

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

- Journalnummer:** 2015-0241
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekortet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, da det var en fejl, at hun checkede ud i stedet for skifte-check ind
Indklagede fastholder kontrolafgiften.
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med metroen den 4. september 2015, og da metroen havde forladt Amagerbro st., blev hun billetteret. Da klagerens rejsekort ikke var checket ind, fik hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Af stewardens noter fremgår " px havde chek ind på Kastrup - og chek ud på KN kl. 10.10. ifgl. px var hun kort til tandloege. Ville ej chek ud på KN. Har nok taget Chek ud-stander da hun ville checke ind igen på KN."

Den 4. september 2015 anmode klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse at hun var kommet til at checke ud, i stedet for at checke ind.

Den 10. september 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift med følgende begrundelse

"Du har modtaget en kontrolafgift i Metroen, fordi du ikke havde foretaget et korrekt check ind med dit Rejsekort.

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt.

Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på www.rejsekort.dk.

Vi har kontaktet Rejsekort, som kunne oplyse følgende historik på dit Rejsekort:

Reg. aktør dato/tid	Reg. system dato/tid	Ekspektationsperiode	Handling	Transakt.type	Kortet	Kortets nr.	Rejseaktivitet	Lokation	Udstyr / an	Produkttype	Saldo	Transakt beløb	Forudbetalt
04-09-2015 09:13:48	04-09-2015 09:21:36	01-09-2015	Tank-up selvbetjening	Tank-up		30		Kastrup St.	VAL_23821 - 1315P5		126,30	300,00	
04-09-2015 09:13:48	04-09-2015 09:21:36	01-09-2015	Check ind	Check ind		31	10	Kastrup St.	VAL_23821 - 1315P5	EasyTrip	99,30	25,00	3
04-09-2015 10:16:53	04-09-2015 10:27:56	01-09-2015	Check ud	Check ud		32	10	Kongens Nytorv St.	VAL_23346 - 130906	EasyTrip	164,50	-5,00	
04-09-2015 10:23:45	04-09-2015 13:53:30	01-09-2015	Kontrolmærke	Kontrol		33		Metro Lufføremærke	MET-EAM-7073 - 097973		0,00	8,90	
04-09-2015 10:23:56	04-09-2015 13:53:30	01-09-2015	Kontrolmærke	Kontrol		34		Metro Lufføremærke	MET-EAM-7073 - 097973		0,00	8,90	

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

Det fremgår derimod, at den seneste aktivitet på dit Rejsekort inden billetteringen, har været et Check ud på Kongens Nytorv kl. 10:10.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

På baggrund af ovenstående har vi derfor valgt at fastholde den udstedte kontrolafgift og vedlægger et nyt girokort, som du kan benytte."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 checket 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-ud 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 betale korrekt pris for sin rejse og kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, når der er registreret check-ud på kortet og i Back Office.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydssignal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Ankenævnet bemærker, at standen til check-ud med orange skrift viser teksten: "Check ud".

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne 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.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren har anført, at:

"CHECK ud og CHECK in ligner hinanden alt for meget. På Nørreport står standerne de side om side, begge med samme farve. Det er tydeligt at se på rejsehistorikken, at der er tale om en fejl."

Indklagede har anført, at:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 4. september 2015 kl. 10.25 på strækningen Amagerbro station – Kastrup station. Klager fremviste et rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse skriver klager, at hun var kommet til at checke ud, i stedet for at checke ind på Nørreport station, samt at check ind og check ud standerne ligner hinanden alt for meget og at de hænger for tæt på hinanden.

Det er korrekt, at rejsekortstanderne ligner hinanden, i det de alle har Det Blå Punkt, som er selve kortlæseren. Imidlertid er alle rejsekortstandere forsynet med henholdsvis et rødt mærkat for ’check ud’ eller et grønt mærkat for ’check ind’.

Udover mærkaterne er der forskel i farven og teksten på de respektive displays, ligesom det er angivet med orange lysende tekst til højre, eller med blå lysende tekst venstre øverst på standeren hvorvidt der er tale om en check ud eller en check ind stander. Se nedenstående eksempler.



Desuden er det således, at når man har checket sit kort ind, kommer der en tekst i displayet med ’God rejse’. Når man checker sit kort ud viser displayet hvad den netop afsluttede rejse har kostet og hvad saldoen på kortet er. Det er således vores påstand, at der er udvist store bestræbelser for at gøre det nemt for passagererne, at kende forskel på check ind og check ud standerne.

I kortbestemmelserne for rejsekort står der:

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 kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

I rejseregler for rejsekort står der desuden:

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.

Vi noterer os, at klager oplyser, at hun lavede en fejl og at det hele er en misforståelse, men forholder os udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete sag er, at klager havde checket sit rejsekort ud på Nørreport station og således ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da hun blev billetteret.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling for sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, i stedet for det check-ud der er registreret.

Set i lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner."

Ankenævnet har 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.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand