

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0256
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind på rejsekort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, 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 750 kr., 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 anvender rejsekort som rejsehjemmel, rejste den 6. oktober 2016 med metroen. Efter at metroen havde forladt Fasanvej st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og hun fremviste sit rejsekort. Da stewarden ikke kunne se, at der var foretaget et check-ind på rejsekortet, blev hun klokken 07:17 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 6. oktober 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun mente, at hun havde foretaget et check-ind på Fasanvej st. Hun nævnte herudover to tidligere episode på Fasanvej st. og i bus 150S, hvor registreringerne på rejsekortet ikke passede med virkeligheden, hvorfor hun havde haft kontaktet rejsekort.dk.

Metro Service fastholdt den 11. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind. Videre henviste Metro Service til, at de havde kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse, at den seneste aktivitet på rejsekortet forinden kontrolafgiftens udstedelse var et check-ud den 05. Oktober 2016, klokken 19:16 på Fasanvej st.

Log fra klagerens rejsehistorik:

06-10-2016 07:20:03	07-10-2016 03:22:45	01-10-2016	Check ind	Check ind	
06-10-2016 07:10:42	09-10-2016 08:30:38	01-10-2016	Kontrolmærke	Kontrol	
05-10-2016 19:16:40	05-10-2016 10:34:46	01-10-2016	Check ud	Check ud	
05-10-2016 19:08:55	05-10-2016 10:20:00	01-10-2016	Check ind	Check ind	

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transaktioner	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsesekv.nr.
28-10-2016 11:42:03	28-10-2016 11:56:05	01-10-2016	Check ud	Check ud		725	226
06-10-2016 07:20:03	07-10-2016 03:22:45	01-10-2016	Check ind	Check ind		627	200
06-10-2016 07:10:42	09-10-2016 08:30:38	01-10-2016	Kontrolmærke	Kontrol		626	

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 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 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.

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

Det af klageren anførte om, at der har været to andre episoder, hvor der er opstået fejl, kan ikke føre til et andet resultat. De to episoder angår efter det oplyste fejl på en defekt check-ind-stander på Fasanvej st. samt en fejlramt check-ind-stander i bus 150S, og klageren er kompenseret herfor. Episoderne har derfor ikke betydning for, hvorvidt hun havde foretaget et korrekt check-ind den 6. oktober 2016.

Ankenævnet har modtaget klagerens rejsekorthistorik, og det fremgår at der frem til den 28. oktober 2016 er foretaget 26 rejser på kortet. Ankenævnet vurderer på den baggrund, at der ikke har været tekniske fejl på klagerens 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 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".

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 logning 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)				
<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: 5px 0;">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: 5px 0;">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: 5px 0;">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: 5px 0;">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: 5px 0;">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: 5px 0;">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? ▲

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ind)
<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;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀(Check ind)	▶(check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀(Check ud)	▶(Check ud)
<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" I løbet af kort tid har det været fejl med min check ind ved tre anledninger. 2 gange har jeg opdaget det selv og sendt ind klage, denne sidste gang førte det til bøde. Jeg mener bestemt at jeg checket in den gang hvor jeg fik en bøde og når det ved 2 andre anledninger har været nogle forkert med mit kort, mener jeg at der er meget sandsynlig at det er det der har skete denne gangen også. Først var det sak: [redacted], hvor ind checkings tidspunktet ikke stemte med hvad der virkelig var. Dette førte til at jeg ble trukket nær 4 gange mere end jeg burde. Så var det dette tilfældet med denne sanktionen, hvor jeg bestemt mener å ha checket ind. Til sidst var det 20.10.2016 hvor ind chekingen min slet ikke stemmer med hvad var registreret med jer. Denne sak er stadig til behandling med sak nr. [redacted] Jeg har sendt en mail til rejsekort.dk hvor jeg anmoder et nyt kort, kan vel ikke være at der så ofte skal være nogle forkært med ind chekingen. "

Indklagede anfører følgende:

" Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance vedrørende ovenstående sag: Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, 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 selvbetjeningssystem, 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 på vores hjemmeside www.m.dk.

I den konkrete sag bliver klager billetteret på metroen den 6. oktober 2016, og da hun ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift.

Af De fælles Rejseregler - <http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf> - fremgår det under punkt 2.3 Generelle principper:

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af koreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udlober under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

... og 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.

Vi har kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse, at sag [] – som klager refererer til i sin henvendelse - omhandlede en defekt stander på Fasanvej station. Denne stander markerede konsekvent alle Check ind som foretaget kl. 9:33, uanset tid på døgnet. Der var kun tale om én fejlramt stander og fejlen er blevet rettet.

Kunden er i forbindelse med denne fejl blevet kompenseret med kr. 29,50.

I forhold til [] var der tale om en fejl på standeren i bus 150S. Vi formoder at også, at denne fejl er blevet udbedret.

Her blev kunden kompenseret med kr. 2,00.

Hvad angår det manglende check ind den 6. oktober 2016, hvor klager oplyser, at hun er rejst fra Fasanvej metrostation, kan vi oplyse, at vi har bedt om en udtalelse om status på udstyret på stationen. Rejsekort Kundecenter oplyser, at der ikke denne dag på Fassanvej station omkring tidspunktet for klagers check ind forsøg var registeret fejl på noget udstyr, hverken Check ind standere eller RVM'en, hvor der også kan foretages Check ind.

I forhold til klagers rejsekort er det ikke hverken Rejsekort Kundecenters eller vores vurdering, at det pågældende rejsekort skulle fejle noget, idet dette er blevet brugt flittigt både før og efter kontrolafgiftens udstedelse. Vedhæftet fremsendes udskrift for perioden fra den 1. oktober 2016 til den 28. oktober 2016 (kl. 16:36).

Vi vurderer således, at der er tale om et manglende check ind fra klagers side, og anser derfor kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet der ikke på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel ved billetteringen.

Baseret på ovenstående fastholder vi kontrolafgiften på kr. 750,-.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand