

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0035

Klageren: XX
2880 Bagsværd

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. Checkede ud i stedet for ind.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. november 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. januar 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 21. november 2013 med metroen fra Nørreport st. i retning mod Vestamager. Som rejsehjemmel anvendte hun sit rejsekort, men i stedet for at foretage et check ind på Nørreport St., kom hun til at checke sit rejsekort ud, hvorefter hun steg på metroen.

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

Den 24. november 2013 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet hun gjorde gældende, at hun hørte en anderledes lyd fra check- ind- standen end normalt og for at sikre sig, at check ind var korrekt registreret, ville hun igen checke ind – denne gang nede på perronen, men hun tog fejl af standerne og kom fejlagtigt til at checke ud.

Den 2. januar 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til rejsekortets rejse-regler, hvorefter der skal foretages check ind inden rejsens start og selvbetjeningssystemet, hvor- efter det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at check-ind-standeren på Nørreport St. gav en anderledes lyd,

at det var umuligt at skelne mellem standernes lyde på Nørreport St. i myldretiden, da der var meget støj og mange mennesker,

at hun ikke bevidst prøvede at snyde, og at hun havde tilmeldt sig automatisk tank op på sit rejsekort for at undgå at komme i en situation, hvor der ikke var tilstrækkelige midler på kortet,

at hun havde benyttet periodekort i 35 år uden at have fået kontrolafgift,

at standerne ved check ind og ud ikke burde have samme farve (blå), samt

at hun havde konstateret, at der efterfølgende er kommet røde og grønne klistermærker på standerne.

Indklagede: 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 rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-,

at Metro Service sagtens kunne forstå ærgrelsen i, at klageren prøvede at checke ind igen for at sikre sig korrekt rejsehjemmel, men i stedet checkede ud. Dette ændrede dog ikke ved det faktum, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel, da hun blev billetteret.

at den anderledes lyd klageren hørte ifbm. med det første - og korrekte - check ind (Kortsekv. 19), skyldtes at systemet ville gøre hende opmærksom på, at hun havde glemt at foretage et check ud på sin foregående rejse (Kortsekv. 18).

Havde klageren checket displayet, ville hun have set nedenstående meddelelse:



at standerens funktion ift. check ind eller check ud fremgik af toppen på standeren, samt ved teksten i displayet.

at det ikke umiddelbart var let blot at vælge forskellige farver, idet der var mange hensyn at tage. En del farver var udelukket på forhånd, idet de havde andre betydninger i signaltrafik og vejtrafik.

Ydermere skyldtes den ensartede farve på check ind og check ud standere også et ønske om at signalere rejsekort – hvorfor forskellen altså fremgår af teksten på standeren, samt

at Metro Service i sagsbehandlingen ikke skelner til, om den manglende billet skyldtes en bevidst eller ubevidst handling.

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 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."

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)				
<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-top: 10px;">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-top: 10px;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin-top: 10px;"> <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-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 10px;">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-top: 10px;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin-top: 10px;"> <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? ▲

◀(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-top: 5px;">Rejsekortet er allerede checked ind</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;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</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;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">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-top: 5px;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</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;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">For mange kort</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;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>

◀(Check ud)	▶(Check ud)
<div style="background-color: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #666; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #666;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>

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.

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 kundetyper³.

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 eller check-ud, 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 Nørreport:

Sns_sikker dato/tid	Sns_system dato/tid	Type	Kortnr.	Korteks.nr.	Rejseeks.nr.	Lokation	Støtrelse	Produkttype	Saldo	Transakt.Salob	Forudbetaling	Gå til
21-11-2013 16:33:34	24-11-2013 07:06:07	Kontrol		20	42	Metro Vestamager	MET-EAM-7011 - 097011	-	-	-	-	Detail
21-11-2013 16:33:18	24-11-2013 07:06:07	Kontrol		22	42	Metro Vestamager	MET-EAM-7011 - 097011	-	-	-	-	Detail
21-11-2013 16:33:10	24-11-2013 07:06:07	Kontrol		21	42	Metro Vestamager	MET-EAM-7011 - 097011	-	-	-	-	Detail
21-11-2013 16:22:40	21-11-2013 16:33:12	Check ud produkt		20	42	Nørreport st.	VAL_21048 - 1388FF	EasyTrip	289.50	50.00	50.00	Detail
21-11-2013 16:21:21	21-11-2013 16:33:15	Check ind produkt		19	42	Nørreport st.	VAL_21041 - 138926	EasyTrip	239.50	-50.00	50.00	Detail
19-11-2013 11:59:55	19-11-2013 20:19:06	Check ind produkt		18	41	Ballerup st.	VAL_17238 - 1337AD	EasyTrip	289.50	0.00	0.00	Detail

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på Nørreport, 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.

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.

Ankenævnet bemærker, at der desuden er anført med orange tekst, at det er en check-ud-stander.

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:

Metro Service 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
Nævnformand