgiften fastholdt og sagsbehandleren gav yderligere forklaring på klagers udsagn om Information i Metroen, se vedhæftede første svar.

Herefter tog klagers mor over og gjorde gældende, at hendes søn spurgte sig for på Nørreport station og at hun er sikker på, at hendes søn taler sandt. Klagers mor gav også udtryk for, at der burde være yderligere dialog.

Når et rejsekort, uanset typen, bliver kontrolleret ombord i bus, tog eller metro sætter scanneren et elektronisk mærke på korthistorikken. Vi har kontaktet rejsekort, som har forsynet os med historik og detaljer for sønnens rejse den 25. december, se herunder.

<input type="checkbox"/>	22-12-2018 14:32:11	22-12-2018 19:54:36	01-12-2018	Check ind	Check ind		223	52	Kongens Nytorv St.	VAL_02858 - 133717	Pendlerkort Sjælland
<input type="checkbox"/>	22-12-2018 15:39:30	27-12-2018 22:04:11	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		224	52	Høje Taastrup St.	DSB-EAM-0218 - 090218	
<input type="checkbox"/>	22-12-2018 21:10:56	23-12-2018 15:49:54	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		225		Sora St.	DSB_EPID_0162 - 099162	
<input type="checkbox"/>	23-12-2018 17:37:25	26-12-2018 17:49:14	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		226		Høje Taastrup St.	DSB-EPID-0525 - 099525	
<input type="checkbox"/>	25-12-2018 16:13:25	25-12-2018 18:23:58	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		226	52	Sundby St.	MARK_49461 - 098213	
<input type="checkbox"/>	25-12-2018 21:31:03	29-12-2018 14:01:56	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		227		Valby St.	DSB_EPID_0176 - 099176	
<input type="checkbox"/>	26-12-2018 21:00:28	31-12-2018 06:19:00	01-12-2018	Kontrolmærke	Kontrol		228		Nordhavn St.	STO-EAM-5327 - 095327	
<input type="checkbox"/>	26-12-2018 23:58:21	27-12-2018 04:02:35	01-12-2018	Check ind	Check ind		230	53	Enghave Plads	VAL_26001 - 1330F1	Pendlerkort Sjælland

På ovenstående historik kan man se, at rejsekortet er blevet kontrolleret af DSB 2 gange den 22. december og 1 gang den 23. december. I den grønne ramme figurerer det kontrolmærke, som stewarden satte på kortet ved billetkontrollen den 25. december i metroen mellem DR Byen og Sundby. Senere, den 25. december kontrollerede DSB atter kortet og igen den 26. december. Herunder ses detaljerne fra kontrolmærket i den grønne ramme:

ID	Transakt dato/ti.	Transakt. modtaget dato/ti.	Lokation	Udbyr / nr.	Flåvem	Selsk.	Transakt.gruppe	Transakt.type
3715645024	25-12-2018 16:13:25	25-12-2018 18:23:58	Sundby St.	MARK_49461 - 98213	098213101.03F	0	Brugtransaktion	Kontrol

Transaktionsdetaljer	
Kontrol	
Kode	Værdi
Actionliste fejlkode	INGEN FEJL
Actionliste ID	0
Aktuelle program transaktionsnummer	226
Applikationsstatus	Aktiveret
Client	140789902
Delidtype	n/A (04.10)
Entrepriser	Metro Inspector
EOD version ID	247
EOD version komponent 1	1
EOD version komponent 2	2
EOD version komponent 3	4
EOD version komponent 4	4
EOD version komponent 5	1
EOD version komponent 6	4
EOD version komponent 7	34
EOD version komponent 8	151
EOD version komponent 9	147
Følg automatisk kontrol	Uden for zone 03/04 zone

Hvis klagers søn havde fået scannet sit pendlerrejsekort af stewarden på Nørreport station ville også den scanning have sat et kontrolmærke på kortet, men der er kun ét metrokontrolmærke på kortet den 25. december og det er det, der blev sat i forbindelse med billetkontrol. Vi kan tilføje, at stewardernes pda-scannere er personlige, hvorfor det er muligt at identificere hvem der har sat kontrolmærket.

