

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0364

Klageren: XX
3400 Hillerød

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. fordi rejsekortet var blevet checket ud i stedet for checket ind.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. september 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. oktober 2013

Sagens omstændigheder: Klageren er indehaver af rejsekort og checkede dette ind på Østerport st. den 6. september 2013 kl. 15:40:47, hvorefter hun skulle skifte til Metro på Nørreport st. I stedet for at foretage et skifte-check-ind, kom klageren til at benytte en check-ud-stander kl. 15:20:04, således at hendes rejsekort inden rejsen med metroen var checket ud.

Ved kontrol af hendes rejsekort kl. 15:31 og 15:32 var hun derfor ikke i besiddelse af gyldig billet, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 9. september 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at standerne var for ens, og at det var myldretid, hvorfor hun ikke havde lagt mærke til, at hun åbenbart havde checket ud.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 23. oktober 2013 idet det er passagerens eget ansvar at være korrekt checket ind.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun stemplede ind på Østerport, stemplede ind igen (troede hun) ved skift til metroen på Nørreport. Det viser sig så, at hun har stemplet ud ved automat ved nedgangstrappen til metroen. Metroselskabet påstår i deres afgørelse, at hun ikke har checket ind ved rejsens start, men hun har netop stemplet ind ved rejsens start på Østerport station. Men hun kan desværre ikke se, at hun bruger forkert stander ved skiftet på Nørreport, og det er beklageligt, men forståeligt i og med at standerne er ens.

Der skal lægges vægt på hvad hendes incitament dog skulle være for at stemple ind på Østerport for derefter at stemple ud allerede igen på Nørreport for derefter at køre ulovligt videre til Bella Centret!! Ville hun snyde, havde hun nok ikke gjort sig al den ulejlighed. Nej, situationen var, at hun faktisk forsøgte at gøre, som der bliver sagt i højtalerne hele tiden: "husk at stemple ind igen når du skifter tog" Det var lige det, hun havde til hensigt at gøre, men hun kunne ikke se forskel på standerne. Og kontrolafgiften er dybt uretfærdig og s kyldtes udelukkende, at standerne på stationerne har ens design. Når man rejser i myldretiden, hvor der er mange mennesker overalt, og folk der skubber og presser én, så kan man ikke se forskel i farten. Hun betaler altid for at køre i tog og har aldrig tidligere fået en bøde.

Det er helt rigtig opfattet, at hendes klage bunder i frustration. Frustration over at man har indført et rejsekortsystem, som ikke er brugervenligt og intuitivt. Frustration over at Metro Service ikke har konduite og vilje til at se rejsekortsystemet fra brugernes perspektiv. Frustration over at Metro Service kigger snævert på deres del af hendes rejse og ikke løfter sig op og kigger på hendes samlede rejse fra Østerport Station til Bella Center Station. Samt frustration over at Metro Service ikke forholder sig til, at hun ikke har noget incitament for at checke ind på Østerport, checke ud på Nørreport og køre videre til BellaCenter. Prisen er den samme, uanset om hun checker ud på Nørreport eller på Bella Center Station, så hvorfor skulle hun dog vælge at checke ud på Nørreport?

På andre stationer er automaterne placeret så man kun kan checke ind, når man er på vej til toget og kun kan checke ud, når man er på vej væk fra toget. På Nørreport sidder automaten på samme måde, uanset om man går til eller fra toget.

I tilfælde af at Ankenævnet fastholder hendes afgift, ønsker hun, at klagen indgår i erfaringsopsamlingen for Rejsekortsystemet. Hun er stor tilhænger af rejsekortet og de muligheder, det giver, herunder også for at analysere og tilpasse den kollektive trafik til passagerens kørselsbehov. Men hun er stærkt imod, at Metro Service ikke anerkender, at der er problemer med brugervenligheden af systemet og reagerer på kritikken fra både brugerne og transportministeren.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol 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 Hovedstads-

området. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

Klager har modtaget en kontrolafgift i metroen, da der ikke var foretaget et korrekt check ind med kundens Rejsekort. Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start og dette er ikke tilfældet. Jf. rejsekort rejseregler, påhviler det kunden at have foretaget korrekt check ind.

Kunden nævner selv at hun er kommet til at foretage et check ud, som hun først opdager senere, i stedet for at foretage et check ind. Kunden er kommet til at bruge den forkerte rejsekort stander. På alle rejsekort standere står der hvilken type det er, om det er check ind eller ud. Hvis i tvivl om hvilken stander det er, så kan man holde hånden over standeren og den vil derefter fortælle hvilken stander det er, check ind eller check ud.

De kan naturligvis godt forstå klagers frustration, men må henvise til at det tydeligt fremgår af standerne (både skriftligt og akustisk), om standeren er en check ind eller en check ud stander. Endvidere fremgår det af standeres skærm, hvilken handling der er foretaget. De kan kun opfordre til, altid at læse de informationer der fremgår af skærmen.



Det er korrekt, at klager starter sin rejse ved Østerport st., og her foretager et check ind – dette sker den 6.9.2013 kl. 15:15:43

Ved ankomst til Nørreport st. foretager klager et check ud – dette sker kl. 15:20:04

I princippet afsluttes rejsen ved et check ud, og vi har derfor skrevet i vort svar, at klager ikke har fået checket ind ved rejsens start.

Der er således ikke tale om, at man starter sin rejse hver gang man skifter selskab – men i det konkrete tilfælde har klager har afsluttet sin rejse ved at foretage et check ud; og derefter er hun steget ombord på metroen.

I vor sagsbehandling forholder vi os ene og alene til fakta, og ikke til hvad klagers intentioner måtte have været, eller hvad incitamentet klager måtte have haft.

Vi beklager, hvis klager ikke finder rejsekortsystemet tilstrækkeligt intuitivt – og at det er svært at kende forskel på check ind- og check ud standerne.

Standerne er designet således, at de i travle situationer kan "vendes om", således at check ind standere bliver til check ud standere, og omvendt.

Denne fleksibilitet benyttes ikke i metroen pt., men denne fleksibilitet sikrer, at man kan have mange check ind standere til rådighed på tidspunkter, hvor der er mange påstigere og få afstigere, og omvendt.

Derfor kan forskellen aflæses direkte på standeren:



Check ind stander – Bemærk på standeres top, at der i venstre side med blåt står "Ind" – samt teksten inde i displayet



Check ud stander – Bemærk på standeres top, at der i højre side med gult står "Ud" – samt teksten inde i displayet

Hertil kommer, at en stemme siger standerens funktion, hvis man lægger sin hånd på den. Dette sikrer, at også blinde og svagtseende kan benytte rejsekortsystemet.

Standernes placering på Nørreport og andre stationer i landet, er placeret således, at det passer bedst i forhold til passagerflowet på den pågældende station.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har 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 i sagen modtaget Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og der er ikke sket en registrering af check-ind kl. 15:20 men derimod et check-ud.



Rejse_start dato/kl.=>	Rejse_slut dato/kl.=>	Ertype=>	Serielno.nr.=>	Rejsestype.nr.=>	Lokation=>
10-09-2013 17:58:53	10-09-2013 18:09:52	Check ud produkt	211	23	Hillerød st. (S-tog)
10-09-2013 17:13:17	10-09-2013 17:23:29	Check ind produkt	210	23	Østerport st.
06-09-2013 15:32:13	06-09-2013 06:03:37	Kontrol	209	22	Metro Vestamager
06-09-2013 15:21:53	06-09-2013 06:03:37	Kontrol	208	22	Metro Vestamager
06-09-2013 15:31:12	07-09-2013 07:11:49	Kontrol	207	23	Ørestad st.
06-09-2013 15:20:04	06-09-2013 15:36:14	Check ud produkt	206	22	Nørreport st.
06-09-2013 15:15:43	06-09-2013 15:40:47	Check ind produkt	205	23	Østerport st.
04-09-2013 16:36:08	04-09-2013 16:46:23	Check ud produkt	204	21	Hillerød st. (S-tog)
04-09-2013 15:56:07	04-09-2013 16:11:24	Check ind produkt	203	21	Østerport st.
04-09-2013 15:56:07	04-09-2013 16:11:24	Tank-op-afslut produkt	202	-	Østerport st.
03-09-2013 17:56:41	03-09-2013 18:13:02	Check ud produkt	201	20	Hillerød st. (S-tog)
03-09-2013 17:38:22	04-09-2013 11:46:51	Kontrol	200	20	Insp. S-tog
03-09-2013 17:38:13	04-09-2013 11:46:51	Kontrol	199	20	Insp. S-tog
03-09-2013 17:20:47	03-09-2013 17:37:58	Check ind produkt	198	20	Østerport st.
02-09-2013 18:45:04	02-09-2013 19:02:11	Check ud produkt	197	20	Østerport st.
02-09-2013 18:07:22	02-09-2013 18:28:52	Check ind produkt	196	19	Hillerød st. (S-tog)
			195	19	Østerport st.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes 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 jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på post-hus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 375 kr. for børn.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

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

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

Fra Rejsekortet Rejseregler:

" 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 forudbeta-lingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbeta-lingen for de forskellige kort- og kundetyper.

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.”

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? 

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
OK Rejsekortet er allerede checket ind	Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Fejl For mange kort	Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ud)	▶ (Check ud)
Fejl Check ind mangler	Fejl Maksimal rejsetid overskredet
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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 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.

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, at klagerens rejsekort på Nørreport St. blev checket ud.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den del af rejsen fra Nørreport st., hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind under rejsen.

Kontrolafgiften for manglende registrering af check-ind på metrorejsen blev derfor pålagt med rette.

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".

Det er vigtigt, at passagerer med rejsekort vænner sig til at kigge på standen, idet standens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, om der er lav saldo på kortet, samt om der anvendes en check ud stander, idet rejsens pris herefter vil fremgå.

Som følge af det anførte og check-ud-standernes udseende, hvorpå der med orange står "ud", finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.



Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnformand