

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0245

Klageren: XX på vegne af YY
3540 Lyngø

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

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

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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 forsikringsfirma om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes ægtefælle skulle på ferie og rejste den 25. september 2016 mod lufthavnen. Ægteparret havde et anonymt rejsekort, og klagerens ægtefælle forsøgte inden afrejse, at checke to personer ind på check-ind-standeren.

Ifølge klageren hørte han den lyd, som standeren siger ved korrekt check-ind, og troede at han havde registreret to personer på rejsekortet.

Efter at metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, hvor klageren fremviste rejsekortet. Da der kun var registreret check ind af een person på rejsekortet, blev klagerens ægtefælle klokken 04:00 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

“pax ville have tjecket 2 ind på rejsekort men kun en var tjecket ind”

Klagerens ægtefælle anmodede den 2. oktober 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han ikke havde følt sig velinformeret om, hvordan han korrekt skulle foretage et check ind af 2 personer på check-ind-standeren, samt at det var første gang, at han prøvede at foretage et check-ind for to personer.

Metro Service fastholdt den 6. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var registreret check ind af en person.

Der er under ankenævns sagen fremlagt logs fra rejsehistorikken på rejsekortet, og det fremgår heraf, at der i back office ikke er registreret check ind af 2 voksne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, 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 standeren, 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 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. Ved kontrollen i metroen den 25. september 2016 viste historikken på rejsekortet, at der kun var checket een person ind på Lindevang st.

Kontrolafgiften til klagerens ægtefælle for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Den efterfølgende undersøgelse af registreringen i back office viser, at der kun er registreret check ind for én rejsende den 25. september 2016.

Det af klageren anførte om, at de på stationen ikke følte sig tilstrækkeligt vejledt, kan ikke føre til et andet resultat, da der på alle check-ind-ekstra standere er opsat en vejledning, der beskriver, hvordan man foretager check-ind af flere rejsende, ligesom klageren tidligere har foretaget check ind af flere rejsende og kunne have bistået ægtefællen dermed.

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 denne baggrund findes der ikke have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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) | | | | |
| <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-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">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-top: 5px;">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? 

| | | |
|--|--|--|
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">OK</p> <p style="font-size: 0.8em;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 0.8em;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> |
|--|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p> |
|---|---|

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Den 25.9.16 kl. ca. 04.00 tjekkede min mand og jeg ind med vores anonyme rejsekort på Lindevang Station for at køre til Kastrup Lufthavn. Vi benytter ikke ret ofte rejsekortet, og min mand på 75 år skulle for første gang registrere 2 personer på rejsekortet. Han har åbenbart ikke forstået fremgangsmåden og manglede i høj grad hjælp. Da min mand hører 2 "bip", er han af den klare opfattelse, at han har registreret 2 personer. Det viser sig desværre ikke at være tilfældet, og han bliver forelagt et bødeforlæg på kr. 750,00. Heldigvis lykkes det ham at låne en computer i Spanien, hvor vi opholdt os, og han indsender klage til Metro Kundeservice. Denne klage er den 6.10.16 blevet afvist med den begrundelse, at man har pligt til at sikre sig gyldig rejsehjemmel. Det er vi naturligvis klar over, at man skal og vil selvfølgelig gerne betale den manglende betaling for turen, og vores anke til jer drejer sig om, at vi på ingen måde har haft til hensigt at snyde. Man lader sig ikke frivilligt udstille på den måde og mener, at der må være en vis forståelse overfor brugere, der ikke er fortrolige med systemet samt det, at der ikke var nogen hjælp at hente på det tidspunkt om morgenen. Ved ankomsten tilbage til Kastrup den 9.10.16 henvendte vi os til en kontrollør, der var meget behjælpelig med at hjælpe os og forklare fremgangsmåden ved registrering af 2 personer. Det hjalp meget på vores nervøsitet ved tanken om den dårlige oplevelse på udturen. Vi håber på velvillig behandling af vores anke af bødeforlægget. Det er ikke altid så let af være en ældre bruger i dagens digitale Danmark. ”

Indklagede anfører følgende:

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

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det 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 vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig dels på vores hjemmeside www.m.dk og dels på DOT's hjemmeside <http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf>

Af de fælles rejseregler fremgår det blandt andet under punkt 2.6 Kontrolafgift:

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

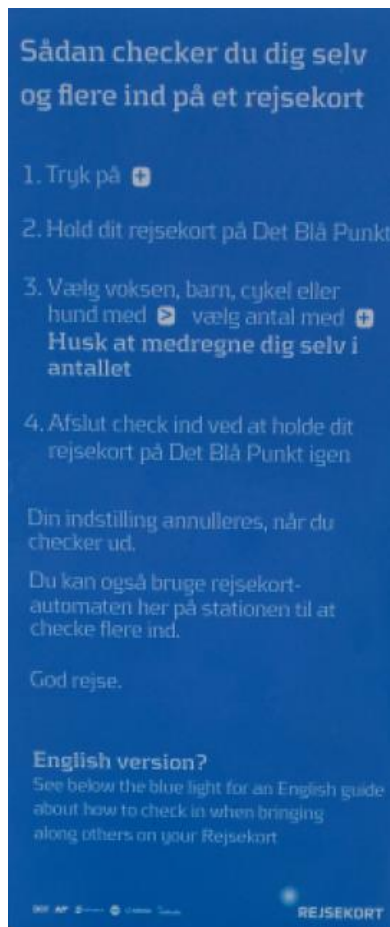
Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

I den konkrete sag er der tale om et Rejsekort anonymt, men klager refererer til "**vores anonyme rejsekort**".

Vi må i denne sag forholde os til fakta, som er:

- 1) At der på Check In Ekstra standen er opsat vejledning i, hvordan der skal foretages check ind af flere personer
- 2) At det af displayet fremgik "Voksen: 1" – ikke "Voksen: 2"
- 3) At der tidligere er foretaget Check In Ekstra (2 personer) på det pågældende rejsekort, i alt 4 gange

På alle check ind ekstrastandere er der – ovenover selve check ind funktionen – opsat vejledning som indsat nedenfor:



Displayet vil, når der afsluttes, vise følgende tekst:

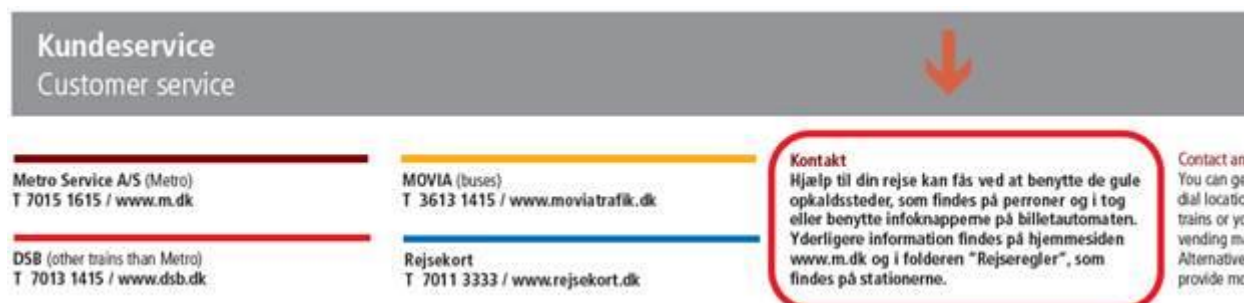


Det skal noteres, at der i ovenstående eksempel også er foretaget check ind ekstra af et barn og en hund. For klager ville det kun være den øverste linje, der ville have fremgået ved korrekt check ind – **Voksen: 2!**

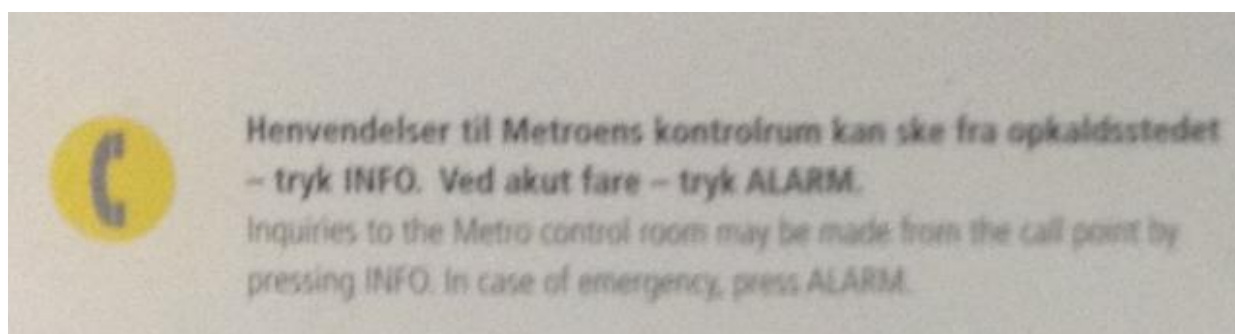
Vi skal endvidere gøre opmærksom på, at der på alle vore stationer er opsat gule opkaldspunkter, som passagerne kan benytte, måtte de have behov for hjælp (akut eller bare information). Dette gule opkaldspunkt sætter passageren i direkte kontakt med en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne råde og vejlede, alternativt sørger for at der kommer en steward til stationen, måtte dette skønnes nødvendigt.

Informationen om opkaldspunkterne fremgår af de på station opsatte informationstavler – Trafikinformation samt Metroinformation.

På Trafikinformationstavlen fremgår det:



... og på Metroinformationstavlen:



Vi har ikke mulighed for at vide, hvorvidt en manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling, og vi kan således heller ikke vide, om der måtte være handlet i god eller ond tro. Dette er årsagen til, at vi alene forholder os til det faktum, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift.

Baseret op ovenstående anser vi således kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet der kun var foretaget check ind af én person og vi fastholder således uændret vort krav på kr. 750,-. "

Til det har klageren anført:

Vi vil gerne fastholde vores anke med følgende modargumenter:

1. Min mand har gjort, hvad han kunne i den givne situation. Det er desværre ikke lykkedes, hvilket han beklager meget. Forklaringen er, at når man ikke er fortrolig med systemet, kan man faktisk blive en smule stresset, når toget toget er ved at ankomme. Han har som tidligere anført hørt 2 bip og har opfattet det som om, der er tjekket 2 personer ind og har på intet tidspunkt været i tvivl om dette. Konduktøren fortalte i øvrigt, at det slet ikke var usædvanligt.

2. Se venligst pkt. 1.

3. Det er korrekt, at der tidligere er foretaget Check in for 2 personer. Disse Check in er foretaget af mig, og det er således som også tidligere anført, første gang min mand prøver dette.

Ydermere har ingen af os været opmærksomme på de gule opkaldspunkter, der bliver omtalt i Metros svar.

Vi har i denne sag modtaget en masse instruktioner om, hvordan man skal forholde ved rejser og kunne ønske, at disse instruktioner var blevet udleveret allerede ved køb af rejsekortet, så vi ikke havde stået i denne situation.

Vi har på ingen måde villet snyde og kan ikke tro, at systemet er så stift, at der ikke er forståelse for, at ikke alle er fortrolige med fremgangsmåden. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand