

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0092

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

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

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 13. februar 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. februar 2014

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 13. februar 2014 kl. 00.43 fra Østerport st. til Vanløse st. og anvendte sit rejsekort som rejsehjemmel. Undervejs skiftede han fra tog til metro på Nørreport st. og kom ved denne lejlighed til at checke ud kl. 00.46 i stedet for at fortage et skifte-check-ind.

Ved kontrol i metroen på Lindevang st. kl 01.19 blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet der på rejsekortet var registreret, at han på Nørreport st. havde foretaget et check-ud, hvorfor han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede d. 13 februar 2014 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han ved en fejl var kommet til at checke ud i stedet for at foretage et skifte-check-ind, og at han ikke før havde prøvet at foretage et skifte-check-ind. Endvidere gjorde klageren gældende, at det måtte være en formildende omstændighed, at han prøvede at foretage det nødvendige skifte-check-ind, men kom til at checke ud ved en fejl.

Metro Service fastholdt ved brev af 18. marts 2014 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og Rejsekort Rejseregler, som angiver, at der inden rejsens start skal foretages check-ind. Endvidere gjorde Metro Service gældende, at oplysninger fra rejsekortet viste, at der ikke havde været foretaget et check-ind i tidsrummet for kontrolafgiftens udstedelse:

Res. udstyr.date,kl,-	Res. system.date,kl,-	Træe-	Kortet,-	Kortsekt.nr,-	Rejsekt.nr,-	Lokation-
13-02-2014 00:46:14	13-02-2014 01:05:02	Check af produkt		12	42	Nørreport st.
13-02-2014 00:43:22	13-02-2014 01:04:20	Check ind produkt		11	42	Døstort st.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han prøvede at foretage korrekt skifte-check-ind, men begik en hændelig fejl,

at han ikke havde nogen økonomisk gevinst. Han betalte samme pris ved fejlagtigt at checke ud på Nørreport st., som han ville have gjort, hvis han havde foretaget et skifte-check-ind og checket ud på Vanløse st., samt

at rejsekortet er en ny betalingsform, hvor man som noget nyt skal foretage skifte-check-ind, hvilket kræver tilvænning.

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

at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen, og at man ved billetkontrol skal kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at det 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 selvbetjeningsystem, 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 Metro Service forstår klagerens ærgrelse, men ikke forholder sig til om den manglende rejsehjemmel skyldes en forglemmelse, en fejl fra klagers side, eller hvorvidt der er en økonomisk vinding eller ej,

at det fremgår af teksten øverst på check ind/check ud standerne, hvilken funktion standeren har,

at der henvises til Rejsekorts kortbestemmelser, hvoraf det fremgår at:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder [de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser].

at det endvidere fremgår af Rejsekort rejseregler:

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens² ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

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.

at til trods for ønsket om en tilvænningsperiode, er reglerne ganske klare, og klageren har accepteret disse regler ved at tage rejsekortet i brug.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har 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."

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, men i stedet registrering af et check-ud.

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>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <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>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>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ny rejse startet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <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>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;">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;">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;">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;">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;">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;">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;">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;">Vis mere om denne besked</p>
--	--

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 jernbaneverksamhedernes 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 jernbaneverksamheden 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 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, men derimod var foretaget et check-ud.

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.

Af udskriften fra klagerens rejsekort kan man se, at sidste ind- og ud-checkning før kontrolafgiften klokken 01.19 foregik henholdsvis kl. 00.43 og kl. 00.46. Klageren afsluttede dermed sin rejse kl. 00.46, hvor han foretog et check-ud.

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

Det af klageren anførte om, at rejsekortet er en ny betalingsform, som kræver tilvænning, kan ikke føre til et andet resultat. 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 videre, at standen til check-ud har et orange lys med teksten "UD", hvilket afviger fra check-ind-standere, hvor det med blå tekst er markeret "IND".

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