

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0030

Klageren: XX

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort. Checkede ud i stedet for.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved en udateret skrivelse til Metro Service

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 16. januar 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 22. november 2013 med S-tog fra Rødovre st. til Nørreport st., hvorfra han skulle videre med metroen. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, men i stedet for at foretage et skifte-check-ind på Nørreport st., kom han til at checke sit rejsekort ud, hvorefter han steg på metroen.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel i metroen efter Nørreport st. blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi der ikke var checket ind på rejsekortet.

Ved udateret skrivelse klagede klageren over kontrolafgiften til Metro Service, idet han gjorde gældende, at havde tjekket ind igen og at der stod OK i displayet på check-ind standen.

Metro Service fastholdt i brev af 6. januar 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet samt at der ikke var foretaget korrekt check ind i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse.

Udskrift fra Back Office:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startby
22-11-2013 19:30:56	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		23	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:30:26	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		22	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:30:19	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		21	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:30:11	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		20	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:30:02	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		19	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:29:55	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		18	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:29:46	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		17	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:29:39	22-11-2013 22:11:34	Kontrol		16	4	Femaren st.	DSB_EPID_0106 - 099106	-	-	-	-
22-11-2013 19:21:57	22-11-2013 19:31:09	Check ud produkt		15	4	Nørreport st.	VAL_21040 - 1388F9	EasyTrip	135.60	34.00	50.00
22-11-2013 18:49:44	22-11-2013 19:01:43	Check ind produkt		14	4	Rødovre st.	VAL_22015 - 13CCC1	EasyTrip	101.60	-50.00	50.00
22-11-2013 18:49:44	22-11-2013 19:01:43	Produkthandling		13	-	Rødovre st.	VAL_22015 - 13CCC1	-	151.60	120.00	0.00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han fulgte henvisningen fra toget og foretog et nyt check ind på vej ned til Metroen,

at automaten i displayet skrev "OK – fortsat god rejse",

at han godtroende fortsat troede, at han var checket ind,

at rejsekortsystemet åbenbart ikke kan finde ud af sit eget system, da de anbefaler, at man bare checker ind igen, hvilket han gjorde,

at han ikke vil acceptere kontrolafgiften, da systemet ikke virker 100 procent sikkert,

at det ikke er muligt at forklare, hvad der er sket i rejsekortsystemet, og at han desværre ikke har mulighed for at dokumentere, at han den pågældende aften benyttede en check-ind-stander til videre rejse fra Nørreport,

at han stoler på, at systemet virker og ikke kan forestille sig, at en check-ind-stander i stedet checker ham ud,

at han hørte "OK" lyden,

at dokumentationen fra Rejsekort selvfølgelig viser, at der er checket ud, da det må være det, som der er sket i deres system. Dette burde bare ikke ske på en Check-ind-stander samt

at hvis han havde vidst, at det var så usikkert at benytte rejsekortet, så havde han aldrig indladt sig på det.

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

at Metroen, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som gælder til hele rejsen og at passageren ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

At der i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

At klageren i den konkrete sag oplyser, at der stod "OK" i displayet på check-ind-standeren, og at klageren derfor var sikker på, at alt var i orden, men at klageren ved skift på Nørreport st., desværre har benyttet en check-ud-stander, i stedet for en check-ind-stander, hvilket fremgår af vedhæftede dokument "Rejsekort transaktioner", Kortsekv. 15,

at det i den forbindelse er korrekt, at standeren skriver "OK", men endvidere skriver standeren også rejsens pris (fordi rejsen afsluttes) og kortets saldo, samt

at der således ikke er tale om en fejl i systemet, eller tale om at systemet ikke når at blive opdateret i forhold til de håndbårne terminaler (Check-ind og Check-ud skrives direkte på kortet), men derimod at klager beklageligvis har benyttet en forkert type stander.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har 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."

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.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet selskabet om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

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 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.”

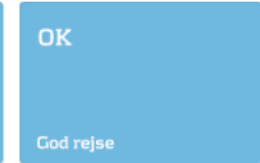

Fra rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige 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)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler

Ny rejse startet

Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse 123,45 kr
Saldo 12,34 kr

Vis mere om denne besked

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

(Check ind)

**Rejsekort på
spærreliste**

Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl

For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort

Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl

Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

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 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

”1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes. 10

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på ”Det Blå Punkt” på en kortlæser, der er markeret henholdsvis ”check ind” og ”check ud”. Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.”

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 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.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, 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 Rejsekorts 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.

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".

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

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:

Metroservice 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 22. september 2014.



Tine Vuust
Nævnshoved