

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0006

Klageren: XX på vegne af sin søn YY
2200 København N

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 375 kr. for manglende registrering af check ind på rejsekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 13. november 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 30. december 2013.

Sagens omstændigheder: Klagerens søn på 14 år rejste den 12. november 2013 med buslinje 3A. Som rejsehjemmel anvendte han et rejsekort. I følge klageren tager sønnen bussen til fodboldtræning 3-4 gange om ugen, og er derfor vant til at bruge rejsekortet.

Kl. 15.11 var der i bussen kontrol af sønnens rejsehjemmel, hvor det blev konstateret, at han ikke havde checket ind på rejsen. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 375 kr.

Den 13. november 2013 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at det ikke giver nogen mening, hvis sønnen skulle have forsøgt at snyde, idet der var tale om den anden ud af 3 busser, som sønnen skulle rejse med, således at der reelt var tale om en "gratis" tur, og at man kan køre på samme klip i en time. Klageren gjorde desuden gældende, at sønnen ikke havde forsøgt at snyde og selv mente, at han havde stemplet ind.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 11. december 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og rejsereglerne for rejsekortet, samt at sønnen grundet det manglende check ind ikke kunne fo-revise gyldig billet.

Udskrift fra Back Office:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
14-11-2013 17:17:57	14-11-2013 21:41:54	Check ud produkt	120	37	Tagensvej/Jagtvej	VAL_05099 - 132E1D	EasyTrip	274.00	17.50	25.00
14-11-2013 17:09:44	14-11-2013 21:42:52	Check ind produkt	119	37	Svendborggade	VAL_05095 - 133CCB	EasyTrip	256.50	-25.00	25.00
14-11-2013 15:44:15	15-11-2013 05:27:36	Check ud produkt	118	36	Nygårdsvej/Østerbrogade	VAL_07749 - 1301A8	EasyTrip	281.50	17.50	25.00
14-11-2013 15:39:09	15-11-2013 05:27:36	Check ind produkt	117	36	Triangeln	VAL_07746 - 130253	EasyTrip	264.00	0.00	0.00
14-11-2013 15:32:57	14-11-2013 22:40:27	Check ind produkt	116	36	Skt. Hans Torv	VAL_08971 - 132CEC	EasyTrip	264.00	-25.00	25.00
12-11-2013 17:56:12	13-11-2013 05:16:15	Check ud produkt	115	35	Tagensvej/Jagtvej	VAL_31315 - 132E7E	EasyTrip	289.00	17.50	25.00
12-11-2013 17:51:20	13-11-2013 05:16:14	Check ind produkt	114	35	Østerbrogade/Jagtvej	VAL_31312 - 132767	EasyTrip	271.50	-25.00	25.00
12-11-2013 15:26:59	13-11-2013 00:19:36	Check ud produkt	113	34	Århusgade/Østerbrogade	VAL_07754 - 130249	EasyTrip	296.50	17.50	25.00
12-11-2013 15:23:38	13-11-2013 00:19:30	Check ind produkt	112	34	Triangeln	VAL_07752 - 1301A5	EasyTrip	279.00	-25.00	25.00
12-11-2013 15:10:31	13-11-2013 10:54:31	Kontrol	111	33	Triangeln	MOVTRF-EAM-BTR-00182 - 091233	-	-	-	-
12-11-2013 12:52:28	13-11-2013 01:41:29	Check ud produkt	110	33	Sjællandsgade	VAL_11158 - 132DCA	EasyTrip	304.00	19.00	25.00
Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortsekv.n r.	Rejseseqv.n r.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
12-11-2013 12:51:09	13-11-2013 01:41:36	Check ind produkt	109	33	Kapelvej	VAL_11156 - 1335C2	EasyTrip	285.00	-25.00	25.00
11-11-2013 20:08:42	11-11-2013 20:27:19	Check ud produkt	108	32	Nørrebro st.	VAL_24705 - 13D28E	EasyTrip	310.00	19.00	25.00
11-11-2013 20:02:10	11-11-2013 20:27:25	Check ind produkt	107	32	Ryparken st.	VAL_24581 - 13D1F6	EasyTrip	291.00	-25.00	25.00

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at sagen drejer sig om hendes 14-årige søn, der den 12. november 2013 kørte med bus 3A. Han stemplede ind, som han gør hver eneste dag, når han skal til fodboldtræning. Denne dag mødte han dog en kontrollør, der sagde, at han IKKE havde stemplet ind og derfor gav ham en kontrolafgift på 375 kr.,

at sønnen er en meget ansvarlig dreng, der jævnligt (ca. 3-4 gange om ugen) tager to-tre busser til sin fodbold-træning. Han troede at han havde stemplet ind, men havde tilsyneladende ikke hørt det "ding", man skal,

at det ikke giver nogen mening at snyde i den første eller mellemste bus, da de ture jo reelt er "gratis", da han jo skal med den sidste bus efterfølgende,

at de efterfølgende har talt med tre medarbejdere i Movias servicecenter, som sagtens kan følge sønnens buskørselsmønster, og som siger at de har en god sag for at klage,

at sønnen på ingen måde har forsøgt at snyde og mener helt klart, at han havde stemplet ind, og derfor mener de heller ikke, at de skal betale kontrolafgiften, men at Movia pr. kulance i dette tilfælde bør frafalde kravet,

at Movia har gjort gældende at deres kontrollør har handlet korrekt. Klageren er overhovedet ikke i tvivl om, at kunden (=dem selv) selv har et ansvar, og at Movias kontrollør har udstedt en kor-

rekt kontrolafgift. Det der anfægtes, er at Movia overhovedet ikke tager stilling til det, der står klagen,

at der står, at flere medarbejdere i Movias eget kundeservicecenter opfordrede dem til at skrive klagen, da det i deres system over sønnens buskørselsmønster TYDELIGT fremgår, at han ingen intentioner havde om at snyde billetsystemet. Hvis det er Movias holdning ikke at tage særligt hensyn i enkeltsituationer, så skal de oplære deres medarbejdere i servicecenteret til at sige det, de gør. Så skal de med det samme fortælle, at klageren at det er nytteløse!

at de har forstået, at kortet ikke var stemplet ind - selvom deres 14 årige søn stadig mener, at han gjorde det,

at Movia har vedlagt en udskrift fra den 12.november 2013, hvilket ikke er nok til at vise et fast rejsemønster ud fra denne ene dag, samtidigt med at turen sønnen tager kl. 12:51 ikke har noget med mønsteret at gøre, men det har de heller aldrig sagt, men det er, som om Movia stadig tror det? Men at der i den foregående måned er et mønster, der viser, at sønnen hver dag tager to - tre busser til fodboldtræning. Da han fik kontrolafgiften i bus nr.1 giver det jo ingen mening for sønnen at skulle snyde sig ind i bussen, da han skulle videre med bus nr. 2 som alle de andre dage, hvilket Movia ikke har taget stilling til, samt

at de godt ved, at de er meget små kunder i et meget stort system, men de er frustrerede over at de ikke kan gå et andet sted hen og handle, når man ikke er tilfreds med behandlingen. Den eneste konsekvens det har fået, er, at de har udstyret sønnen med et månedskort, så han er fri for at lytte efter deres "ding"!

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Dette gælder også kunder med rejsekort. Når kunden stiger ind i bussen skal rejsekortet holdes foran det blå punkt som giver en høj lyd "ding" fra sig og på det blå punkt står der OK. Det vil sige kunden kan både høre og se når kortet er tjekket ind,

at Movia har undersøgt klagerens søns rejsekort hos kontoret for rejsekort, som har bekræftet, at kortet ikke var tjekket ind i bussen. Se vedlagte udskrift fra kundens rejsekort.

at der IKKE var checket ind i bussen d. 12-11-2013, da han modtog afgiften.

Da- to/Tidspunkt	Kortsekvens	Handling	Stoppested
12-11-2013 kl. 12.51	109	Check ind	Kapelvej
12-11-2013 kl. 12.52	110	Check ud	Sjællandsgade
12-11-2013 kl. 15.10	111	Kontrol	Trianglen
12-11-2013 kl. 15.23	112	Check ind	Trianglen

12-11-2013 kl. 15.26	113	Check ud	Århusga- de/Østerbroga de
12-11-2013 kl. 17.51	114	Check ind	Østerbroga- de/Jagtvej
12-11-2013 kl. 17.56	115	Check ud	Tagens- vej/Jagtvej

at det er korrekt at klagerens søn er tjekket ind og ud på en tidligere tur samme dag kl. 12:51 og ud igen 12:52, men ved kontrollen har kunden ikke er tjekket ind i linje 3A kl. 15:10. Han er først tjekket ind ved buskrift til linje 1A kl. 15:23,

at begge tjeck ind terminaler har virket optimalt i tidrummet før og efter klagerens søn er steget på bussen,

at det ikke ser ud til jf. udskrifterne at klagerens søn har et fast rejsemønster, samt

at Movia ikke finder det godtgjort, at klagerens søn har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldigt billet til sin rejse, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr. Movia kan tilføje, at kontrolafgifter ikke udstedes på baggrund af rejsemønster, men alene på baggrund af om man har gyldig billet på kontroltidspunktet.

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 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 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 logging 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:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr./børn 375 kr..

Fra rejsereglerne vedr. billetkontrol:

”Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.”

Fra www.rejsekort.dk:

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, men derimod teksten Læsefejl prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt, 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 i en rejsekortautomat. Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort.

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 toget eller Metrotoget, eller når du stiger ind i bussen.

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.

3.3.2 Fejl ved check ind

Hvis du ved check ind opdager, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du skaffe en billet på anden vis.

4.3 Når der bliver kontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det. Hvis du rejser på dit kort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift. Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til rabatten. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren, kan inddrages.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafiksekskabernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafiksekskabernes rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk."

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 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.

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

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:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 375 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 17. juni 2014



Tine Vuust
Nævnformand