

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0031

Klageren: XX
1363 KBH K

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Manglende check-ind af rejsekort grundet for lav saldo.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. januar 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. februar 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 11. januar 2015 med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. Inden han steg på metroen, forsøgte han at checke sit rejsekort ind. Ved kontrollen kl. 18.00 efter metroen havde forladt Amagerbro st., blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

På dagældende tidspunkt skulle saldoen på rejsekort være minimum 50 kr., svarende til det beløb, som forudbetalingen udgjorde. Saldoen på klagerens rejsekort var imidlertid 37,92 kr., hvorfor check ind ikke var muligt.

Stewarden har på kontrolafgiften noteret følgende: "pax havde ikke checket ind på sit rejsekort, men mente bestemt at det havde han. han var stærkt utilfreds og vil kontakte kundeservice".

Den 12. januar 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften, og anførte til støtte herfor følgende:

"Hej, jeg skriver da jeg har fået en afgift i metro søndag d. 11 januar til trods for at jeg var tjekket ind med mit rejsekort.

Kl. ca. 17.50 stempler jeg ind med mit rejsekort med 2 venner på automaten i lufthavnshallen. Automaten giver lyd fra sig og jeg stiger derfor på næste tog til Nørreport. Der er billet kontrol undervejs og kontrollør nr. [xxxxxx] kan til min store overraskelse ikke se, at jeg er tjekket ind. Hvordan kan det ske? Var automat itu?"

Den 16. januar 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind. Yderligere anførte de, at Rejsekortet havde oplyst, at klageren ved forsøget på check-ind ikke havde penge nok på rejsekortet til forudbetalingen på rejsen.

Rejsehistorik for klagerens rejsekort:

Reg. udstyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Rejseselskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kontnr.	Kortbevis nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beleb	Forudbetaling
11-01-2015 17:56:27	12-01-2015 22:54:57	01-01-2015	Kontrolmærke	Kontrol		16		Christianshavn St.	NET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,0
11-01-2015 17:55:46	12-01-2015 22:54:57	01-01-2015	Kontrolmærke	Kontrol		15		Christianshavn St.	NET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,0
11-01-2015 17:55:41	12-01-2015 22:54:57	01-01-2015	Kontrolmærke	Kontrol		14		Christianshavn St.	NET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,0
11-01-2015 17:55:32	12-01-2015 22:54:57	01-01-2015	Kontrolmærke	Kontrol		13		Christianshavn St.	NET-EAM-7012 - 097012		0,00	0,00	0,0
08-01-2015 08:56:37	08-01-2015 09:14:37	01-01-2015	Check ud	Check ud		12	3	Københavns Lufthavn, Kastrup St.	VAL_23703 - 1389CD	EasyTrip	37,92	-30,00	50,0
08-01-2015 08:38:27	08-01-2015 09:19:41	01-01-2015	Check ind	Check ind		11	3	Nørreport St.	VAL_21077 - 13F67C	EasyTrip	7,92	50,00	50,0

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at Metro på deres hjemmeside oplyser, at forudbetalingen ved check-ind af et standart personligt rejsekort er 25 kr.,

at han ved forsøget på check-ind havde en saldo på sit rejsekort på 37 kr.,

at han kendte prisen på rejsen fra Lufthavnen st. til Nørreport st., og at de 37 kr. dækkede prisen for denne rejse,

at han ved kontrollen som en selvfølge fremviste sit rejsekort til stewarden, og at han blev forundret, da det viste sig ikke at være checket ind, idet han har været i god tro.

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

at Metroen i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at det i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle Metros stationer

og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på Metros hjemmeside www.m.dk,

at der når der benyttes rejsekort, altid reserveres et a conto beløb (en forudbetaling), når der foretages check ind. Er der ikke dækning på rejsekortet, kan der ikke checkes ind,

at saldoen på klagers rejsekort den 11. januar 2015, hvor klager oplyser at skulle være checket ind, er på kr. 37,92,

at beløbet, som blev reserveret (skulle forudbetales) på tidspunktet for klagerens rejse udgjorde kr. 50,-. Der var således ikke dækning for denne forudbetaling, hvorfor check-ind ikke kunne foretages,

at når der forsøges check ind på et rejsekort, hvor der ikke er dækning for reservationen (forudbetalingen), vil dette fremgå af standen, hvor der udover en lyd, som indikere fejl, også vil fremgå en tekst om, at saldoen er for lav.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standens 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.

Ankenævnet har endvidere tidligere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standens 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 check-ind eller check-ud, 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)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ny rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> OK Rejsekortet er allerede checket ind </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33 </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33 </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Fejl For mange kort </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt. </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Fejl Check ind mangler </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Fejl Maksimal rejsetid overskredet </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovekendtgørelse 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 Hovedstadsområdet:

”2. Rejsehjemmel

2.1 Priser

...For rejser med rejsekort gælder priser for rejsekort, jf. www.rejsekort.dk. På www.rejseplanen.dk er det muligt at beregne prisen for de fleste rejser.

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 tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

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.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metro- en 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, Lokalbaneln, 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 kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-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.”

Fra de dagældende Rejsekorts regler for priser for rejser:

Indhold



Regler for priser for rejser

Priserne er gældende fra 30.10.2014 (660)

Priserne gælder for hele Danmark hvis du rejser med rejsekort.

Hvis du ønsker at beregne prisen på en bestemt rejse, kan du med fordel benytte pris.rejsekort.dk i stedet.

Indhold

- Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse
- Bilag 2 - Kundetypepriser
- Bilag 3 - Beregning af mængderabat
- Bilag 4 - Sammenhæng mellem tid og zoner
- Bilag 5 - Zoneafstande
- Bilag 6 - Tidsrabat
- Bilag 7 - Tillæg for første klasse
- Bilag 8 - Grupperabat

Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Klik [her](#) for at se kort over hvor takstsættene gælder.

Takstsæt: Hovedstadsområdet / Vestsjælland / Sydjylland Øst / Sydjylland Vest / Sydjylland Syd / Sydjylland Flensborg

Kundetype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort flex	50,00	80,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	112,00	750,00	1.200,00
Barn - Rejsekort personligt	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort flex	25,00	40,00		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	56,00	375,00	600,00
Pensionist	50,00	80,00		
Ung	50,00	80,00		
Handicap	25,00	40,00		
Cykel - Rejsekort personligt	13,00			
Cykel - Rejsekort flex	13,00			
Cykel - Rejsekort anonymt	13,00		190,00	
Hund - Rejsekort personligt	25,00			
Hund - Rejsekort flex	25,00			
Hund - Rejsekort anonymt	35,00		375,00	

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 rejsekortssystemet. 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 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 de dagældende Rejsekorts *regler for priser for rejser*, at forudbetalingen for et check-ind af én voksen i takstsættet Hovedstaden var på 50 kr. Det fremgår af oplysningerne fra Back Office, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort, og at dette skyldtes, at saldoen på 37,92 kr. var mindre end det daværende forudbetalingsbeløb på 50 kr. Beløbet er senere ændret til 25 kr.

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.

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.

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 klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnensformand