

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0143

Klageren: XX
2770 Kastrup

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 7. juni 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 15. juni 2015.

Sagens omstændigheder:

Klagerens søn rejste den 6. juni 2015 sammen med en ven med metroen i retning mod Femøren st. i zone 03. Inden Lergravsparken st. var der kl. 20:34 kontrol af passagerernes rejsehjemmel.

Eftersom vennen ikke havde gyldig rejsehjemmel, steg de af på Lergravsparken st. i zone 01, hvor en metrosteward udstrev en kontrolafgift til vennen.

Efterfølgende steg klagerens søn atter på metroen i retning mod Femøren st. og blev efter metroen havde forladt Øresund st. i zone 03 kl. 20:51 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Som årsag til kontrolafgiftens udstedelse har stewarden angivet følgende: "Rejsekort / mgl. check ind".

På den elektroniske kontrolafgift har stewarden videre noteret følgende: "mente han var blevet ck ud ved kontrol paa lgp".

Den 7. juni 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hendes søn skulle fra Nørreport til Femøren og blev tjekket første gang ved Lergrav-

sparken st., hvor hendes søn havde gyldig rejsehjemmel, men at hans Rejsekort af uforklarlige årsager ved den anden kontrol stod som checket ud.

Den 10. juni 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og gjorde gældende, at klagerens søn ikke havde foretaget korrekt check ind med sit rejsekort, hvilket i medfør af selvbetjeningssystemet er passagerens eget ansvar.

Metro Service gjorde desuden gældende, at de havde været i kontakt med Rejsekort, som har kunnet oplyse følgende:

Reg. udstyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekr.nr.	Rejsekr.nr.	Lokation	Udstyr /-nr.	Produkttype	Salds	Transakt.beløb	Forudbetaling
06-06-2015 20:51:28	06-06-2015 14:28:04	01-06-2015	Kontrolmærke	Kontrol			41	Metro Lufthaven	MET-EAM-7013 - 097013		0,00	0,00	0,00
06-06-2015 20:50:36	06-06-2015 14:28:04	01-06-2015	Kontrolmærke	Kontrol			40	Metro Lufthaven	MET-EAM-7013 - 097013		0,00	0,00	0,00
06-06-2015 20:50:27	06-06-2015 14:28:04	01-06-2015	Kontrolmærke	Kontrol			39	Metro Lufthaven	MET-EAM-7013 - 097013		0,00	0,00	0,00
06-06-2015 20:43:20	06-06-2015 20:57:47	01-06-2015	Check ud	Check ud			38	Lergravsparken St.	VAL_21567 - 1389C3	EasyTrip	73,00	-13,00	25,00
06-06-2015 20:34:13	06-06-2015 22:02:43	01-06-2015	Kontrolmærke	Kontrol			37	Christianshavn St.	MET-EAM-7010 - 097010		0,00	0,00	0,00
06-06-2015 20:26:11	06-06-2015 20:42:04	01-06-2015	Check ind	Check ind			36	Nørreport St.	VAL_21076 - 138938	EasyTrip	60,00	25,00	25,00
06-06-2015 18:01:06	06-06-2015 21:08:18	01-06-2015	Check ud	Check ud			35	Solvnetet	VAL_43004 - 1346D9	EasyTrip	65,00	-13,00	25,00
06-06-2015 17:57:28	06-06-2015 21:08:18	01-06-2015	Check ind	Check ind			34	Nørreport St.	VAL_43000 - 1346B5	EasyTrip	72,00	25,00	25,00

Videre anførte Metro Service følgende:

"Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse kl 20.56.

Det er korrekt, at kortet er blevet kontrolleret mod Lergravsparken kl 20.34. Men af historikken fremgår det at Stewarden ikke har checket kortet ud blot kontrolleret det. Der er dog foretaget et Check ud på en stander på Lergravsparken knap 10 minutter senere kl 20.43. Dette er den sidste aktivitet på Rejsekortet inden det igen bliver kontrolleret i Metroen mellem Øresund og Vestamager."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hendes søn skulle fra Nørreport st. til Femøren st., og blev kontrolleret mellem Amagerbro st. og Lergravsparken st. med gyldig billet,

at der i brevet fra Metro Service stod, at hendes søn blev kontrolleret ved Christianshavn st., hvilket ikke var tilfældet,

at hendes søns ven ikke havde nogen gyldig billet, hvorfor de steg ud på Lergravsparken st., hvor kontrolløren udskev en kontrolafgift til vennen,

at de herefter kørte videre med en ny metro, hvor de endnu engang blev kontrolleret mellem Amager Strand og Femøren, hvor hendes søns kort viste, at han var checket ud,

at der i brevet fra Metro Service stod, at han blev kontrolleret mellem Øresund og Vestamager, hvilket ikke var korrekt,

at historikken på kortet fortæller, at han blev kontrolleret i Lufthavnen, hvilket heller ikke er korrekt,

at hendes søn blev kontrolleret ved Amager Strand, hvor kortet viste, at han var checket ud på Lergravsparken st., og derfor ikke havde gyldig billet,

at hendes søn ikke havde checket ud på Lergravsparken st. og derfor stod uforstående overfor situationen, samt

at hun vil tro, at der er sket en fejl.

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 klagerens søn blev billetteret mellem efter afgang fra Øresund st. i retning mod Lufthavnen, og ikke i retning mod Vestamager, som det fejlagtigt fremgik af deres fastholdelse dateret den 10. juni 2015,

at klagerens søn fremviste et rejsekort, der ved kontrollen viste sig ikke at være checket ind, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift,

at klageren blev billetteret tidligere på strækningen, sammen med to medrejsende, der ikke havde gyldig rejsehjemmel,

at selskabet sammen med den billetterende steward stod af på Lergravsparken st. for at færdiggøre udstedelse af kontrolafgiften til den medrejsende,

at klager i denne forbindelse mener, at stewarden havde fået checket klagerens søns rejsekort ud,

at de må afvise dette med henvisning til den fremsendte udskrift fra Rejsekort BackOffice, hvor det blandt andet fremgår, at kontrollen, der leder til, at selskabet står af på Lergravsparken (kortsekv. nr. 37) er foretaget af en håndterminal, der har udstyrsnummer 097010,

at det foretagne check ud på Lergravsparken st. (kortsekv. nr. 38), er foretaget på en normal check-ud-stander, der har udstyrsnummer 1389C3,

at de dermed kan afvise, at stewarden skulle have foretaget et check ud,

at de naturligvis ikke kan vide, hvem der foretog det pågældende check ud, men at det ikke skete på stewardens håndterminal,

at de ud fra fremlagte fakta, kan konstatere, at der blev foretaget et check ud på Lergravsparken st. på en normal check-ud-stander, og idet kortsekv. nr. på den næste kontrol er 39, er der således ikke sket check ind, inden den videre rejse foretoges,

at følgende fremgår af rejsekorts rejseregler:

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 de, i forhold til det omhandlende klagepunkt vedrørende lokationen for kontrollen som værende Lufthavnen, godt kan forstå, at dette virker misvisende, men at årsagen til dette er, at det er omstændeligt og tidskrævende at ændre lokationen i stewardens PDA, hvorfor stewarden ved vagtens start vælger en station i det område han/hun billetterer i, samt

at når Metro Service skal stadfæste, hvor billetteringen er foregået, ser de på stewardens udfyldelse af kontrolafgiften, i dette tilfælde Øresund st., der betyder, at klager blev billetteret efter toget havde forladt Øresund st., men inden metroen havde forladt Amager Strand st.

Hertil har klageren anført:

"Jeg ser ikke umiddelbart ny information i forhold til Metro Service's tilbagemelding holdt op i mod 1. skrivelse.

min søn holder fast i at han ikke har tjekket ud på Lergravsparken, hvorfor vi stadig står uforstående overfor bøden.

Der er ingen fornuft i at Mikkel skulle tjekke ud lige efter at hans ven har fået en bøde.

Perronen er video overvåget, og næste step må derfor være at finde videoklipet frem, så vi kan se hvor fejlen opstår."

Til dette har Metro Service svaret:

"Vi kan ikke forholde os til det fornuftige i, hvorfor der er foretaget et check ud på det pågældende tidspunkt.

Det er jo en mulighed, at der er taget fejl af check ind- og check ud standerne.

Vi må forholde til de faktuelle data, herunder at der er foretaget et Check ud på Lergravsparken st. kl. 20:43, og inden den efterfølgende kontrol kl. 20:50.
(Dokumentation herfor er tidligere fremsendt).

Videoovervågningen på stationer benyttes normalt kun på foranledning af politiet, da de er uden lyd, og man ikke altid kan se præcis hvad der foregår.

Hertil kommer, at data ikke gemmes så lang tid, med mindre politiet beder os gemme optagelser for en bestemt periode og til en specifik sag.

Videoovervågningen kan derfor ikke benyttes i denne konkrete sag."

Hertil har klageren anført:

"Håber at Ankenævnet tager med i sin vurdering, at det ikke er normal adfærd, at min søn skulle tjekke ud umiddelbart efter han først selv er blevet tjekket og efterfølgende ser sin ven få en kontrolafgift.

Kommer derudover gerne til et personligt møde, hvor min søn kan deltage.

Håber på retfærdighed og medhold i denne sag."

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 checket ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checket 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 lydsignal 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.

Lydsignalerne 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 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 logging 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/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 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.”

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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 søns rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens søn 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.

Ankenævnet lægger videre til grund, at stewarden ikke har checket rejsekortet ud på sin PDA, da det fremgår af klagerens søns rejsekorthistorik, at dette skete på en check-ud-stander på Lergravsparken st. kl. 20:43:20, hvilket var ca. 9 minutter efter første kontrol.

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.

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
Nævnshoved