Når vores stewards er på arbejde bliver de tildelt forskellige typer vagt og helt specifikke områder, som de ikke må forlade medmindre kontrolrummet giver besked herom. Derfor ved vi også hvilken steward der var stationsansvarlig med fast base på Nørreport station den 25. december 2018. Der er tale om en særdeles rutineret steward med adskillige års erfaring. Sagsbehandleren skrev til stewarden og spurgte dels om han havde en kollega i oplæring med sig den dag og om hvad han gør hvis han bliver præsenteret for et grønt pendlerrejsekort. Vi har vedhæftet korrespondancen med stewarden hvoraf det fremgår, at han scanner det grønne kort fordi det er den eneste måde hvorpå han kan svare på spørgsmål om fx zoner.

Fra Rejsekort A/S har vi også modtaget oplysninger om i hvilke zoner rejsekortet var gyldigt; zonerne 01, 02, 08, 27, 28, 32, 43, 54, 66, 76, 97,140, 141, 144, 145 og 180.

Zonerne har klagers søn selv valgt da han bestilte sit rejsekort via Selvbetjeningen:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	25-07-2018	11:04	Rejsekort med periodekort bestilt		Sendt til kunden		

Parameter	Beskrivelse
Korttype	Rejsekort personligt uden foto
Rejsekortpakke	1C-50SP22001, Pendlerkort
Pakkepris	50,00 kr.
Kundetype	1 x Voisen
Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt
Kortsprog	Dansk
Tank-op-aftale	Nej
Rabattæller #1 - Øst for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Rabattæller #2 - Vest for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Rabattæller #3 - Over Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0
Dato for ændring af rabat	28. Hver måned
Periodekort	Pendlerkort Sjælland
Pris periodekort	2.049,90 kr.
Område/zoner	Fra: Sorø (DOT 180) Til: København, Frederiksberg, City (DOT 01) Via:
Periode starter	ved første check ind
Periodens længde	30 DAG
Fornyelsesafale	Ja
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	28-07-2018 11:04
Bestillingsnr.	13135762
Sted	Selvbetjening

CPR-nr. / CVR	300798-XXXX
Postnr.	
Korttype	Rejsekort personligt uden foto
Kortstatus	På spærrelisten
Saldo	Ingen
Udløbsdato	31-10-2023

Produkt	Cyldighedsområde
Pendlerkort Sjælland	Sorø (DOT 180), København, Frederiksberg, City (DOT 01), Ringsted (DOT 140), Kværkeby (DOT 141), Gyrtinge (DOT 144), Fjenneslev (DOT 145), Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02), Roskilde (DOT 08), Borup (DOT 27), Stubberup (DOT 28), Brøndbyvester og Rødovre (DOT 32), Glostrup (DOT 43), Albertslund og Taastrup (DOT 54), Høje Taastrup (DOT 66), Hedehusene og Trekroner (DOT 76), Viby Sjælland (DOT 97)

I sin henvendelse til Ankenævnet giver klager udtryk for, at hun ikke mener at vi har svaret på hendes og sønnens spørgsmål samt at vi henviser til en tekst som sønnen skulle have skrevet, men som han ikke har skrevet.

Vi har gennemlæst alle henvendelser meget nøje – og al kommunikation er vedhæftet som pdf-filer – og det er vores klare overbevisning, at vi har redegjort for og besvaret alle punkter. Hvad angår udsagnet om at vi har henvist til noget som sønnen ikke har skrevet, er vi simpelthen ikke klar hvad klager mener.

Naturligvis var vi ikke til stede på Nørreport og derfor er det desværre ikke efterfølgende muligt, at få klarhed over, præcist hvordan der er blevet spurgt og hvad der måtte være blevet svaret. Fakta er imidlertid, at hvis vores medarbejder havde tjekket kortet for at finde ud af, hvilke zoner dette var gyldigt til, ville der være blevet sat et kontrolmærke på kortet, dette er imidlertid ikke tilfældet. Et sådan mærke ville, som forklaret ovenfor, fremgå af rejsekortshistorikken.

Med henvisning til materialet fra Rejsekort A/S er det klagers søn, der selv har valgt hvilke zoner hans rejsekort skulle være gyldigt til. Disse zoner omfatter ikke zone 03 hvor han blev billetteret og derfor er kontrolafgiften pålagt korrekt. Da der ikke er sat et elektronisk mærke af en steward på Nørreport station kan rejsekortet ikke være blevet fremvist i forbindelse med en forespørgsel og vi henviser til stewardens svar.”

Hertil har klageren anført:

”Til en start vil jeg gerne bemærke, at det ser ud til, at den mail jeg sendte til Metro d. 03.marts, som de har vedhæftet svaret til jer, er ufuldstændig.

Der mangler en hel del af den tekst, jeg havde sendt til dem.

Den version, som de har fremsendt til jer, stopper temmelig brat med et vedhæftet billede uden forklaring, og uden et "med venlig hilsen" til sidst. Enten har de ikke fået sendt det hele med til jer, eller også er Metro kommet til at slette noget af min mail, eller også modtog Metro ikke hele min mail.... Hvis det sidste er tilfældet, burde de have henvendt sig til mig, og spurgt ind til, om de har modtaget hele teksten, eller kun en del af den, da det ser ud til, at der mangler noget. Så kunne jeg have bedt [sønnen] om at sende den igen.

I den mail er også vedhæftet et screenshot af den rejsehistorik, vi kunne finde på hans kort.

På den kan man se datoerne fra og med d. 8 december til og med d. 26 december. Og derfor bad jeg Metro om at sende den historik som de kunne se. Men vi fik den ikke, før den nu er dukket op sammen med deres svar på min klage. Måske fordi de ikke har set hele teksten i mailen!? Der var også forklaring til det foto [sønnen] har taget af Metros medarbejder på Nørreport station.

Metro har denne gang undladt at spørge ind til, hvad vi mener med de fotos, der er medsendt mailen. De har ikke gjort sig den ulejlighed at undersøge hvorfor den mail de fik, ser ufuldstændig ud.

Fuldstændig som de i deres første svar til [sønnen] undlod at spørge ind til det, de var i tvivl om.

Jeg har i en af mine henvendelser til Metro nævnt, hvor frustrerende kommunikationen med dem er. Jeg kan forstå argumentet, hvorfor de ikke taler med folk. Men det er nærmest umuligt at finde hoved og hale i alting, når korrespondancen frem og tilbage hver eneste gang begynder med en ny mail, og ikke fortsætter i samme tråd. Havde vi haft korrespondancen kørende i et langt forløb, havde jeg opdaget hvis en del af en mail manglede (af dem som jeg har sendt til Metro). Eller hvis de gjorde det til en vane, at returnere hver eneste mail vi som kunder sender til dem, så kan vi se,

hvad de modtager. Men de sender dem ikke automatisk retur. Det betyder, at under forløbet er det kun Metro, som har den samlede korrespondance.

Sidst i forløbet, bad jeg Metro kundeservice om at sende mine/[sønnen]s mails retur til os, så vi havde det hele. Svaret var, at vi automatisk ville få dem, når vi har klaget til jer. Men havde de sendt dem til mig, som jeg anmodede om, havde jeg opdaget, at noget manglede. Og jeg kunne have reageret før nu!

Da jeg havde forfattet mailen som blev sendt d. 03 marts, blev den efterfølgende sendt til [sønnen], så han kunne sende den til Metro. Derfor har jeg stadig kladen liggende. Jeg videresender den til dig, når jeg har sendt denne her mail af sted.

Jeg kan desværre ikke få lov til at kopiere den og vedhæfte den denne mail.

Det er i øvrigt spørgsmål i den mail, som jeg henviste til, at vi ikke fik svar på.

Bla. efterlyste jeg et print af rejsehistorikken, fordi vi ikke kunne se mærkerne. Men det kan du læse i mailen, når jeg har videresendt den til dig.

Ellers har jeg yderligere bemærkninger til sagen:

Det er tydeligt for os alle, at [sønnen] ikke havde gyldig billet i toget, da hans kort blev kontrolleret. Det har Metro jo et bevis på.

Og det er heller ikke det, jeg anfægter eller klager over.

Jeg har igen taget en alvorlig snak med [sønnen]. Der er sådan set ingen grund til at skulle betale 160,- kr til en klagesag oven i en bøde på 750,- kr., hvis det kan undgås.

Men [sønnen] er helt klar i spyttet på, at han spurgte en af Metros medarbejdere på Nørreport station, og at det foregik fuldstændig som han i sin første klage beskrev med senere tilføjelse om at medarbejderen fik [sønnen]s kort. [sønnen] er i tvivl, om hvordan den helt korrekte ordlyd, i det svar han fik fra Metros medarbejder, var. Om der blev sagt - som jeg skrev i min mail d 27. januar " Det mener jeg godt, at du kan", eller som [sønnen] sagde til mig i dag, noget lignende som "Det bør du kunne" Der er ingen tvivl hos mig om, at det var sådan, det foregik.

[sønnen] kan ikke bevise at medarbejderen scannede kortet. Men medarbejderen bad om og fik kortet, og [sønnen] fortalte ham, at han pendler mellem Sorø og København" Om så medarbejderen har valgt at svare ud fra [sønnen]s oplysning uden at scanne kortet....ja det kan jo være en mulighed.

Hvad skal vi som forbrugere gøre for at bevise, at det vi siger har sin rigtighed?

Er det tilladt, at tage et foto af Metros medarbejder, imens vedkommende står med kortet i hånden?

Er det tilladt, at optage samtalen?

Det er de eneste to muligheder, vi har for at bevise, hvad der er gået forud for den situation, der senere udvikler sig i toget.

Det vil være akavet og urimeligt over for Metros medarbejder at gribe til en af de to muligheder.

Men jeg kan ikke se, hvad vi som forbrugere ellers kan gøre, for som i dette tilfælde at kunne dokumentere hvordan situationen på Nørreport udspillede sig.

Er det lovligt at gribe til sådanne aktioner, vil jeg da bestemt foreslå [sønnen] fremadrettet at gøre dette, når han henvender sig til en medarbejder hos Metro, for at bede om hjælp.

Jeg læser, den udtalelse Metros medarbejder er kommet med, og som er medsendt Metros svar på min klage, som en beskrivelse af hvad medarbejderen plejer at gøre....og bør gøre.

Udtalelsen er ikke et udtryk for, hvad han har gjort i denne konkrete situation.

Hvordan skulle han også kunne huske det så lang tid efter?

Han er et menneske, han laver fejl en gang imellem, som alle os andre.

Jeg er ovebevist om, at Metros medarbejder har bedt om [sønnen]s kort, og at [sønnen] samtidig har fortalt ham at kortet gælder imellem Sorø og KBH, og så har medarbejderen ud fra denne oplysning svaret [sønnen] noget lignende som " det bør du kunne", eller "det tror jeg godt, du kan"....

Måske har han ikke scannet kortet, som han burde, ej heller henvist til et linjekort eller andet.

Hans svar var lidt vagt, og han burde rent ud have sagt "det ved jeg ikke", hvis han ikke vidste det, eller have hjulpet [sønnen] med at finde ud af det på anden vis.

Vær gerne opmærksom på, at det også var dette lidt vage svar, vi nævnte i den første mail, jeg skrev, og at vi først derefter er blevet bekendte med, hvor meget kontrol der er på kortene. Jeg holder simpelthen fast i, at Metros medarbejder i dette tilfælde har begået en fejl i den information han har videreformidlet til [sønnen].

Det samme har Metros kundeservice gjort. Fejlet i deres svar til os, som er direkte modsætninger mht om der findes informationer man kan tale med eller ej på Nørreport station.

I øvrigt bemærker jeg, at Susanne som svarede på [sønnen]s klage, (hun var i tvivl om, hvad han mente, da der ikke er informationer på Nørreport st., som man kan tale med) er den samme person, som nu svarer jer på min klage. Nu har hun skiftet holdning, og fortæller, at der er en medarbejder man kan tale med på Nørreport st. og at han rent faktisk har været ansat længe hos Metro.!???

Der sker fejl engang imellem, og Metro må også acceptere, at det sker hos dem.

Der bliver et par gange nævnt, at det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet.

[sønnen] forsøgte netop at tage ansvar for sin egen situation ved at spørge en Metro medarbejder. Og han stolede på, at han kunne regne med, at det svar han fik, var korrekt. Selvfølgelig gjorde han det.

At der så også er linjekort mm på stationer og i tog, som også er nævnt i svar til os, er en anden sag. Men når Metro nu nævner linjekort mm, betyder det så, at man ikke skal tage for gode varer, hvad medarbejderen svarer? For hvis det er tilfældet, indikerer det jo egentlig bare, at Metro alligevel ikke selv stoler på deres ansattes svar, og at de godt er klar over, at de ansatte også kan fejle!. Hvis man til en hver tid skal anse linjekort som første prioritet for at hente oplysninger, hvorfor er der så overhovedet en medarbejder på stationen, som man kan spørge? Og han må jo være der for, at man kan spørge ham, eftersom han tilsyneladende er oplært grundigt i hvordan zonerne ligger.!?? (med henvisning til et af svarene fra Metro)

Hvis det er eksempelvis linjekort der er nr. 1 og mennesker nr. 2 som man skal hente viden hos, bør Metro måske oplyse kunderne om det!?

Nu er det bare sådan, at ingen mennesker er ens, og skulle jeg til at læse linjekort mm, ville jeg aldrig nogensinde komme af sted. For jeg er typen, der er mest tryk ved at tale med et menneske.

Skal man som forbruger BÅDE spørge en medarbejder OG tjekke linjekort mm, inden man kan være sikker på at rejse videre med det rigtige svar? Hvis nu [sønnen] havde tjekket et linjekort mm. og der var fejl, ville han så have fået at vide, at han skulle have spurgt en medarbejder?

Jeg påstår, at [sønnen] er en erfaren pendler. Han har i tre år pendlet frem og tilbage imellem et gymnasium i Valby og sin bolig i Sorø/Fjenneslev på ungdomskort. Nu pendler han imellem sin uddannelse i KBH og Sorø på sit pendlerkort. Han er i gang med sit fjerde år som pendler. Måske er det muligt at indhente oplysninger fra både Metro og DSB på, hvor mange bøder han i disse år har fået, fordi han ikke har haft gyldig billet/tjekket ind? Svaret på det, synes jeg, er væsentlig viden. [sønnen] har - så vidt han husker - måske fået 4 til 5 bøder i de 3 3/4 år han har pendlet. MEN....det er bøder han har fået, fordi han har glemt sit kort. Det er ikke bøder han har fået, fordi han har snydt og har taget chancen/ikke tjekket ind. (Og det var i disse tilfælde helt klart [sønnen]s fejl, at han havde glemt sit kort, og har selvfølgelig derfor også betalt disse bøder.) Han har et rejsekort, som han bruger, når han kører uden for de zoner, som han har på sit pendlerkort/tidligere ungdomskort. Det kort har han, så han kan betale for sine længere ture, når det er nødvendigt. [sønnen] er en ung mand, som forsøger at gøre det rigtige, også i den situation, som han stod i på Nørreport st.. Han er og har altid været meget opmærksom på, hvor langt han kan køre på sit kort. Og er han i tvivl, undersøger han sagen, så han bliver sikker. Det gjorde han også på Nørreport st., undersøgte sagen inden han fortsatte, han tog ansvar. Men han blev vildledt, og derfor er vi nu i denne kedelige situation.”

Til dette har indklagede svaret følgende:

”Først og fremmest vil vi gerne berolige klager med, at det ikke er den samme Susanne, der har været sagsbehandler i førstebehandlingen og nu er sagsbehandler i ankesagen. Det er blot et sammenfald af fornavne.

Vi har vedhæftet en PDF-fil med dokumentation for hvilket materiale klager har sendt til os. For overblikkets skyld anbefaler vi, at man har PDF-filen ved hånden mens man læser nedenstående.

Vi har nøje gennemlæst det materiale som klageren har medsendt i sin replik til Ankenævnet. Klager oplyser, at det er en klage-kladde som hun skrev den 3. marts 2019 og dernæst videresendte til sin søn med henblik på, at han skulle kopiere den og sende den til Metro via webformularen. Klager udtrykker det således: *”Da jeg havde forfattet mailen som blev sendt d. 03. marts, blev den efterfølgende sendt til [sønnen], så han kunne sende den til Metro”*.

Som det fremgår af vedhæftede modtog vi dog ikke noget fra [sønnen] – men vi modtog en henvendelse fra mor via webformularen – den 3. marts 2019 kl. 21:48, og den henvendelse indeholder på ingen måde alt det, som mor har sendt til Ankenævnet . Denne eneste henvendelse, der er kommet fra [sønnen]s egen hånd er den første henvendelse i denne sag, dateret den 26. december 2018.

Vi er noget uforstående overfor klagers udsagn *”eller også modtog Metro ikke hele min mail...hvis det sidste er tilfældet, burde de have henvendt sig til mig , og spurgt ind til, om de har modtaget hele teksten”*, for hvordan skal vi dog kunne afgøre om kundens henvendelse er komplet. Det er ikke spor ualmindeligt, at kunder der klager ikke afslutter deres henvendelser med et ”venlig hilsen” og det vil føre alt for vidt, hvis vi skal kontakte alle kunder for at høre om de har mere på hjerte end det der er indgået i den henvendelse de selv har udfærdiget.

