

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

Journalnummer: 2012-0336

Klageren: XX
4930 Maribo

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. september 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 10. juli 2012 med buslinje 20 i Maribo og anvendte rejsekort.

Ifølge klageren holdt hun rejsekortet foran standen, da hun steg ind i bussen, og den sagde den sædvanlige "bing-lyd" for check-ind. klageren kiggede ikke på standens display men antog, at alt var i orden. Da hun steg af bussen, checkede hun kortet ud og hørte lyden for check-ud.

På fortovet blev hendes rejsekort kontrolleret, og det fremgik af kontrollørens terminal, at der hverken var checket ind eller –ud på kortet i forbindelse med klagerens busrejse. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 11. juli 2012 sendte klageren en klage til Movia, hvori hun gjorde gældende, at hun havde hørt lydene for korrekt check- ind og – ud, og at chaufføren kunne bekræfte, at han havde hørt, at alt tilsyneladende var i orden. Hun havde forladt sig på lyden og havde ikke kigget på standens display, hvilket der efter hendes mening heller ikke var gjort opmærksom på, at passagererne skulle.

Movia fastholdt kontrolafgiften i brev af 5. september 2012 og henviste til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at tjekke sig rejsekort korrekt ind, og at man skulle holde kortet op til kortlæseren siger "ding" og på kortlæseren står der ok.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at trods indstempling med tydelig "ding-lyd" og ligeledes udstempling, viste kontrollen, at der ikke var stemplet ind og ud. Buschaufføren bekræftede, at hun havde gjort det, hun skulle.

At det også er nødvendigt at se, om der står OK, når man stempler ind, er der ingen steder gjort opmærksom på - det er en klar mangel på information til kunderne.

Movia skriver i svaret til Ankenævnet, at kunden skal sikre sig korrekt billettering ved at holde rejsekortet op foran det blå punkt til der høres en høj "ding"-lyd og når denne lyd høres, så er rejsen betalt. Derudover står der også i det blå felt et "OK".

Movia siger dermed jo også, at "ding"-lyden er tegn på korrekt billettering. At der både er et lyd-signal og et tekstsignal tyder vel på, at hørehæmmede kan nøjes med at se "OK" i det blå felt og synshæmmede kan nøjes med at høre "Ding"-lyden.

Det er manglende information til kunderne, at der ingen steder ved de blå standere er opsat store og tydelige skilte med en tekst, der gør kunderne opmærksom på, at de BÅDE skal høre en "Ding"-lyd OG se et "OK" i det blå felt, før der er billetteret korrekt.

Movia kan ikke bare henvise til deres hjemmeside for korrekt brug af rejsekortet – det er jo ikke alle, der er i stand til at bruge en computer og da slet ikke besøge hjemmesider.

Et andet af Movias fremførte synspunkter til Ankenævnet er, at "når kontrolløren stiger på bussen læser de deres terminal ind i bussen". I aktuelle sag havde kontrolløren IKKE været i bussen under turen, og at han stod UDENFOR bussens døre og kontrollerede hendes rejsekort, efter hun havde checket ud, som hun altid gør, inden hun stiger af bussen. Hun har derfor vanskeligt ved at se, hvorledes kontrolløren skulle have indlæst sin egen terminal i bussen, før der blev foretaget kontrol af hende.

Hun anskaffede sig netop et personligt rejsekort med foto og automatisk optankning for at undgå pludselig at stå med et rejsekort, som ikke havde tilstrækkelig med penge på kortet, da hun meget ofte og i perioder dagligt bruger bussen mellem Maribo og Bandholm.

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. Dette står beskrevet på Movias hjemmeside www.movia.d under rejsekort, kan man læse hvordan man bruger sit rejsekort, se vedlagte udskrift.

Chaufføren hverken skal eller har mulighed for at kontrollere om kunderne tjekker korrekt ind. Det er kundens eget ansvar at sikre sig at være korrekt tjekket ind. Chaufførens opgave er primært at køre bussen og overholde køretiden i henhold til køreplanen. Chaufføren skal sælge billetter og vejlede kunderne inden for de gængse billettyper.

De har undersøgt kundes rejsekort hos kontoret for rejsekort som også har bekræftet, at rejsekortet ikke var tjekket ind i bussen, hvilket fremgår af udskrift fra kundens rejsekort.

De kan oplyse, at rejsekortsystemet virkede optimalt på bussen. Når kontrolløren stiger på bussen, læser de deres terminal ind i bussen. Dette er også sket på denne bus. Kontrolløren kan overhoved ikke foretage billetkontrol, hvis de ikke er tjekket ind på bussen. Samtidig har de fået bekræftelse på, at udstyret virkede i bussen, jf mail fra denne afdeling.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at have gyldigt billet til sin rejse.

Det er først nu, at kunden skriver, at kontrollen skulle være sket uden for bussen. Hertil oplyses det, at kontrolløren godt kan tjekke kundernes kort alligevel. Det foregår på samme håndterminal dog uden at læse bussen terminal ind. De har ikke mulighed for at bekræftet eller afkræftet om kontrollen er foregået udenfor eller ej, da kontrolløren er holdt op i Movia.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet sendte den 11. december 2012 følgende forespørgsel til Movia:

"I forbindelse med afgørelse af denne sag, skal ankenævnets sekretariat anmode Movia om at uddybe, hvorledes kontrollen reelt foregår, når der er tale om kontrol på fortovet. I svaret af 9. oktober 2012 har Movia skrevet, at der overhovedet ikke kan ske billetkontrol, hvis ikke kontrolløren er tjekket ind på bussen, og i svaret af 13. november 2012 har Movia skrevet, at kontrolløren kan tjekke rejsekortet uden at læse bussens terminal ind. Læser kontrolløren bussens terminal ind efter kontrollen? Venter bussen på, at kontrollen afsluttes, eller kører bussen fra kontrollørerne, når kontrollen foregår på fortovet?

Endelig bedes Movia indhente uddybende oplysninger vedrørende check-ind og – ud på den pågældende bus;

Var de to check-ind kl. 15:44 dagens første på den pågældende bus?

I bekræftende fald, er de passagerer, som har checket ud hhv. kl. 14:50 og 15:11 steget på bussen uden at checke ind?

Kan man på loggen se, om kortnumrene stemmer overens, således at den ene af de passagerer, der er checket ind kl. 15:44 også er den passager, som har tjekket ud kl. 16:01?

Endelig bedes Movia oplyse baggrunden for, at man ikke hørte chaufføren om klagerens oplysning om, at også chaufføren havde hørt korrekt check-ind, når hun allerede klagede dagen efter kontrollen og gjorde dette gældende i sin første henvendelse. "

Movia svarede følgende:

"Jeg skal beklage, at jeg har oplyst at kontrolløren ikke kan foretage billetkontrol uden at være tjekket ind i bussen. Efterfølgende har jeg fået oplyst, at kontrolløren sagtens kan foretage kontrol af rejsekort på deres terminal uden at være logget på bussen.

Vedlagt lister over tjek ind og tjek ud fra den pågældende bus fra den 10.juli 2012.

Jeg har markeret 2 rejser omkring kontroltidspunktet at kunderne både har kunne tjekke ind og tjekke ud i bussen, så udstyret har virket optimalt.

Kortnr. 68820 er tjekket ind kl. 15.44 og tjekket ud kl. 16.01.

Kortnr. 104991 er tjekket ind kl. 14.39 og tjekket ud kl. 14.50

Begrundelse for at Movia ikke sender sagen ud til chaufføren er, at det ikke er chaufføren pligt at tjekke om kunderne tjekker korrekt ind. Det fremgår af de fælles rejseregler for Rejsekortet, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er kundens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Chaufføren har heller ikke mulighed for at se om kunden har tjekket korrekt ind, da standen vender ud mod kunden, så det kun er kunden kan se hvad der står på det blå punkt.

Kunden har også mulighed for selv at kontrollere, om kortet er korrekt tjekket ind, ved at forsøge indcheckning på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "der er allerede checket ind".

Som kunde bliver man både ved lyd og tekst gjort opmærksom på om rejsekortet er korrekt tjekket ind. Movia må henstille til, at man som kunde ikke kan flytte ansvaret til chaufføren om man er tjekket korrekt ind. Chaufførens opgave er primært, at køre bussen og overholde køretiden i henhold til køreplanen. "

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+særsilt 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.

”

Under nærværende sag har ankenævnet anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standenens 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 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 Movia 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 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 logging af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

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 stempelingen (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.

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 trafikselskabernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikselskabernes 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 logging 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 Movia 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.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Movia, at der ikke var problemer med standen til check-ind i bussen. Dette underbygges af de indsendte filer fra standen check-ind og – ud løbende gennem dagen.

Det fremgår af udskriften fra klagerens rejsekort, at seneste ind- og ud-check før kontrolafgiften blev noteret på kortet klokken 13:51 og 14:08.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende bustur, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at rejsekortet derfor heller ikke kunne være checket korrekt ud, således som klageren også gør gældende. Der er heller ikke noteret noget check-ud på klagerens rejsekorthistorik på det tidspunkt, hvor busrejsen blev afsluttet.

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 "Der 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, 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 standens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet.

Ankenævnet bemærker, at chaufføren ikke kan læse displayet, som vender mod passageren, og at det i den konkrete sag herefter ikke ville bibringe sagen yderligere oplysninger, hvis Movia havde foretaget en høring af chaufføren.

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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. februar 2014



Tine Vuust
Nævnnsformand