

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0248

Klageren: XX
Luxembourg

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: To kontrolafgifter af 750 kr. grundet check-ud på rejsekort i stedet for skiftecheck-ind.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klagerens moder reklamerede til indklagede: 4. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. juli 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren og dennes mor rejste den 2. april 2014 med buslinje 2A fra Primulavej til Forum, og derfra med metroen fra Forum st. til Lufthavnen st. Som rejsehjemmel medbragte de klagerens mors rejsekort, som de begge checkede ind på i bussen.

Da de ankom til Forum st. checkede de ved en fejl ud i stedet for at foretage et skiftechecke-ind i metroen.

Ved kontrollen efter metroen havde forladt Kastrup st., blev klageren og moren derfor pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da de ikke var checket ind. Som begrundelse havde stewarden anført: *"rejsekort / mgl. check ind"*

Den 4. april 2014 anmodede klagerens mor om annullering af de to kontrolafgifter med henvisning til, at de ikke havde haft til hensigt at snyde.

Den 17. juni 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at Rejsekortet havde oplyst, at der den 2. april 2014 i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse ikke havde været foretaget et check ind for 2 personer.

02-04-2014 08:22:05	02-04-2014 11:41:58	Check ud produkt	125	182	Rodkildevej	VAL_12874 - 132894	EasyTrip	305.10	50.00
02-04-2014 08:10:39	02-04-2014 11:42:00	Check ind produkt	124	182	Forum st.	VAL_12871 - 133917	EasyTrip	255.10	-50.00
02-04-2014 08:04:06	02-04-2014 08:25:38	Check ud produkt	123	182	Forum st.	VAL_20960 - 138929	EasyTrip	305.10	30.00
02-04-2014 07:42:50	02-04-2014 07:55:39	Check ind produkt	122	182	Københavns Lufthavn, Kastrup st.	VAL_22708 - 138410	EasyTrip	275.10	-50.00
02-04-2014 07:14:00	02-04-2014 05:55:53	Kontrol	121	181	Kastrup st.	MET-EAM-7016 - 097016	-	-	-
02-04-2014 07:13:49	02-04-2014 05:55:53	Kontrol	120	181	Kastrup st.	MET-EAM-7016 - 097016	-	-	-
02-04-2014 06:54:11	02-04-2014 01:50:03	Check ud produkt	119	181	Forum st.	VAL_12807 - 134851	EasyTrip	325.10	76.00
02-04-2014 06:43:01	02-04-2014 01:48:13	Check ind produkt	118	181	Belahøjvej/Primulavej	MOTVAR_EJ_1546_OC_301 - 112401	EasyTrip	249.10	-100.00
02-04-2014 06:43:00	02-04-2014 01:48:13	Check ind produkt	117	181	Belahøjvej/Primulavej	MOTVAR_EJ_1546_OC_301 - 112401	EasyTrip	249.10	0.00
02-04-2014 06:42:42	02-04-2014 01:49:56	Check ud produkt	116	180	Belahøjvej/Primulavej	VAL_12808 - 133323	EasyTrip	249.10	50.00
02-04-2014 06:42:28	02-04-2014 01:49:59	Check ind produkt	115	180	Belahøjvej/Primulavej	VAL_12805 - 133357	EasyTrip	299.10	-50.00

I øvrigt henviste Metro Service til, at der ved tvivlstilfælde kan anvendes de gule opkaldspunkter, som giver mulighed for direkte kontakt til en medarbejder i Metros kontrolrum.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at både hende selv og hendes mor ikke var bekendt med systemet,

at det manglende check-ind udelukkende skyldtes, at hun og hendes mor havde misforstået systemet og det blå lys i check ind-standeren,

at de begge var i god tro, og ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling,

samt at de rent faktisk ved påstigning på bussen på Primulavej havde sikret sig, at de var korrekt cheket ind.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passageren eget ansvar at sikre sig rejsehjemmel, som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at lyset i check ind-standerne kun har en funktion i forhold til kommunikation med rejsekortet,

at det fremgår af udskriften fra rejsekort, at klager ganske rigtigt har foretaget et check ind af 2 personer, i forbindelse med påstigning på bussen ved Bellahøjvej (Transaktionsnr. 630). men at klageren ved ankomst til Forum st., desværre foretager et check-ud i stedet for et check-ind,

Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Kortnr	Transaktionstype	Station/stoppested	Øst-rabattrin	Vest-rabattrin	Øst-Vest-rabattrin	Antal kundetype 1	Kundetype 1	Antal kundetype 2	Kundetype 2	Antal kundetype 3	Kundetype 3	Pladstype	EquipmentType
642	231	11apr14:02:23:18	11apr14:12:01:30	-50,00		CSC Fare product check in	Grøndal st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
641	230	07apr14:13:13:30	07apr14:12:45:33	34,00		CSC Fare product check out	Grøndal st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
640	230	07apr14:12:30:37	07apr14:12:27:09	-50,00		CSC Fare product check in	Lynby st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
639	229	07apr14:10:08:52	07apr14:09:52:40	30,00		CSC Fare product check in	Lynby st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
638	229	07apr14:09:55:37	07apr14:09:31:58	-50,00		CSC Fare product check in	Grøndal st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
637	228	02apr14:11:41:58	02apr14:08:22:05	50,00		CSC Fare product check out	Rødskildevej	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
636	228	02apr14:11:42:00	02apr14:08:10:39	-50,00		CSC Fare product check in	Forum st.	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
635	228	02apr14:08:25:38	02apr14:08:04:06	30,00		CSC Fare product check out	Forum st. (Metro)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
634	228	02apr14:07:55:39	02apr14:07:42:50	-50,00		CSC Fare product check in	Lufthavnen st. (Metro)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
633	227	03apr14:05:55:53	02apr14:07:14:00			CSC Inspection	Kastrup st. (Metro)										Std.	9
632	227	03apr14:05:55:53	02apr14:07:13:49			CSC Inspection	Kastrup st. (Metro)										Std.	9
631	227	03apr14:01:50:03	02apr14:06:54:11	76,00		CSC Fare product check out	Forum st.	5	0	0	2	Voksen-personlig					Std.	19
630	227	03apr14:01:48:13	02apr14:06:43:01	-100,00		CSC Fare product check in	Bellaahøjvej	5	0	0	2	Voksen-personlig					Std.	17
629	227	03apr14:01:48:13	02apr14:06:43:00	0,00		CSC Fare product check in	Bellaahøjvej	5	0	0	2	Voksen-personlig					Std.	17
628	226	03apr14:01:49:56	02apr14:06:42:42	50,00		CSC Fare product check out	Bellaahøjvej	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
627	226	03apr14:01:49:59	02apr14:06:42:20	-50,00		CSC Fare product check in	Bellaahøjvej	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
626	225	01apr14:15:17:34	01apr14:15:00:36	3,00		CSC Fare product check out	Grøndal st. (tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
625	225	01apr14:14:38:19	01apr14:14:19:12	-50,00		CSC Fare product check in	Hillerød st. (S-tog)	5	0	0	1	Voksen-personlig					Std.	19
624	224	01apr14:14:38:19	01apr14:14:19:12	300,00		CSC Tpurse product auto load	Hillerød st. (S-tog)											19

at det fremgår af Rejsekort rejseregler, at det er passagerens ansvar at sikre, at checke korrekt ind,

samt at der ikke er tale om defekt udstyr, men derimod, at klager har benyttet en forkert stander.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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

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

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 375 kr. for børn.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

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

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

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

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

Fra Rejsekortet Rejseregler:

3.3 Sådan checker du ind

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

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

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.


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

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

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)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Vær opmærksom Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ud)	▶ (Check ud)
	
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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 logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i 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.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter, at klagerens moders rejsekort på Forum st. blev checket ud.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren og hendes mor havde checket deres rejsekort korrekt ind på den del af rejsen fra Forum st., hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind under rejsen.

Kontrolafgiften for manglende registrering af check-ind på metrorejsen blev derfor pålagt med rette.

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".

Det er vigtigt, at passagerer med rejsekort vænner sig til at kigge på standen, idet standens display giver besked om der anvendes en check-ud-stander eller en check-ind-stander, idet rejsens pris ved anvendelse af en check-ud vil stander fremgå af displayet. Check-ud-standeren har desuden en orange tekst "ud".

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

Som følge af det anførte, samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at en check-ind-stander anvendes til check-ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravene om klagerens og klagerens mors betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr. Beløbet skal klageren og klagerens moder betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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. januar 2015



Tine Vuust
Nævnformand