

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0362

Klageren: XX
2700 Brønshøj

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Manglende check-ind af rejsekort grundet for lav saldo.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. november 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. december 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren havde gentagne gange glemt at checke sit personlige rejsekort ud, hvorfor rejsekortet var blevet spærret den 30. oktober 2014. Der var et indestående beløb på 462,12 kr., som blev udbetalt til klagerens NEMkonto, jf. rejsekort kortbestemmelser punkt 4.4.

Den 21. november 2014 rejste klageren på sit nye rejsekort, som han regnede med havde fået overført beløbet fra det spærrede rejsekort. Ved check-ud kl. 22:57 udgjorde saldoen 70,80 kr.

Natten til den 22. november 2014 kl. 00:51 checkede klageren sit rejsekort ind, hvorved saldoen udgjorde 20,80 kr., når de 50 kr. i forudbetaling blev fratrukket. Da klageren ikke checkede sit rejsekort ud før kl. 12.07 den følgende formiddag, blev forudbetalingen på 50 kr. ikke tilbageført til rejsekortet med fradrag af rejsens pris. Herefter udgjorde saldoen 20,80 kr., hvorfor klageren ikke kunne checke sit rejsekort ind. Han steg på metroen alligevel, og ved kontrol kl. 12:22 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme aften kl. 22:28 tankede klageren sit rejsekort op med 100 kr.

Klageren anmodede den 24. november 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at pengene på hans spærrede rejsekort var forsvundet, og at han havde anmodet

om, at pengene blev overført til hans nye rejsekort, hvilket ikke var sket. Han anførte ligeledes, at dette var årsagen til det manglende check-ind af hans nye rejsekort den 30. november 2014, da han regnede med, at pengene var indsat på hans nye rejsekort, som han havde anmodet om.

Metro Service fastholdt den 3. december 2014 kontrolafgiften med henvisning til, selvbetjeningsprincippet, samt at Rejsekort havde oplyst følgende historik om klagerens rejsekort, som bekræftede, at det ikke havde været muligt at foretage korrekt check-ind af klagerens rejsekort, da saldoen var under 50 kr.:

Reg. udfør dato/tid	Reg. system dato/tid	Rejskeperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortboks.nr.	Rejsekort.nr.	Lokation	Udbyr / nr.	Produkttype	Transakt.betal.	
21-11-2014 22:09:47	21-11-2014 22:28:04	01-11-2014	Check ind	Check ind		20	5	Islev St.	VAL_22995 - 13027F	EasyTrip	32,80	50,00
21-11-2014 22:27:51	21-11-2014 22:43:33	01-11-2014	Check ud	Check ud		21	5	København H	VAL_20693 - 13934A	EasyTrip	70,80	-38,00
22-11-2014 00:53:44	22-11-2014 01:07:21	01-11-2014	Check ind	Check ind		22	6	Nørreport St.	VAL_21050 - 13F664	EasyTrip	20,80	50,00
22-11-2014 00:58:24	22-11-2014 07:01:13	01-11-2014	Kontrolmærke	Kontrol		23	6	Lindøvang St.	MET EAM-7057 - 087057		0,00	0,00
22-11-2014 12:07:14	22-11-2014 12:18:16	01-11-2014	Check ud	Check ud		24	6	Frederiksberg St.	VAL_20918 - 138836	EasyTrip	20,80	0,00
22-11-2014 22:28:17	22-11-2014 22:38:55	01-11-2014	Tank-up	Tank-up		25		Husum St.	STO_R4_RVM_101 - 048106		120,80	100,00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at grunden til, at han ikke havde penge på sit rejsekort, var, at Rejsekort ikke har overført penge til det nye rejsekort,

at det dermed er Rejsekorts skyld, at han fik en kontrolafgift,

at han regnede med, at pengene var overført til det nye rejsekort, når pengene hverken stod på hans fars konto eller hans egen,

at, da han checkede ind og så, at saldoen var for lav, tænkte han, at det måtte være en fejl,

samt, at han ikke tjekkede sin rejsekortsaldo, da han indtil nu har stolet på Rejsekortet og DSB.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen, kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle Metros stationer

og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på Metros hjemmeside www.m.dk,

at de har fået sagen undersøgt hos Rejsekort A/S, som oplyser, at klagers rejsekort (nr. xxxx) ganske rigtigt er blevet lukket den 30. oktober 2014, hvilket også fremgår af det bilag, klager selv har vedhæftet sin oprindelige reklamation til Metro Service,

at tilbage i 2012, hvor klagers rejsekort blev bestilt, var teksten i de daværende kortbestemmelser - <http://www.rejsekort.dk/~media/Rejsekort/pdf/16052011-Kortbestemmelser.pdf>:

4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo. Såfremt et rejsekort personligt eller rejsekort flex ikke medbringes, kan der gå op til 14 dage, før opgørelsen afsluttes, idet alle rejsedata skal være tilgængelige. For rejsekort anonymt gælder, at kortet altid skal være til stede, hvis saldoen skal udbetales.

Er saldoen positiv, tilbagebetales beløbet via kortindehavers NemKonto mod forevisning af legitimation og oplysning af CPR-nummer. For ihænderen af et rejsekort anonymt betyder det, at navn, adresse og CPR-nummer bliver registreret i rejsekortsystemet.

Denne tekst er senere blevet opdateret og er i dag -

<http://www.rejsekort.dk/~media/Rejsekort/pdf/Kortbestemmelser/Kortbestemmelsesfolder-april-2014-M65-low.pdf>:-

4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo. Kortprisen, jf. afsnit 1.4, udgør ikke en del af saldoen og udbetales derfor ikke ved spærring/lukning af et rejsekort.

Efter spærring eller lukning skal rejsekortet, såfremt det findes, indleveres til Rejsekort A/S eller en tilsluttet trafikvirksomhed. Udbetalingen af evt. restsaldo vil ske hurtigst muligt, men da alle transaktioner foretaget med rejsekort skal være tilgængelige, for at saldoen kan opgøres korrekt, kan det tage op til 14 dage, før udbetaling af en eventuel restsaldo sker.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex positiv, udbetales beløbet til kortindehavers NemKonto.

Er kortindehaveren under 18 år og en forælder har samtykket til at hæfte for brugen af kortet, udbetales restsaldoen til forælderen bankkonto/NemKonto, såfremt kortindehaveren ikke selv har en NemKonto.

13

For indehavere af rejsekort personligt eller rejsekort flex, der ikke har en NemKonto, sker udbetalingen ved overførsel til en af kortindehaveren anvist konto i et dansk pengeinstitut. Hvis kortindehaveren undtagelsesvis ikke har en konto i et dansk pengeinstitut, kan udbetaling ske kontant ved kontoindehaverens personlige henvendelse på et nærmere anvist salgssted. For en liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk under "Salgs- og servicesteder". Kontant udbetaling forudsætter, at kortindehaveren identificerer sig behørigt, f.eks. ved forevisning af legitimation i form af pas, kørekort eller lignende.

Hvis indehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har en konto i et dansk pengeinstitut, som overførsel kan ske til, men alligevel ønsker kontant udbetaling, kan dette ske efter ovenstående procedure og mod betaling af gebyr, jf. afsnit 1.4.

Er saldoen på et rejsekort personligt eller et rejsekort flex negativ, fremsendes en faktura, der straks forfalder til betaling.

En negativ saldo på et rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning af rejsekortet.

Hvis en positiv saldo på et rejsekort anonymt ønskes udbetalt, skal det pågældende rejsekort altid indleveres i et nærmere anvist salgssted. For liste over salgssteder, se www.rejsekort.dk under "Salgs- og servicesteder". Ihænde-haveren skal ved udbetalingen oplyse navn og adresse. Ihænde-haveren kan i den forbindelse vælge at få udbetalt saldoen til sin NemKonto ved oplysning af CPR-nr. til en anden konto i et dansk pengeinstitut eller kontant i et nærmere anvist salgssted.

at de har fra Rejsekort A/S fået oplyst, at klagerens Tank-op-aftale er indgået med DSB, samt at det resterende beløb er returneret via DSB til klagers Nem-konto. Der er således ikke tale om, at Rejsekort A/S har "smidt pengene væk",

at et overskydende beløb jf. kortbestemmelserne aldrig vil blive overført til et eventuelt nyt kort, men altid returneret til kortindehavers Nem-konto,

at klageren konstaterer, da han forsøger at tjekke ind, at saldoen er for lav. Klager var således klar over inden påstigning, at han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde anskaffet anden form for gyldig billet eller kort,

at det på følgende link - <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beskeder.aspx> - fremgår, hvordan lyden, og hvad teksten har været, da klager forsøgte at tjekke ind,

Kortlæserens lyde og beskeder

- > Check ind
- > Check ud
- > Tag flere med på dit rejsekort
- > Tank-op-aftale
- > Forudbetaling
- > Brug selvbetjeningen
- > Få et overblik over dine rejser
- > Spør dit rejsekort
- > Rejsekort udstyr
- > Ændre indstillinger på dit rejsekort
- > Kontrol på rejsen
- > For handicappede
- > Kortlæserens lyde og beskeder

Hvad betyder den lyd, du hører

Rejsekortudstyret har forskellige lydsignaler, der fortæller dig, om alt er, som det skal være, om du skal være opmærksom på noget, eller om noget er galt. Lyd derfor efter lydsignalet, hver gang du checker ind eller ud, samtidig med, at du læser teksten på kortlæserens skærm. I filmen her kan du se forskellige eksempler på lydsignaler og tilhørende beskeder.



Neden for kan du høre lydene og se alle de forskellige skærmtekster, du kan møde på din rejse.

- ▶ **Alt er OK** Hør lyd Hvad betyder lyden? ▼
- ▶ **Vær opmærksom** Hør lyd Hvad betyder lyden? ▼
- ▶ **Noget er galt** Hør lyd Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK

Rejsekortet er allerede checket 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](#)

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standrens 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 check-ind eller check-ud, 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 skærmbesked, 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? 

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

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

<p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>► (Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---

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.

Fra de dagældende rejsekortbestemmelser:

"2 Kortsaldo og tank-op

2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort indeholder en saldo. Rejsekorts saldo øges, når kunden tanker rejsekort op, og formindskes, når rejsekort benyttes til at rejse.

Forudbetalingen ved rejser med rejsekort personligt og rejsekort flex dækker ikke altid den fulde rejsepris. Derved kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kunden er forpligtet til at udligne en negativ saldo.

Rejsekort skal altid have en saldo, der mindst svarer til forudbetalingen, for at en rejse kan begyndes.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises helt.

Der kan ikke ske delvis tilbagebetaling af saldo på rejsekort. Hvis saldo ønskes udbetalt, skal rejsekort lukkes, jævnfør afsnit 4.4.

4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo på rejsekort

Når Rejsekort A/S spærret et rejsekort vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil.

4.2 Rejsekort A/S's spærring af rejsekort

Rejsekort A/S spærre et rejsekort straks, hvis

- kunden anmoder herom
- kundeforholdet er opsagt og rejsekort ikke er indleveret
- der er begrundet mistanke om misbrug eller under sær-lige omstændigheder

Rejsekort A/S kan spærre et rejsekort efter at have varslet det, hvis

- betaling for en tank-op-aftale udebliver, se 4.2.1
- kunden undlader at checke ud, se 4.2.2

4.4 Udbetaling af saldo fra spærret/lukket rejsekort

Et rejsekort, der er spærret eller lukket, kan ikke genåbnes. Efter spærring eller lukning opgør Rejsekort A/S rejsekorts saldo. For at sikre, at alle rejsedata er tilgængelige, kan der gå op til 14 dage, før opgørelsen kan afsluttes, hvis rejsekort ikke er tilgængeligt.

Er saldoen positiv tilbagebetales beløbet via kortindehavers Nem-konto eller bankkonto mod forevisning af legitimation. Kontant udbetaling kan kun ske i udvalgte salgssteder til kunder, der ikke har dansk CPR-nummer ved forelæggelse af legitimation. For tilbagebetaling opkræves et gebyr, se bilag 1.

Er saldo negativ, fremsendes en faktura. Negativ saldo på rejsekort anonymt skal betales straks ved lukning. Der kan ikke ske en delvis udbetaling af saldoen."

Den konkrete sag:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger om saldoen på klagerens rejsekort, som bekræfter, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort, og at dette skyldtes, at saldoen på 20,80 kr. var mindre end det daværende forudbetalingsbeløb på 50 kr. Beløbet er senere ændret til 25 kr.

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.

Det af klageren anførte om, at han regnede med, at restindeståendet på 462,12 kr. var overført til hans nye rejsekort, således som han havde anmodet om, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt til grund, at det tydeligt er oplyst i rejsekort kortbestemmelser, at en positiv saldo på et spærret kort vil blive tilbagebetalt til kundens Nem-konto, ligesom der ved forsøg på check-ind med for lav saldo vil være såvel lyd som tekst, der oplyser, at saldoen er for lav.

Klageren kunne dermed ikke inden ombordstigning på metroen om formiddagen den 22. november 2014 berettiget forvente, at saldoen på rejsekortet var høj nok til, at kortet kunne checkes ind.

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 v/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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnensformand