

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

Journalnummer: 2015-0057

Klageren: XX
2100 København Ø

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

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

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 25. februar 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 9. marts 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren er indehaver af et rejsekort og checkede dette ind ved busstoppestedet Øster Farimagsgade Skole i zone 01, den 25. februar 2015 kl. 11:38:07, hvorefter hun tog bussen til Nørreport st.

Her skulle hun skifte til metroen, men i stedet for at foretage et skifte-check-ind, kom hun til at benytte en check-ud-stander kl. 11:44:08, således at hendes rejsekort inden rejsen med metroen var checket ud.

Ved den efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel var hun derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "manglende checkin v/skift" som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"Jeg stod på bussen mod Nørreport og checkede ind, jeg checkede ud og tog derefter metroen til Frederiksberg- Jeg gik forbi check in og den sagde en lyd så jeg gik ud fra at jeg var checket ind i gen. Så kom kontroløren og sagde at jeg ikke var checket ind? Det koster jo det samme – og jeg har jo mit rejse kort. Jeg skulle undervise på Frederiksberg- Så hvad skulle min motivation være for ikke at checke ind- Der må have været noget galt med maskinen på Nørreport- og jeg havde jo checket ind i buss"

Den 2. marts 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde gældende, at metroen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

Videre anførte Metro Service, at klageren ikke havde foretaget korrekt check ind med sit rejsekort, samt at de havde kontaktet Rejsekort A/S, som oplyste følgende historik på klagerens rejsekort:

Reg. udstyr dato/tid.	Reg. system dato/tid.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.betob	Forsætbetaling
25-02-2015 13:26:12	25-02-2015 13:25:02	01-02-2015	Check ud	Check ud		62	18	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	VAL_23742 - 13896A	EasyTrip	151,00	-5,00	25,00
25-02-2015 13:03:41	25-02-2015 13:26:48	01-02-2015	Check ind	Check ind		61	18	Frederiksberg St.	VAL_20923 - 138930	EasyTrip	148,00	25,00	25,00
25-02-2015 11:48:58	25-02-2015 13:55:11	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		60		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7071 - 097071		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:48:48	25-02-2015 13:55:11	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		59		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7071 - 097071		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:48:39	25-02-2015 15:11:27	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		58		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7039 - 097039		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:48:00	25-02-2015 15:11:27	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		57		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7039 - 097039		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:47:49	25-02-2015 15:11:27	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		56		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7039 - 097039		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:47:44	25-02-2015 15:11:27	01-02-2015	Kontrolmærke	Kontrol		55		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7039 - 097039		0,00	0,00	0,00
25-02-2015 11:44:08	25-02-2015 05:22:46	01-02-2015	Check ud	Check ud		54	17	Nørreport St.	VAL_36206 - 131F49	EasyTrip	171,00	-13,00	25,00
25-02-2015 11:38:07	25-02-2015 05:22:48	01-02-2015	Check ind	Check ind		53	17	Øster Farimagsgade Skole	VAL_36294 - 131F48	EasyTrip	158,00	25,00	25,00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hun var en af de første, som havde et rejsekort,

at der har været mange problemer med kortet undervejs, hvilket hun har lagt mærke til,

at ofte når man har kortet op til check-ind, så siger den en lyd, men så står der læsefejl, og så skal man gøre det igen,

at hun tog bus 14 fra hendes hjem mod Nørreport og checkede ind den pågældende dag, men at hun, da hun steg af bussen, var i tvivl om, hvorvidt hun havde checket ud, da den sagde en underlig lyd, men alle skulle af bussen, og hun løb ned i metroen, hvor hun igen tog kortet mod maskinen som sagde en lyd, hvorefter hun steg på metroen,

at metrostewarden sagde, at hun ikke havde checket ind, hvilket hun vidste, at hun havde gjort,

at hun ikke kan se, hvorfor hun skulle snyde, når det koster det samme fra Østerbro til Frederiksberg, hvorfor hun jo ikke ville spare nogen penge ved ikke at checke ind,

at hun sagde til stewarden, at hun havde checket ind flere gange, også i bussen,

at det ikke er i orden at få en kontrolafgift, når systemet ikke virker ordentligt og når hun havde betalt for bussen og når prisen er den samme, som hvis check-ind havde virket,

at det var krænkende at stå der, og at hun kunne have mødt nogen,

at det ikke er i orden, at der er så mange problemer med det kort, samt

at hun ikke vil betale, når det er maskinerne der ikke virker, og når hun jo havde betalt for turen.

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 at sikre sig rejsehjemmel som er gyldig og gælder til hele rejsen, ligesom at passageren 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 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 blev billetteret ved Nørreport st., hvor hun fremviste et rejsekort, hvorpå der ikke var registreret et gyldigt check ind inden ombordstigningen,

at klageren ved sin efterfølgende henvendelse til Metro Service, oplyste, at der måtte være sket en fejl, da check ind standen sagde en lyd, hvorfor klager formodede, at hun var checket ind,

at Metro Service ikke med sikkerhed kan sige, hvad der er sket, men at et sandsynligt scenarium er, at klager har ført kortet for hurtigt forbi check-ind-standen,

at det af teksten på displayet på standen tydeligt fremgår, om kortet er checket korrekt ind,

at det påhviler klager at sikre sig, at der er foretaget korrekt check ind, inden ombordstigningen, hvilket bedst gøres ved at læse information på standen, når et check ind forsøges,

at følgende 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. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

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.

At der overhovedet skelnes mellem rejseregler og kortbestemmelser, skyldes bl.a., at dokumenterne har forskellige afsendere. Rent formelt er rejsereglerne nemlig en aftale mellem trafikvirksomhederne⁷ og kortihænderen¹, mens kortbestemmelserne er en aftale mellem Rejsekort A/S og kortindehaveren².

Bemærk, at du ud over 'Rejsekort rejseregler' og 'Rejsekort kortbestemmelser' også er omfattet af trafikvirksomhedernes⁷ generelle rejseregler og/eller forretningsbetingelser under rejsen. Dem kan du læse mere om på de enkelte trafikvirksomheders⁷ hjemmesider.

samt

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.

Til dette har klageren anført:

"Jeg kan fortælle dig, at jeg har haft et rejsekort siden de startede. Jeg har ingen motivation for at snyde nogen. Jeg checker ind når jeg kan, og lyden når man er checket ind, er den samme som når der er noget galt? Man kan jo ikke se på kortet om man har checket ind eller ej. Nu er jeg totalt nervøs hver gang der kommer en kontrollør- Hvad nu hvis det igen ikke har virket? Det er ikke i orden at man ikke kan se det. Den lyd der kommer når jeg prøver og checke ind igen bare for en sikkerhedsskyld er den samme som hvis den siger at den ikke læste det og der er noget galt?

Der er ikke andre steder i verden man ikke kan se om det har virket - Det er okay for unge, men ikke for os som ikke er vokset op med dette.

I Barcelona, London og Paris får man et stempel så man kan se at man er checket ind

Der er ikke andre byer der gør som i DK?

Jeg checkede ind da jeg steg ind i bussen, og ud igen og ind igen da jeg gik ind i metroen-

Jeg er ikke 19 år - Men 50 år og underviser på XX Hvorfor i alverden skulle jeg ikke checke ind?

Prisen er vel den samme? Når jeg bare skulle til Frederiksberg?

Så det er super ydmygende.

"For mig er lyden "læsefejl" og er checket in, den samme - Så det er nok det der er gået galt-

Der bør være et sted inde i toget man kan checket om den checkede ind.

Jeg har som sagt haft dette kort siden begyndelsen, og ddet koster vel det samme fra Østerfari-
magsgade til Nørreport som Nørreport til Frederiksberg?

Så jeg kan slet ikke se hvad min motivation skulle være for ikke at checke ind? "

Hertil har Metro Service anført:

"Indledningsvis ser vi intet problem i, at der ikke er mulighed for at foretage check ind i toget, idet dette skal ske før rejsen påbegyndes. Ved at give en sådan mulighed, vil vi ikke signalere at check ind skal foretages inden påstigning – tværtimod.

Som nævnt i vort tidligere svar, er metroen et selvbetjeningsystem hvor det er passagerens ansvar selv at sikre sig, at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. I vor sagsbehandling forholder vi os derfor ikke til en evt. motivationsfaktor for ikke at have checket ind.

Vi ved ikke hvilken lyd klager hørte, men henset til at det er passagerens ansvar at foretage et korrekt check ind, kan vi kun opfordre til, at man altid checker informationen på displayet. Iøvrig henvises til tidligere afgørelse, eksempelvis i klagesag 2014-0356, hvoraf det blandt andet fremgår:

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.

samt

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, og om der er lav saldo på kortet.

”

Til dette anførte klageren:

”Kan du ikke se at jeg ikke har nogen motivation for ikke at checke ind? Det er jo samme pris om du tager fra Østerfarimagsgade til Nørreport som hvis du tager fra Østerfarimagsgade til Frederksberg?

Så er systemet ikke for dem der snyder? Men bare for at få penge ind? Det er så groft- Jeg har haft dette kort siden rejsekortene startede.

Jeg har hørt om flere der har været ude for det jeg har- Det er en pengemaskine og ikke et system for dem der ikke betaler Det er så langt ude- Hvad skulle min motivation for IKKE at checke ind være? Det er ydmygende og tarveligt at I behandler folk sådan!”

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ved tidligere generel forespørgsel hos Rejsekort A/S om check-ind er følgende oplyst:

”

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checked ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checked ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydssignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæsere i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydssignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

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 checked 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 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.”

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.

Fra de fælles rejseregler for Bus, Tog og Metro:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbanen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

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 køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgylighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden

kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel 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. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

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. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kon-

trolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

2.7 Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis • der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer, • nummeret på periodekortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens, • rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt, • billede på periodekort ikke er fastgjort, • kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til, • kunden rejser på en andens personlige kort, eller • kunden er fyldt 16 år, men rejser på en rejsehjemmel til børn. Misbrug af rejsehjemmel kan være strafbart. Misbrug medfører, at rejsehjemlen inddrages, at forholdet anmeldes til politiet, og at selskabet foruden almindelig kontrolafgift kan fremsætte erstatningskrav".

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 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 "Der 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 stande-

ren, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Videre finder ankenævnet, at lyden for korrekt check ind og lyden for fejl-check-ind er tilstrækkelig forskellig, hvorfor klagerens påstand om, at lyden ved korrekt check ind og fejl-check-ind er den samme, ikke kan tages til følge.

Uanset om rejsens pris er den samme fra Øster Farimagsgade til Nørreport st. hhv. fra Øster Farimagsgade til Frederiksberg, ændrer dette ikke ved, at klageren ved kontrollen i metroen ikke var checket ind.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

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:

Metroselskabet I/S v/Metro Service 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 29. september 2015



Tine Vuust
Nævnensformand