

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0091

Klageren: XX
2900 Hellerup

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort. Ifølge klageren havde han checket ind.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

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 13. september 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 den 17. april 2016 med metroen fra Frederiksberg st. til Flintholm st. Da metroen havde forladt Lindevang st., var der kontrol af hans rejsehjemmel. Han foreviste sit personlige rejsekort, men da kortet ikke var registreret checket ind, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift anført som årsag til kontrolafgiftens udstedelse:

”Rejsekort / mgl. check ind”

Klageren sendte den 18. april 2016 et brev til Metro Service, hvori han anmodede om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde checket ind, hvilket hans ægtefælle kunne bevidne, og han stillede derfor spørgsmål om, hvorvidt det var passagerens ansvar, at check-indstanden ikke havde gjort tingene korrekt.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 25. april 2016 med følgende begrundelse:

”

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.

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. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Rejskeperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	(da) Purre evolution	Transakt.beleb	Forudbetaling
17-04-2016 15:38:34	18-04-2016 05:49:08	01-04-2016	Kontrolmærke	Kontrol			59	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067		0,00	0,00	0,00	0,00
17-04-2016 15:38:50	18-04-2016 05:49:08	01-04-2016	Kontrolmærke	Kontrol			60	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067		0,00	0,00	0,00	0,00
17-04-2016 15:39:01	18-04-2016 05:49:08	01-04-2016	Kontrolmærke	Kontrol			61	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067		0,00	0,00	0,00	0,00
17-04-2016 15:44:12	17-04-2016 15:54:40	01-04-2016	Check ind	Check ind			62	Flintholm St.	VAL_20799 - 13893E	EasyTrip	300,00	-25,00	25,00	25,00

Af ovenstående fremgår det, at Rejsekortet ikke har været checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse. Når man checker sit Rejsekort ind, skal man sikre sig, at der kvitteres med et ”Ok. God rejse” på kortlæserens display.

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

”

På baggrund af svaret skrev klageren den 3. maj 2016 til Metro Service, at det jo efterhånden var fuldstændig umuligt for ældre mennesker at begå sig i dette samfund og oplyste, at han ville klage til Ankenævnet.

Metro Service svarede den 11. maj 2016, at sagen ville blive sat i bero, når de havde hørt fra ankenævnet, og indtil der var truffet en endelig afgørelse.

Det fremgår af oversigten for klagerens rejser, at hans rejsekort den 17. april 2016 blev checket ud kl. 10:39 og ikke var registreret checket ind på kontroltidspunktet kl. 15:38. Rejsekortet blev checket ind igen kl. 15:44 umiddelbart efter kontroltidspunktet.

Log fra Rejsekort Back Office:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekr.nr.	Rejsekr.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	(da) Pura evolution	Transakt.betob
17-04-2016 16:04:53	17-04-2016 16:23:26	01-04-2016	Check ud	Check ud		65	20	Høfensø ST.	VAL_20390 - 13934D	EasyTrip	315,00	13,00	-13,00
17-04-2016 15:45:48	17-04-2016 16:08:32	01-04-2016	Check ind	Check ind		64	20	Flintholm ST.	VAL_24830 - 13F722	EasyTrip	300,00	-25,00	25,00
17-04-2016 15:44:32	17-04-2016 15:54:36	01-04-2016	Check ud	Check ud		63	19	Flintholm ST.	VAL_20800 - 138902	EasyTrip	325,00	25,00	-25,00
17-04-2016 15:44:12	17-04-2016 15:54:40	01-04-2016	Check ind	Check ind		62	19	Flintholm ST.	VAL_20799 - 13893E	EasyTrip	300,00	-25,00	25,00
17-04-2016 15:39:01	18-04-2016 05:49:06	01-04-2016	Kontrolmark	Kontrol		61		Fasanvej SC.	MET-EAN-7057 - 097067		0,00	0,00	0,00
17-04-2016 15:38:50	18-04-2016 05:49:08	01-04-2016	Kontrolmark	Kontrol		60		Fasanvej SC.	MET-EAN-7057 - 097067		0,00	0,00	0,00
17-04-2016 15:38:34	18-04-2016 05:49:08	01-04-2016	Kontrolmark	Kontrol		59		Fasanvej SC.	MET-EAN-7057 - 097067		0,00	0,00	0,00
17-04-2016 10:39:11	17-04-2016 11:05:59	01-04-2016	Check ud	Check ud		58	18	Fredensborg ST.	VAL_20921 - 138917	EasyTrip	325,00	13,00	-13,00
17-04-2016 10:34:33	17-04-2016 11:06:23	01-04-2016	Check ind	Check ind		57	18	Flintholm ST.	VAL_20795 - 138907	EasyTrip	312,00	0,00	0,00
17-04-2016 10:16:22	17-04-2016 10:34:33	01-04-2016	Check ind	Check ind		56	18	Børsøffersvej ST.	VAL_22217 - 13F6CA	EasyTrip	312,00	-25,00	25,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens rejsekort, 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.

Klageren checkede sit rejsekort ud samme dag om formiddagen, og han checkede det ind og ud igen kort tid efter kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

Klageren havde endvidere på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse foretaget 58 enkeltrejser på sit rejsekort, hvorfor klageren har været bekendt med, hvordan der foretages korrekt check-ind og check-ud. Derudover har klageren oplyst, at han i køen af mennesker ikke var opmærksom på at lytte efter lyden for check 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".

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standen 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 den baggrund 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.

Fra www.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

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Rejse</td> <td style="padding: 2px;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Saldo</td> <td style="padding: 2px;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Vær opmærksom

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Ng rejse startet


Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse 123,45 kr
Saldo 12,34 kr

Vis mere om denne besked

Noget er galt

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checket ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort
Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

”Jeg har først fået rejsekort i januar i år og er således nybegynder, ligeledes er mit personnr. xxxx34-xxxx, og er måske ikke så hurtig i omdrejningerne længere, ligeledes er det også meget sjældent, jeg benytter offentlige transportmidler.”

Indklagede anfører at:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 17. april 2016 kl. 15.45 på strækningen Lindevang station – Flintholm station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der om rejsekort:

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.

På rejsekorts hjemmeside under rejseregler står bl.a.:

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.

Når man checker sit rejsekort henholdsvis ind og ud skal man anvende forskellige kortlæsere. Det er tydeligt markeret på kortlæserne hvilken type der er tale om, se fotos:



Ud over, at kortlæserne er markeret med henholdsvis grønt og rødt angiver et lysende display på toppen af standen desuden om der er tale om en Check Ind stander (med blå skrift) eller en Check Ud stander (med orange skrift).

Når rejsekortstanderne benyttes korrekt, vil der altid af en check-ind stander fremgå "God rejse", hvorimod der af en check-ud stander vil fremgå, dels hvad rejsen har kostet og dels hvad saldoen på rejsekortet herefter er (se ovenstående billedeksempel). Desuden giver standerne forskellige lyde afhængigt af resultatet af ind- eller udcheckningen. Det er derfor vores påstand, at hvis klager havde kigget på den stander han anvendte, ville han med samme have kunne konstatere, at rejsekortet ikke var checket ind. Hvis man er i tvivl om hvorvidt man har checket korrekt ind, kan man kontrollere det ved at forsøge check ind på ny samme sted, hvorved standerens display vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind", hvis dette er tilfældet.

Klager skriver i sin henvendelse til Ankenævnet, at han mente at være checket ind, at hans ægtefælle kan bevidne det og at ægtefællen også havde checket sit eget rejsekort ind. Vi har henvendt os til Rejsekort,

som kan bekræfte, at ægtefællen checkede sit rejsekort ind på kortlæser VAL-20923 138930 på Frederiksberg station kl. 15:35:43 den 17. april 2016.

På Frederiksberg station er der i alt 6 muligheder for at checke sit rejsekort ind; 1 rejsekortautomat, 1 check ind ekstra kortlæser og 4 almindelige check ind kortlæsere. Alle 6 indcheckningsmuligheder har været i drift i det konkrete tidsrum, og på side 3 i den vedhæftede udstyrshistorik kan man også se ægtefællens check ind.

Der er ikke fundet nogen fejl på udstyret, og da klager kunne checke sit rejsekort ind samme dags formiddag og igen senere samme eftermiddag, kan der derfor heller ikke have været fejl på selve kortet. Vi var naturligvis ikke til stede da klager startede sin rejse fra Frederiksberg station, men forestiller os, at klager enten har været for hurtig med at fjerne sit rejsekort fra kortlæseren eller muligvis har anvendt en check ud stander i stedet for en check ind stander.

Klager skriver desuden, at han først fik sit rejsekort i januar, at han betragter sig som nybegynder i rejsekortregi samt, at han meget sjældent benytter offentlige transportmidler. Rejsekort bekræfter, at klagers personlige rejsekort blev udstedt den 12. januar 2016 og oplyser desuden, at klager har foretaget 58 enkeltrejser siden han modtog sit rejsekort frem til den dag han fik den konkrete kontrolafgift.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind, hvilket yderligere underbygges af, at der ikke mangler hverken kort- eller rejsesekvenser i korthistorikken..

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.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift 00667275 på 750,- kroner."

Hertil har klageren anført:

"...

Havde jeg modtaget alle de informationer, som (jeg) I modtog med Metro Services svar af 29/6) da jeg købte mit rejsekort første gang, engang i Januar måned på Hovedbanegården, havde jeg været bedre rustet, men med min ægtefælle på vej ind i toget og en kø af mennesker bag mig, var jeg ikke opmærksom på om det sagde klik (som jeg nu hved det skal) eller brummede, men var koncentreret om at komme med toget, idet jeg var i den gode tro at alt var i orden. Jeg har hverken før eller siden rejst uden gyldigt rejsehjemmel, hvilket vel også kan have en vis betydning i sagnes behandling."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand