

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0233
Klageren:	XX Luxemburg
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind af flere på rejsekort.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er engelsktalende, rejste den 2. oktober 2016 med metroen sammen med sin veninde, som havde et rejsekort. Dagen forinden havde de foretaget et korrekt check ind af to personer på hendes rejsekort, da veninden havde hentet klagerne i lufthavnen.

Inden afrejsen den 2. oktober 2016 forsøgte de at foretage et check ind af to personer, ligesom dagen før. Efter at metroen havde forladt Ørestad st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da klagerens veninde fremviste sit rejsekort, som kun var checket ind for en person, blev klageren klokken 16:25 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Klageren anmodede den 2. oktober 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

" I wasn't traveling with my friend who had the Rejsekort card. If you look at her account yesterday (1/10/16). She came to pick me up from the airport. Yesterday we paid for 2 people. Today (2/2/2016 we did the same thing and paid for 2 people. However, the security people said that is was only charged for 1 person. "

Metro Service fastholdt den 6. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der fandtes information på engelsk om check ind af flere person på check ind standerne på stationerne, på rejsekortet.dk og ved brug af de gule opkaldspunkter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 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."

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.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, herunder forsøg på check-ind, 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 to personer 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 at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 2. oktober 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da det foreviste rejsekort kun var checket ind for én rejsende. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han troede, at de havde foretaget et check-ind af to personer, kan ikke føre til et andet resultat.

På rejsekortautomaterne på stationerne er der mulighed for at få en engelsk vejledning vedrørende check-ind af to personer, ligesom der på selve rejsekortstanderen er opsat et mærkat med engelsk tekst. Det lægges derfor til grund, at der fandtes tilstrækkelig information på engelsk om check-ind af flere rejsende på rejsekort.

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 har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt 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

RETSGRUNDLAG:

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. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at

opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren 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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra www.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.

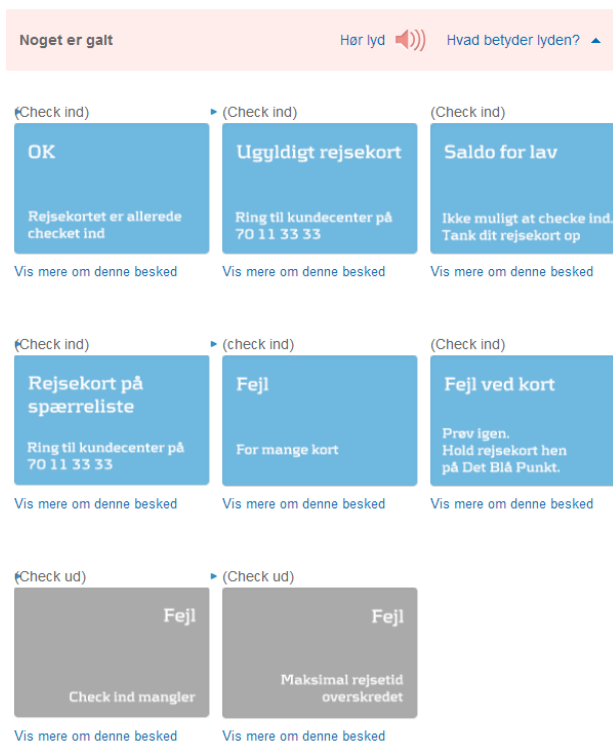
▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
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)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Nyg rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"I was traveling with my friend who had the Rejsekort card. If you look at her account on 1.10.2016, she came to pick me up from the airport and we paid for 2 people. On 2.2.2016, we did the same thing and paid for 2 people. However, the security person said that it was only charged for 1 person.

We were under the impression that we had paid for the journey. It is a well known fact that there are regular checks in Copenhagen metro."

Indklagede anfører følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

In the case in question, the complainant was met by a steward inspecting tickets on the 2nd of October 2016 at 16:25 am between Øresund station and Lufthavnen station. The complainant was in the company of a friend who showed off her travel card which, however, was only checked

in for a single person. As the complainant was not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

We have contacted Rejsekort, which has provided us with the travel history of the rejsekort shown at inspection, see attached pdf file.

Rejse dato/tid	Rejse start dato/tid	Rejse slut dato/tid	Rejse type	Rejse type	Kortid nr.	Rejseid nr.	Station	Station / nr.	Produkttype	Salg	Pris ændring	Transakt beløb	Forudbetaling	CS nr.
02-09-2018 20:36:58	02-09-2018 21:09:33	01-09-2018	Check ud	Check ud										
02-09-2018 20:29:32	02-09-2018 20:44:19	01-09-2018	Check ind	Check ind	67	22	Fredrikberg St.	VM_20945 - 138124	EasyTrip	30,00	33,00	-13,00	25,00	Detektor
02-09-2018 17:13:11	02-09-2018 17:24:09	01-09-2018	Check ud	Check ud	66	22	Nørrebro St.	VM_21095 - 137251	EasyTrip	27,00	-23,00	23,00	25,00	Detektor
02-09-2018 17:12:47	02-09-2018 21:18:17	01-09-2018	Kontrolmærke	Kontrol	65	21	Paras St.	VM_20999 - 130100	EasyTrip	62,00	26,00	-25,00	35,00	Detektor
02-09-2018 16:54:00	02-09-2018 17:13:00	01-09-2018	Check ind	Check ind	64	21	Fredrikberg St.	NET-636-708 - 087045		0,00	0,00	0,00	0,00	Detektor
02-09-2018 16:20:59	02-09-2018 16:43:05	01-09-2018	Check ud	Check ud	63	21	København Lufthavn	VM_20708 - 138589	EasyTrip	37,00	-25,00	25,00	25,00	Detektor
02-09-2018 16:20:59	02-09-2018 16:43:05	01-09-2018	Check ud	Check ud	62	21	København Lufthavn	VM_20742 - 138684	EasyTrip	42,00	9,00	-9,00	25,00	Detektor
02-09-2018 16:20:59	02-09-2018 21:40:12	01-09-2018	Kontrolmærke	Kontrol	61	21	Vesterport St.	NET-636-707 - 087071		0,00	0,00	0,00	0,00	Detektor
02-09-2018 16:20:23	02-09-2018 22:48:12	01-09-2018	Kontrolmærke	Kontrol	60	21	Bella Center St.	NET-636-707 - 087071		0,00	0,00	0,00	0,00	Detektor
02-09-2018 16:09:00	02-09-2018 16:28:02	01-09-2018	Check ind	Check ind	59	21	Kongens Nytorv St.	VM_21118 - 137721	EasyTrip	50,00	-25,00	25,00	25,00	Detektor
02-09-2018 16:08:30	02-09-2018 16:26:02	01-09-2018	Check ud	Check ud	58	20	Kongens Nytorv St.	VM_21118 - 137721	EasyTrip	70,00	0,00	0,00	50,00	Detektor
02-09-2018 09:43:47	02-09-2018 09:43:19	02-09-2018	Check ind	Check ind	57	20	Fredrikberg St.	VM_20945 - 138124	EasyTrip	18,00	0,00	0,00	16,00	Detektor
02-09-2018 09:23:03	02-09-2018 09:42:01	02-09-2018	Check ind	Check ind	56	20	Kongens Nytorv St.	VM_21122 - 137721	EasyTrip	70,00	-50,00	50,00	50,00	Detektor
02-09-2018 09:22:03	02-09-2018 09:42:01	02-09-2018	Check ind	Check ind	55	20	Kongens Nytorv St.	VM_21122 - 137721	EasyTrip	120,00	0,00	0,00	0,00	Detektor

The complainant explains that when his friend picked him up the day before, they checked the both of them in on her rejsekort and that it was his (their) opinion that they were both checked in on the day/travel in question.

The travel history confirms the complainant's explanation that both travelers was checked in on the rejsekort the day before. However, the travel history also confirms that there was only checked a single person in on the day and time of ticket control.

The card reader, which was used by the complainant's traveling companion on Kongens Nytorv station is of the type Check In Extra. Rejsekort has also provided us with the history of the reader. The history shows that it has been fully functional and that there have been numerous check in of both single travelers and of check in extras.

In the absence of equipment failure and as the passengers the day before made a proper check in extra, it is our opinion that in this case it is due to a wrong operation performed by the card holder, that only one person was checked in.

Although we understand that it may seem unfair to receive a fare evasion ticket in this specific situation, we must maintain that the rules for presenting a valid ticket are the same for all passengers regardless the reason for the lack of ticket.

Considering the above, we maintain our claim on the fare evasion ticket of 750,- kroner."

Til det har klageren anført:

" But I do believe it's unfair. My intentions were clear. We had paid for 2 people a day before. And we believed that we had paid for 2 people on the day we were fined. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved