

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0131

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. for manglende check-ind af rejsekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 07.maj 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 19. maj 2015

Sagens omstændigheder

Klageren rejste den 6. maj 2015 med metroen fra Fasanvej station i zone 02 til Kongens Nytorv i zone 01.

Klageren anvendte et anonymt rejsekort som rejsehjemmel, og ifølge klagerens rejsekorthistorik checkede hun sit rejsekort ind på Fasanvejen st. kl. 20:16, og kl. 21.14 checkede hun ind på ny på Kongens Nytorv st.

Kl. 21:17 blev rejsekortet checket ud, hvorefter saldoen udgjorde 58 kr. Ifølge klageren checkede hun rejsekortet ind, hørte lyden for korrekt check-ind og steg om bord på metroen.

Ved kontrol af klagerens rejsekort kl. 21:23 efter metroen havde forladt Frederiksberg st., konstaterede stewarden, at rejsekortet ikke var checket ind og udskrev en kontrolafgift til klageren kl. 21:29.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: *rejsekort/mgl. Check ind.*

Dagen efter henvendte klageren sig til Metro Service med anmodning om annullering af kontrolafgiften med påstand om, at hun havde checket ind, og at Metro Service kunne få det dokumenteret ved at se optagelserne fra overvågningskameraerne fra stationen.

Den 12. maj 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde gældende, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check ind med sit rejsekort, hvilket de kunne se på klagerens rejsekort-historik via Rejsekort A/S.

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

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun glemte at checke ud på Kongens Nytorvmen kom i tanke om det, da hun skulle tilbage med metroen en time senere,

at hun kun ønskede at gøre det rigtige og derfor checkede ud øverst oppe på stationen, og gik ned for at tage metroen, og checkede ind nederst på perronen på Kongens Nytorv,

at da kontrolløren tjekkede hendes kort, var det ikke registreret som check ind,

at kortet må have checket hende ud tidligere, da hun havde glemte det, og blev det registreret forkert,

at hun ikke har checket ud 3 minutter efter check-ind,

at hun ikke har en intension om at snyde,

at standen siger samme lyd, lige meget om man checker ind eller ud,

at dette må kunne ses på overvågningskameraerne.

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

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

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

at klageren i den konkrete sag bliver klager billetteret den 6. maj 2015 kl. 21.29 på strækningen Frederiksberg station – Fasanvej station,

at klager fremviste et rejsekort, som ved kontrol viste sig, ikke at være checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler,

at klager påstår, at hun, kl. 20.16 checker sit rejsekort ind på Fasanvej station, men glemmer at checke ud igen, da hun står af på Kgs. Nytorv station. Da klager en times tid senere vil rejse igen, kommer hun i tanke om, at hun har glemt at afslutte sin seneste rejse og checker derfor rejsekortet ud på Kgs. Nytorv. Efter eget udsagn begiver klager sig herefter ned på perronen for at rejse mod Fasanvej station. Ifølge klager checker hun rejsekortet ind nede på perronen,

at Metro har henvendt sig til Rejsekort, som har forsynet dem med nedenstående historik:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/tid	Rejskeperiode	Operationstype	Transakttype	Kontr.	Kartakv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / nr.	Produkttype	Saldo	Transaktbeløb	Forudbetaling
06-05-2015 06:06:36	06-05-2015 06:26:12	01-05-2015	Check ud	Check ud		24	5	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	VAL_21703 - 1389CD	EasyTrip	242,00	-54,00	70,00
06-05-2015 05:43:50	06-05-2015 05:55:45	01-05-2015	Check ind	Check ind		23	5	Fasanvej St.	VAL_20680 - 138957	EasyTrip	188,00	70,00	70,00
06-05-2015 05:43:38	06-05-2015 05:45:05	01-05-2015	Tank-op	Tank-op		22		Fasanvej St.	MET_saf_rivm_101 - 047004		258,00	200,00	
06-05-2015 21:24:49	07-05-2015 11:13:36	01-05-2015	Kontrolmærke	Kontrol		21		Lindøvang St.	MET-6AM-7042 - 097042		0,00	0,00	0,00
06-05-2015 21:23:55	07-05-2015 11:13:36	01-05-2015	Kontrolmærke	Kontrol		20		Lindøvang St.	MET-6AM-7042 - 097042		0,00	0,00	0,00
06-05-2015 21:23:45	07-05-2015 11:13:36	01-05-2015	Kontrolmærke	Kontrol		19		Lindøvang St.	MET-6AM-7042 - 097042		0,00	0,00	0,00
06-05-2015 21:23:33	07-05-2015 11:13:36	01-05-2015	Kontrolmærke	Kontrol		18		Lindøvang St.	MET-6AM-7042 - 097042		0,00	0,00	0,00
06-05-2015 21:23:19	07-05-2015 11:13:36	01-05-2015	Kontrolmærke	Kontrol		17		Lindøvang St.	MET-6AM-7042 - 097042		0,00	0,00	0,00
06-05-2015 21:17:34	06-05-2015 21:13:10	01-05-2015	Check ud	Check ud		16	4	Kongens Nytorv St.	VAL_21124 - 13CF6D	EasyTrip	58,00	-54,00	70,00
06-05-2015 21:14:39	06-05-2015 21:13:49	01-05-2015	Check ind	Check ind		15	4	Kongens Nytorv St.	VAL_21119 - 13CF87	EasyTrip	4,00	0,00	0,00
06-05-2015 20:28:48	06-05-2015 20:41:24	01-05-2015	Check ind	Check ind		14	4	Fasanvej St.	VAL_20877 - 13895A	EasyTrip	4,00	70,00	70,00

at det fremgår af det nederste felt i rejsehistorikken, at klager har checket ind på Fasanvej station kl. 20.16,

at næste felt viser, at klager har checket ind igen kl. 21.14 på Kgs. Nytorv og næste felt igen viser, at klager har checket ud på Kgs. Nytorv kl. 21.23,

at klager hævder, at hun checkede ind igen og at der må være om en fejl i systemet,

at klagers rejsekort er et 'Anonymt Rejsekort', som kræver en minimum-saldo på kr. 70,- for at man kan checke ind. Som det fremgår af ovenstående, var klagers saldo på kr. 58,- og hun kunne således ikke have foretaget et check ind,

at hvis man forsøger, at checke ind uden at have penge nok på kortet, afgiver standen en negativ lyd samtidigt med, at nedenstående tekst vises i displayet:



(eksempel)

at klager i sin henvendelse til ankenævnet påpeger, at *'der åbenbart kun er problemer med det nye rejsekort, og at det ikke kan være rigtigt, at klager skal have en bøde da hun har forsøgt at gøre det ikke rigtige og ikke forsøgt at snyde'*,

at Metro på ingen måde tager stilling til, hvorvidt en passager forsøger at snyde eller ej, men udelukkende til om der kan forevises gyldig rejsehjemmel ved kontrol,

at der i nærværende sag ikke er tale om fejl på rejsekortet eller på udstyret, men at saldoen på kortet var for lav til, at klager kunne foretage den ønskede check ind, og baggrund af ovenstående fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på kr. 750,-.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

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

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

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

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

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

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

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

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

Fra rejsekort.dk

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

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


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

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Rejse</td> <td style="padding: 2px;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Saldo</td> <td style="padding: 2px;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Ng rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse 123,45 kr
Saldo 12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checked ind

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

[Vis mere om denne besked](#)

(check ind)

Fejl
For mange kort

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

Fejl ved kort
Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

Fejl
Check ind mangler

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

Fejl
Maksimal rejsetid
overskredet

[Vis mere om denne besked](#)

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes 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 jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Den konkrete sag:

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

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

På baggrund af ovenstående analyse vurderer ankenævnet, at der i denne sag ikke er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

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

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

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

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

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

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

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

Ankenævnet lægger til grund som anført af Metro Service, at check-ind ikke kunne ske, når saldoen udgjorde 58 kr., idet der var tale om et rejsekort anonymt, som kræver 70 kr. i forudbetaling. Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund som anført af klageren, at hun hørte den korrekte lyd for check-ind, inden hun steg om bord på metroen.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S ved 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den

Tine Vuust
Nævnformand