

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0160

Klageren: XX
2650 Hvidovre

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for automatisk tjek-ud på rejsekort. Rejsetid maksimum 6 timer

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 7. juni 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. juni 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 7. juni 2013 kl. 07:30 med bus fra Tårnfalkevej i zone 33, hvor han tjekkede sit rejsekort ind. Derefter skiftede han kl. 07:34 til S-tog og tjekkede ind, som foreskrevet, når man skifter transportmiddel og fortsætter rejsen. Kl. 07:58 tjekkede han ind på Hovedbanegården, hvorfra han rejste med toget til Slagelse. På Slagelse station glemte han at tjekke ud.

På returrejsen tjekkede han ind på Slagelse station kl. 11:58 og efter ankomst til Hovedbanegården, tjekkede han ind i bus 1A kl. 13:28. Ifølge klageren fik han på standen beskeden "ok- god rejse" og hørte lyden for korrekt tjek-ind.

Da der ifølge Rejsekort Rejseregler ved regionale rejser skal tjekkes ud senest 6 timer efter påbegyndt rejse, og da klageren ikke havde gjort dette, tjekkede rejsekortsystemet ham automatisk ud kl. 13:30.

Ved kontrol af klagerens rejsekort i bus 1A, blev han kl. 13:52 pålagt en kontrolafgift, hvorpå kontrolløren noterede: "*Rejsekort tjek ind udløbet*".

Samme dag indgav klageren en klage på e-mail til Movia, hvori han beskrev sin rejserute og sine tjek-ind.

Den 18. juni 2013 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt tjekket ind, og hvis man ikke kan det, må man købe billet hos chaufføren, samt at rejsekort skal holdes foran det blå punkt til kortlæseren siger "ding", og der på kortlæseren står OK.

Udskrift af klagerens rejse den pågældende dag:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr	Rejseseqv.nr	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype
07-06-2013 13:50:13	11-06-2013 13:21:09	Kontrol	49459	3	21	Arnold Nielsens Boulevard	MOVTRF-EAM-BTR-00024 - 092012	-
07-06-2013 13:49:33	11-06-2013 13:21:09	Kontrol	49459	2	21	Arnold Nielsens Boulevard	MOVTRF-EAM-BTR-00024 - 092012	-
07-06-2013 13:49:11	11-06-2013 13:21:09	Kontrol	49459	1	21	Arnold Nielsens Boulevard	MOVTRF-EAM-BTR-00024 - 092012	-
07-06-2013 13:28:00	08-06-2013 22:11:33	Check ind produkt	49459	0	21	Hovedbanegård/Tietgensbro	VAL_07789 - 132F43	EasyTrip
07-06-2013 11:58:11	07-06-2013 12:10:57	Check ind produkt	49459	255	21	Slagelse st.	VAL_10479 - 13C71D	EasyTrip
07-06-2013 07:58:13	07-06-2013 08:06:08	Check ind produkt	49459	254	21	København H	VAL_20396 - 13C6C0	EasyTrip
07-06-2013 07:34:35	07-06-2013 07:47:26	Check ind produkt	49459	253	21	Avedøre st.	VAL_17621 - 13C5DD	EasyTrip
07-06-2013 07:30:19	09-06-2013 01:33:25	Check ind produkt	49459	252	21	Tårnfalkevej	VAL_07123 - 131C6F	EasyTrip

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der åbenbart kun er registreret et tjek ind kl. 06.30 [7:30] på hans rejse til Slagelse retur på trods af, at han tjekkede ind i bus, S-tog og Intercity tog. Og han holdt rejsekortet foran det blå punkt, og det sagde "ding", og på kortlæseren stod der, OK - God Rejse.

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

at i følge Movias rejser regler 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 man som kunde rejser på rejsekort er det kundens eget ansvar at huske og tjekke ind, hver gang man skifter transportmiddel, og til sidst på sin rejse skal man tjekke ud.

Vi har undersøgt kundens rejsekort hos kontoret for rejsekort som har oplyst, at rejsekortet ikke var tjekket ud inden for maksimumstiden for rejser Regionalt. I dette tilfælde er det 6 timer.

Kunden har tjekket ind kl. 7.30 første gang. Da kunden ikke har tjekket ud inden for tidsrammen, tjekker systemet automatisk kortet ud efter 6 timer kl.13.30.

Derfor har kontrolløren ikke fundet noget tjek ind på kundens kort ved kontrollen.

"Maksimumtiden på rejsekort

Rejser på rejsekort skal være afsluttet inden for 6 timer for rejser Regionalt, også kaldet maksimumtiden. Det betyder, at hvis rejsen ikke afsluttes med check ud, inden der er gået 6 timer fra det første check ind, vil rejsen automatisk blive afsluttet af systemet. Rejsens pris vil da være 50 kr. svarende til forudbetalingen. De maksimale rejsetider er beskrevet i Rejsekort Rejseregler afsnit 4.1, der lyder sådan:

"4.1 Så lang tid må rejsen vare

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Med andre ord skal du kende dit takstområde for at vide, hvor lang tid din rejse må vare. Det kan du få hjælp til på [rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Hvis du overskrider maksimumtiden, bliver din forudbetaling ikke tilbageført til dit rejsekort. Desuden er dit rejsekort ikke længere gyldigt som billet og du risikerer at få en kontrolafgift.

Derfor er det vigtigt, at du checker ud, inden du overskrider maksimumtiden. Prøver du at checke ud, når maksimumtiden er overskredet, vil displayet vise teksten "*Fejl. Maksimal rejsetid overskredet*". Hvis du senere checker ind, når maksimumtiden er overskredet, svarer det til at begynde en ny rejse."

Information om maksimumtiden findes også på [rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk); <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx>."

Om baggrunden for maksimumtiden kan vi oplyse, at hvis systemet *ikke* havde en maksimumtid, ville man kunne checke ind og i teorien fortsætte sin rejse uendeligt for en pris svarende til forudbetalingen.

Alle billetprodukter har et udløbstidspunkt, således også f.eks. klippekort, hvor et 2-zoners klip giver ret til at rejse i 1 time, mens et alle zoners klip giver en rejsetid på 2 timer og så videre. For rejsekort er maksimumtiden 4 timer, hvis man rejser lokalt på Sjælland, 6 timer, hvis man rejser regionalt på Sjælland og 12 timer, hvis man rejser over Storebælt.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at kunden godt vidste, at han havde glemt at tjekke ud inden for tidsrammen.

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

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har modtaget en oversigt over klagerens forrige 20 rejser. Det fremgår heraf, at der på 5 af disse rejser ikke foretaget tjek-ud ved rejsens afslutning.

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.

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 Movia.dk om Rejsekortet:

Hvordan

1. Sådan begynder du din rejse

Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når du hører et "bing" og ser et "OK" i displayet, er det registreret, at din rejse er begyndt. Ved rejsens start trækkes en forudbetaling på dit rejsekort.

2. Sådan afslutter du - og betaler for din rejse

Når din rejse er afsluttet, holdes dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ud-kortlæseren. Når du hører et "bing" og ser din rejses pris på skærmen, er det registreret, at din rejse er afsluttet. Samtidig har du betalt for rejsen og fået den rabat, du skal have.

Checker du ud og derefter ind igen i samme zone inden for 29 minutter, registreres det som en fortsat rejse.

3. Skift

Hvis du skifter transportmiddel undervejs på din rejse, f.eks. fra bus til tog eller fra tog til Metro, skal du huske at checke ind igen.

Checker du ikke ud, når din rejse afsluttes, kommer du til at betale hele forudbetalingen for din rejse. Undlader du gentagne gange at checke ud, kan dit rejsekort spærres.

4. Se din pris og saldo

Når du checker ud, kan du på check ud-kortlæserens display samtidig se prisen for din rejse - og saldoen på dit rejsekort. Oplever du, at én eller flere kortlæsere ikke virker, kan du checke ind eller ud på en rejsekortautomat. Er alt udstyr på stedet ude af drift, skal du kontakte nærmeste bus-, tog- eller stationspersonale eller Rejsekort Kundecenter på tlf.: 70 11 33 33 for at få hjælp.

Fra Rejsekortet Rejseregler

4.2 Check ind, når du skifter

Hver gang du stiger ind i et tog, et Metrotog eller en bus, skal du checke ind. Hvis du ikke checker ind, betyder det, at du rejser uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

4.2.1 Transittid

Hvis du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, tæller det som en fortsættelse af din rejse. Dette tidsrum på 30 minutter mellem check ud og check ind kaldes transittiden. Overskrider du transittiden, bliver din rejse delt op i to separate rejser med hver sin pris.

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 trafikskabernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikskabernes 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.

5. Hvad skal du gøre efter rejsen?

5.1 Sådan checker du ud

Ved rejsens afslutning skal du checke ud ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ud'. Check ud-kortlæserne findes på perroner, i rejsekortautomater og ved udgangene i busser. Når du checker ud, gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt på dit rejsekort, og rejsens pris beregnes. Desuden modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis din rejse koster mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på dit rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på dit rejsekort igen.

Du kan se din rejses pris i displayet på check ud-kortlæseren, når du checker ud. Har du et rejsekort personligt eller flex kan du også se saldoen på dit rejsekort, når du checker ud.

Når displayet viser prisen på din netop afsluttede rejse, ved du, at du har checket korrekt ud. Har du ikke checket korrekt ud, vises teksten Læsefejl. Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt i displayet. Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ud.

Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ud, kan du kontrollere det ved at checke ud igen. Viser displayet teksten Fejl. Check ind mangler, har du checket korrekt ud."

Den konkrete sag:

3 medlemmer udtaler:

Det står anført i Rejsekort Rejseregler, at man risikerer en kontrolafgift, hvis ens rejsetid overstiger maksimumtiden, som er nærmere angivet i rejsereglerne, hvorefter rejsekortsystemet automatisk tjekker rejsekortet ud, og man således ved kontrol ikke (længere) har gyldig rejsehjemmel.

En rejse afsluttes korrekt med tjek ud.

Dette glemte klageren efter ankomst til og udstigning i Slagelse. På hjemturen fra Slagelse foretog klageren på ny tjek ind.

Det beroede således på klagerens eget forhold, at der på den pågældende ud- og hjemrejse blev foretaget 5 tjek-ind ind i træk uden tjek ud, hvorefter rejsekortsystemet automatisk tjekkede klagerens rejsekort ud kl. 13:30 - 6 timer efter dagens første tjek-ind.

Klageren kunne derfor ved kontrol i bussen kl. 13:52 ikke forevise et rejsekort, som var tjekket ind, idet han havde tjekket ind på bussen kl. 13:28 – 2 minutter før systemet tjekkede ham ud.

Det var derfor berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel.

2 medlemmer udtaler:

Klageren glemte at tjekke sit rejsekort ud, da han ankom til Slagelse, hvorfor rejsekortsystemet automatisk tjekkede hans kort ud kl. 13:30 – 6 timer efter dagens første tjek-ind.

Han kunne derfor ved kontrol i bussen kl. 13:52 ikke forevise et rejsekort, som var tjekket ind, idet han havde tjekket rejsekortet ind på bussen kl. 13:28 – 2 minutter før systemet tjekkede ham ud.

Det var derfor i kontrolsituationen berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel.

Imidlertid bliver rejsende med rejsekort ved korrekt tjek ind inden udløbet af maksimumtiden ikke oplyst om, at kortet automatisk tjekkes ud på et givent tidspunkt, og det kan ikke læses på selve rejsekortet – i modsætning til gyldighedsstempleet på billetter og klippekort - hvornår man foretog det første tjek-ind.

Der kan derfor ikke uden en form for advarsel /besked til passageren om, at kortet vil blive tjekket ud automatisk på et givent tidspunkt, hvorved det seneste (korrekte) tjek ind ophæves, pålægges kontrolafgift for manglende gyldig billet.

Klageren fik ved tjek-ind kl. 13:28 ingen besked om, at hans rejsehjemmel ville være ugyldig efter kl. 13:30. Klageren havde derfor ikke anledning til at købe billet på anden vis.

Vi finder på den baggrund, at Movia ved klagerens klage over kontrolafgiften skulle have annulleret denne.

Vi har ved afgørelsen tillagt det vægt, at klageren har foretaget 20 tidligere rejser, som for de flestes vedkommende er afsluttet korrekt, og klagerens rejseadfærd generelt kan således ikke beskrives som én fortsat rejse uden tjek ud. På 4 af rejserne er manglende tjek-ud sket, uden at rejsen er fortsat samme dag.

Vi finder ikke grundlag for at kritisere ordningen med maksimumtiden, der medfører, at rejsekort automatisk tjekkes ud. Der ville således allerede efter 3 rejser uden tjek-ud være foretaget 3 automatiske tjek-ud.

Vi bemærker, at en passagers gentagne manglende tjek-ud, kan sanktioneres ved spærring af indehaverens kort.

Vi finder, at kontrolafgift ved automatisk tjek-ud af rejsekortet ikke er den korrekte sanktion, når det i rejsehistorikken efterfølgende kan bekræftes, at pågældende har tjekket sit rejsekort ind, men at gyldighedstiden er udløbet, hvorfor der er sket automatisk tjek-ud, og når rejsekortindehaver ikke gøres opmærksom på, hvornår automatisk tjek-ud vil ske.

Alle medlemmerne udtaler:

Ankenævnet har med tilfredshed noteret, at Movia i en anden sag om automatisk tjek-ud har oplyst, at man vil gå videre med anmodningen om, at der på rejsekortet ved tjek-ind angives, hvor lang tid der er tilbage, før systemet automatisk tjekker kortet ud.

Da der træffes afgørelse efter stemmerflertallet, træffer ankenævnet herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i sagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

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 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand