

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0180

Klageren: XX
2700 Brønshøj

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

CVR nummer: 21 26 38 24

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750. kr. for manglende check ind på rejsekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 18. juni 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 4. august 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 18. juni 2015 med metroen, og efter metroen havde forladt DR Byen st., som ligger i zone 01, blev han billetteret. Da hans rejsekort ikke var checket ind, havde han dermed ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor han kl. 09:45 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden anført, at årsagen til kontrolafgiften var "rejsekort/mgl. check ind".

Den 18. juni 2015 anmodede klageren, Metro Service, om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde checket ind i bus 13, og dernæst på metrostationen Vestamager mellem klokken 9-10. Klageren anførte desuden, at metroen burde kontrollere deres medarbejders kontrolapparater, inden de tjekker rejsekort.

Den 26. juni 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og henviste til, at klageren ikke havde foretaget korrekt check ind med sit rejsekort.

Videre henviste Metro Service til, at de havde kontakten Rejsekort, som kunne oplyse, at den seneste aktivitet på rejsekortet forinden kontrolafgiftens udstedelse var et check-ud den 18. juni 2015, klokken 09:16 på Vanløse station.

Endvidere henviste metro til selvbetjeningsprincippet, hvormed det er passagerens eget ansvar, at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsens påbegyndelse.

Log fra klagerens rejsehistorik:

| | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|----------------------|-----|----|------------------|
| 18-06-2015 09:39:53 | 19-06-2015 22:28:45 | 01-06-2015 | Kontrolmærke | Kontrol | 308430 200 396 056 7 | 205 | | Metro Vestamager |
| 18-06-2015 09:39:21 | 19-06-2015 22:28:45 | 01-06-2015 | Kontrolmærke | Kontrol | 308430 200 396 056 7 | 204 | | Metro Vestamager |
| 18-06-2015 09:39:16 | 19-06-2015 22:28:45 | 01-06-2015 | Kontrolmærke | Kontrol | 308430 200 396 056 7 | 203 | | Metro Vestamager |
| 18-06-2015 09:39:08 | 19-06-2015 22:28:45 | 01-06-2015 | Kontrolmærke | Kontrol | 308430 200 396 056 7 | 202 | | Metro Vestamager |
| 18-06-2015 09:39:03 | 19-06-2015 22:28:45 | 01-06-2015 | Kontrolmærke | Kontrol | 308430 200 396 056 7 | 201 | | Metro Vestamager |
| 18-06-2015 09:16:32 | 18-06-2015 09:46:25 | 01-06-2015 | Check ud | Check ud | 308430 200 396 056 7 | 200 | 57 | Vanløse St. |
| 18-06-2015 09:07:13 | 19-06-2015 04:05:24 | 01-06-2015 | Check ind | Check ind | 308430 200 396 056 7 | 199 | 57 | Hvidkildevej |
| 17-06-2015 17:40:38 | 18-06-2015 05:43:48 | 01-06-2015 | Check ud | Check ud | 308430 200 396 056 7 | 198 | 56 | Grøndal Centret |

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at klagerens intention var at rejse videre ved at tjekke ind på Vanløse metro station, og tjekke ud på Ørestad metro station,

at der sker menneskelig fejl,

at det er første gang, og forhåbentlig sidste gang,

at klageren bor i Brønshøj og arbejder i Ørestadsområdet, og det er hans rejserutine at tjekke ind i bussen først (13,21,2A), og så bagefter i metroen (Vanløse St./Flintholm St.). Dernæst tjekker han ud på Ørestad station,

at han betalte basisrejse i Bellahøjvej/Hvidkildevejstop (bus 13) d.18.06, med intention om at rejse videre til Ørestad Metro Station,

at kontrolløren kom på Sundby Station- og klageren var ved at stige ud af metroen på Ørestad Station og viste derfor prompte sit rejsekort,

at han var i god tro, og derfor blev overrasket over hændelsen,

at der kan foreligge den mulighed, at han kom til at tjekke ud på Vanløse Metro Station, og at han derved troede, at han faktisk havde tjekket ind, som han plejede,

at det ikke giver mening at tjekke ind i bus 13 og tjekke ud et par minutter på Vanløse metro station, når hans intention var at rejse videre, og møde på arbejde til tiden, samt

at det ikke giver mening, at han ville udsætte sig selv for en kontrolafgift, som vil gå ud over hans månedlige økonomi, når han i forvejen havde betalt for basis rejseafgift på 15 kroner.

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

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

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

at klagerens forklaring underbygges af udskriften fra Rejsekortet,

at Metro Service forstår klagerens ærgrelse, men at det ikke ændre det faktum, at klageren ikke havde en gyldig billet, da han blev billetteret,

at det fremgår af rejsekorts rejseregler pkt. 3.3, hvordan man tjekker ud:

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

at der henvises til tidligere afgørelser i lignende sager, der findes på ankenævnets hjemmeside fx sag 2014-0233, hvor der står:

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel.

at Metro Service på baggrund af ovenstående, fastholder deres krav om betaling af kontrolafgift på 750 kr,

at der den 12.08.2015 er blev afsendt en rykker, da metroen på daværende tidspunkt ikke havde fået registreret henvendelsen fra Ankenævnet,

at denne rykker naturligvis vil blive annulleret.

Bilag til sagen:

Parternes korrespondance
Billede af klagerens kørekort
Billede af kontrolafgiften

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens 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 men et check-ud på Vanløse st.

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

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

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


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

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

Fra rejsekort.dk

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

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


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

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

| | | | | | | |
|--|--|---|-------|-----------|-------|----------|
| ◀ (Check ind) | ▶ (Check ind) | (Check ud) | | | | |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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) | ▶ (Check ind) | (Check ud) | | | | |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Nyg rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | Rejse | 123,45 kr | Saldo | 12,34 kr |
| Rejse | 123,45 kr | | | | | |
| Saldo | 12,34 kr | | | | | |

▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

| | | |
|--|--|--|
| ◀ (Check ind) | ▶ (Check ind) | (Check ind) |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

| | | |
|--|---|---|
| ◀ (Check ind) | ▶ (check ind) | (Check ind) |
| <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

| | |
|--|--|
| ◀ (Check ud) | ▶ (Check ud) |
| <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> |

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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

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

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 lægger ankenævnet vægt på, at der ikke er forekommet transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

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

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

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og ved skift af transportmiddel, samt 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 standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

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

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

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

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015.



Tine Vuust
Nævningsformand