Derudover er klager utilfreds med, at hun (og sønnen) ikke har kopier af det hun/de selv har sendt til os. Det udsagn undrer vi os også over, for når man laver en henvendelse via webformularen får man en bekræftelse til den mailadresse man har oplyst, med en besked om at vi har modtaget henvendelsen og vedhæftet dét svar er en html-fil, som er en spejling af det kunden har skrevet. Se herunder en kopi af et sådant svar:

Den man. 26. mar. 2018 kl. 08.43 skrev [redacted]@[redacted].dk>:

Tak for din henvendelse.

Vi bekræfter hermed, at vi har modtaget din indsigelse over en kontrolafgift. Du kan forvente at få svar indenfor fem arbejdsdage.

Såfremt du har angivet kontrolafgiftsnummeret korrekt, vil kontrolafgiften være sat i bero, indtil vi har haft lejlighed til at undersøge sagen og træffe en afgørelse.

Hvis du har spørgsmål til sagen, kan du ringe til Metro Kundeservice på telefon 70 15 16 15. Oplys venligst dit sagsnummer: A-2018-000035 [redacted] når du ringer. Telefonerne er åbne på hverdage mellem kl. 10:00 og 14:00.

Indholdet af din henvendelse er vedhæftet denne e-mail i .html-format.



Vælg emne	Indsigelse over kontrolafgift Kontantbillet Kontantbillet
Kontrolafgiftens nummer	
Dato for udstedelsen	26/03/2018
Beskrivelse	Tester
Har du modtaget afgiften, eller henvender du dig på vegne af en anden person?	Kontrolafgiften er udstedt til mig personligt
Navn	[redacted]
E-mail	[redacted]
Telefonnummer	
Vedhæft et billede eller en fil	
Samtykkeerklæring: Jeg giver hermed tilladelse til, at de ovenstående oplysninger bliver brugt i sagsbehandlingen af min henvendelse og at Metro Service A/S må kontakte mig i forbindelse med sagsbehandlingen. Jeg erklærer ydermere, at ovenstående oplysninger er korrekte.	Ja

I den første henvendelse i denne sag (som kom fra [sønnen] selv), skriver han, at han spurgte Information på Nørreport station (se tidligere fremsendte bilag). Da Information var skrevet med stort læste sagsbehandleren henvendelsen som, at [sønnen] havde henvendt sig ved en Information (skranke/kiosk – måske 7/Elven) og derfor skrev hun og spurgte om hvilken Information [sønnen] mente.

I vores tidligere svar har vi redegjort for – og vedhæftet – stewardens svar på vores spørgsmål. Stewarden oplyser også, at han ikke havde nogen kollega med sig den pågældende dag, hvorfor vi ikke forstår klagers betragtninger om hvorvidt stewarden følger en eventuel 'lærling' hele vejen med ud på toilettet.

At klager har vedhæftet et foto taget af sønnen den 16. februar 2019 med motiv af en steward anser vi ikke for relevant for sagen. For det første er fotografiet taget omtrent 1½ måned efter kontrolafgiften og derudover er det også afklaret hvad [sønnen] mente med 'Information' og vi har opklaret hvem medarbejderen på stationen var og vedhæftet korrespondancen med samme i første ankesvar.

Klager oplyser, at hendes søn har modtaget 4 – 5 kontrolafgifter i løbet af de seneste 3 – 4 år mens han har pendlet mellem sin hjem og sin uddannelse, og klager anmoder om, at vi undersøger årsagen til de mange kontrolafgifter, angiveligt for at bevise, at hendes søn ikke er en 'snyder' men en erfaren pendler, der blot havde glemt sit kort ved de tidligere kontrolafgifter. Det kan dog ikke lade sig gøre, at få den slags oplysninger fra de øvrige trafikselskaber og vi kan alligevel også blot forholde os til dét, der er foregået i metroen. Vi vil dog gerne understrege, at vi ikke betragter en passager uden billet som en 'snyder', men udelukkende forholder os til om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved kontrol.

Med henvisning til ovenstående samt vort tidligere svar fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder således også vort krav om betaling af samme.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand