

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0209

Klageren: XX på vegne YY
9000 Ålborg

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

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. februar 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. august 2013

Sagens omstændigheder: Klagerens datter bor i Ålborg men var på kursus i København, hvor hun den 10. februar 2013 rejste med metroen. Ifølge klageren tjekkede datteren korrekt ind, hørte lyden samt så teksten "god rejse" på standen, inden hun steg om bord på metroen.

Efter Nørreport station blev klagerens rejsekort kontrolleret, men stewarden kunne ikke se et registreret tjek-ind. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. I en note skrev stewarden følgende:

<Note>Rejsekort siger "intet check ind". Viser sidste check ind 9.2.13 17.20 KGN og check ud s.d. 17.29 FB. Siger hun lige har checket ind på KGN.</Note>

Den følgende dag indgav klagerens datter en klage til Metro Service, hvori hun skrev følgende: "Jeg tjekkede ind som altid. Da kontrolløren kom, viste hans scanner, at jeg ikke var tjekket ind. En kvinde ved siden af mig i metroen vidnede om, at hun så mig tjekke ind, hvilket kontrolløren skrev, og indsendte sammen med afgiften. Rejsekortet.dk's kundeservice kan også se, at der mangler data, også på busrejser, som jeg nu har fået refunderet. Der er noget i vejen med enten stander eller rejsekort, hvilket rejsekortet.dk også bekræfter."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. august 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt, at de kunne se, at klagerens datter tidligere havde benyttet rejsekort og derfor måtte være bekendt med, hvordan dette skulle benyttes.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes datter sidste år lige var begyndt at bruge rejsekortet i Aalborg og skulle på et kursus i København. Hun skulle med metroen og havde på stationen tjekket ind med rejsekortet (er ikke kendt i København og ved ikke hvilken station).

I metroen bliver hun stoppet af kontrollen, som gør hende opmærksom på, at hun ikke har tjekket ind. Dette er hun selv overbevist om, at hun har gjort, hun havde både hørt bib-lyd og set teksten med god rejse, og en medpassager havde også set og hørt dette, men det hjalp ikke, og hun blev bedt om at forlade metroen.

Hun måtte ud over en bøde på 750 kr. også døje med at finde tilbage til sin venindes lejlighed, da hendes rejsekort jo tilsyneladende ikke virkede. (hvis hun ville snyde, ville hun nok ikke have gjort det i en by hvor man overhovedet ikke er kendt. - og det var også så lille et beløb rejsen kostede, så hvorfor skulle hun snyde ???)

Metro Service skriver i deres begrundelse, at rejsekort har oplyst, at klagerens datter tidligere har rejst med deres kort og derfor burde vide, hvordan kortet virker. Men det regnede hun jo også med, men der må jo have været noget galt med deres standere, da hun jo er overbevist om, at hun havde gjort alt rigtigt. (rejsekortet var nyt for hende, og hun syntes, at hun var meget omhyggelig med at bruge det rigtigt) Problemet blev også nævnt i KONTANT på DR, hvor andre har været udsat for dette i denne periode.

Rejsekortet skriver, at de har tjekket deres skannere i 4 måneder fra maj til august. Og i disse måneder ikke fundet nogle fejl. Og derfor mener de ikke, at det kan være en fejl i systemet, som gør, at der ikke er blevet tjekket rigtig ind i denne sag.

Men episoden i denne klagesag skete jo inden maj måned og før al omtalen i Kontant og TÆNK, hvor andre også havde været ude for skannere, som havde vist forkert. Meget kan jo være blevet forbedret i månederne inden maj efter at rejsekortet fik meget kritik i medierne.

Hendes datter har ikke villet "snyde" sig til en gratis tur, (hun havde nok at gøre med at finde rundt i København), og der har været så mange eksempler fremme om fejl og mangler ved dette rejsekort, så tvivlen må komme kunden til gode!!

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

at kontrolafgiften er udstedt 10.02.2013 og ikke i december 2012. Klagers datter oplyser, at hun har checket ind, og at hun har set meddelelsen i displayet med "god rejse".

Nedenstående udskrift fra rejsekortsystemet viser transaktionerne på kortet omkring den 10.02.2013.

De første 7 kolonner er interessante, og betyder følgende:

1. Dato/tid for hændelsen (bliver skrevet på kortet)
2. Dato/tid for hvornår transaktionen er overført til Rejsekorts centrale system
3. Hændelsen
4. Rejsekortets nummer
5. Transaktionssekvens på rejsekortet (bliver skrevet på kortet)
6. Rejsesekvens
7. Lokation

11-02-2013 09:34:15	11-02-2013 09:59:57	Check ind produkt	275014	30	9	København H
11-02-2013 09:26:24	12-02-2013 04:04:25	Check ud produkt	275014	29	9	København H
11-02-2013 09:09:30	12-02-2013 04:04:25	Check ind produkt	275014	28	9	Dalgas Blvd./P. Bangs Vej
10-02-2013 16:48:06	11-02-2013 09:16:19	Kontrol	275014	27	8	Vanløse st.
10-02-2013 16:47:41	11-02-2013 09:16:19	Kontrol	275014	26	8	Vanløse st.
09-02-2013 17:29:49	09-02-2013 17:35:41	Check ud produkt	275014	25	8	Frederiksberg st.
09-02-2013 17:20:08	09-02-2013 17:32:20	Check ind produkt	275014	24	8	Kongens Nytorv st.
09-02-2013 08:46:03	10-02-2013 09:59:21	Check ud produkt	275014	23	7	Nørreport st.
09-02-2013 08:30:30	10-02-2013 09:59:19	Check ind produkt	275014	22	7	Lygten
08-02-2013 17:36:54	08-02-2013 22:49:30	Check ind produkt	275014	21	6	Rådhuspladsen

Af ovenstående fremgår det, at klagers datter har foretaget et check ud på Frederiksberg st. den 09.02.13 – kl. 17:29:49.

Dette check ud har transaktionssekvens 25.

Næste transaktionssekvens (26) er den 10.02.13 – kl. 16:47:41, hvor klagers kort bliver kontrolleret af en steward.

Transaktionssekvenserne registreres altid lokalt på kortet, og der kan derfor ikke være foretaget et check ind mellem transaktionssekvens 25 (check ud den 09.02.13) og transaktionssekvens 26 (kontrol i metroen den 10.02.13).

I forbindelse med tidligere offentlig debat om rejsekortet, har rejsekort udarbejdet en aktionsliste, der blandt andet adresserer kritik om manglende registrering af check ind og check ud. Af denne aktionsliste (der er tilgængelig på www.rejsekort.dk), fremgår det af punkt 8:

8 | Hvorfor er mit check ind eller check ud ikke blevet registreret?

Hvis du fører dit rejsekort for hurtigt forbi det blå punkt, bliver kortet ikke læst korrekt og check ind eller ud, registreres derfor ikke korrekt på kortet.

Hvis du fører kortet for hurtigt forbi kortlæseren kommer der en fejllyd og en tekst med "Fejl, prøv igen". Det anbefales derfor, at se på kortlæseren om der står "OK", når du har ført kortet forbi. Rejsekortsystemet er designet, så der først står "OK", når check ind eller ud er registreret korrekt.

Hvis du oplever, at dit kort ikke er blevet checket korrekt ind eller ud, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter, der kan undersøge om udstyret fungerer på det tidspunkt du checkede ind eller ud.


Rejsekort A/S og leverandøren har i m...
rejsekortstanderne for at verificere fur...
kundehenvendelser eller ud fra analys...
kunde har fået "OK" uden, at det er re...


I en periode på 4 måneder, er alle hændelser logget – og det er ikke en eneste gang påvist, at en stander kan skrive "god rejse", uden dette er skrevet på rejsekortet.

Baseret på ovenstående kan vi afvise, at der er foretaget et korrekt check ind, hvorfor kravet om betaling af kontrolafgiften, fortsat opretholdes.

For god ordens skyld skal det nævnes, at der ikke er iværksat korrigerende handlinger vedr. CI/CU-standerne, op til maj 2013.

Pointen er blot, at man siden maj 2013 har sat mange ressourcer ind på at undersøge de påstande der har været fremme i pressen om, at kunder har oplevet at

- CI-standeren har skrevet "OK – God rejse) () uden at foretage et CI/skrive CI på kortet.

- CU-standeren har skrevet "OK – samt rejsens pris) () uden at have foretaget et CU / skrevet CU på kortet

Til trods for at hver enkelt transaktion er blevet logget, er der ikke fundet eksempler der har understøttet disse påstande.

De såkaldte mange eksempler om fejl og mangler, er således indtil videre udokumenterede påstande.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: På sekretariatets forespørgsel har klageren indsendt saldooversigt vedrørende sit rejsekort. Det fremgår af oversigten at der ikke er registreringer den 10. februar 2013, og at de øvrige registreringer af check-ind og –ud i dagene omkring denne dato er identiske med den oversigt, som Metro Service har indsendt.

Ved tidligere generel forespørgsel hos Rejsekort A/S om check-ind er følgende oplyst:

„

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checked ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checked ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydsignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæsere i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydsignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

Ankenævnet har 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 checked 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 rapport 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.

Under sagen har ankenævnet anmodet Metro Service om at bekræfte, at de oplysninger, som er givet i klagesagen om klagerens rejsekorthistorik, er de samme oplysninger, som fremkommer ved en søgning i Back Office om denne rejse. Metro Service har svaret følgende:

"Samtlige transaktioner vi fremsender til ankenævnet, er hentet i BackOffice (eller i et Datawarehouse). Rejsehistorikdata flyttes fra BackOffice til et Datawarehouse, når data er mere end 14 måneder gamle."

På sekretariatets forespørgsel har Metro Service indsendt logs fra samtlige check-ind standere den pågældende dag, hvoraf fremgår, at der løbende gennem dagen har været foretaget check ind på alle standerne.

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 logging af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 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, stk. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det følger af Metro Services rejseregler (forretningsbetingelser), at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlængende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen.

Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler.

Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne

Fra Rejsekort 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.

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 rejsekortssystemet. 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 Metro Service 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 samt at der løbende gennem dagen har været aktivitet på alle standen.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, 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, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge 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 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.

På baggrund af det ovenfor anførte, er det ankenævnets opfattelse, at kontrolafgiften til klageren for manglende gyldig rejsehjemmel blev pålagt med rette, og at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften

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 "Der er allerede checket ind".

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. februar 2014



Tine Vuust
Nævnshoved