

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

Journalnummer: 2015-0118

Klageren: XX på vegne af YY og ZZ
2730 Herlev

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

Klagen vedrører: 2 kontrolafgifter a 750 kr. grundet manglende check ind. Var rejsekortet defekt?

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret.
Indklagede fastholder disse.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 23. februar 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne. Metro Service udsender et girokort til de pågældende passagerer.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. de dagældende vedtægter § 26, stk. 4, 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:

Klagerens datter og dennes veninde rejste den 21. marts 2015 fra Herlev st. til Vanløse st. og herfra med metroen til Nørreport st., hvor de ifølge klageren havde checket begge ind på datterens rejsekort. Ved check-ind havde de set teksten "OK" på skærmen.

Efter metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da stewarden ikke kunne se noget check-ind på rejsekortet, blev de henholdsvis klokken 16.00 og 16.14 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. hver.

Klageren anmodede den 29. marts 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor, at datteren var meget pligtopfyldende især i forbindelse med rejsekortet, som han betaler for. Ved kontrollen fik datteren besked fra stewarden om, at der ikke var nogen saldo på rejsekortet. Klageren bad derfor datteren anvende rejsekortet igen dagen efter kontrollen, og igen blev rejsen ikke registreret og prisen ikke hævet på kortet, på trods af at standen sagde OK, og kortet var tanket op 3 dage forinden. Kortet måtte derfor være defekt. Yderligere anførte han, at stewarden havde været meget nedladende over for datteren og veninden.

Metro Service fastholdt den 22. april 2015 de to kontrolafgifter med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt til at datteren og hendes veninde ikke havde foretaget korrekt check-ind på rejsekortet, hvilket fremgik af nedenstående rejsehistorik:

Reg. udstyr dato/tid	Reg. system dato/tid	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb
21-03-2015 16:06:13	24-03-2015 13:31:59	01-03-2015	Kontrolmærke	Kontrol		261		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7027 - 097027		0,00	0,00
15-03-2015 21:36:35	16-03-2015 06:38:50	01-03-2015	Check ud	Check ud		260	86	Glostrup St.	VAL_43280 - 135496	EasyTrip	345,82	-13,00
15-03-2015 21:30:34	16-03-2015 06:38:52	01-03-2015	Check ind	Check ind		259	86	Vallensbækvej	VAL_43277 - 135082	EasyTrip	332,82	25,00
14-03-2015 17:05:25	16-03-2015 19:27:44	01-03-2015	Check ud	Check ud		258	85	Herlev Bymøde	VAL_04978 - 13498E	EasyTrip	357,82	-13,00
14-03-2015 16:44:32	16-03-2015 19:27:31	01-03-2015	Check ind	Check ind		257	85	Nørrebro St.	VAL_04975 - 132E3C	EasyTrip	344,82	25,00
14-03-2015 16:44:32	16-03-2015 19:27:31	01-03-2015	Tank-op-afbale	Tank-op-afbale		256		Nørrebro St.	VAL_04975 - 132E3C		369,82	300,00
14-03-2015 11:45:50	15-03-2015 05:17:25	01-03-2015	Check ud	Check ud		255	84	Nørrebro St.	VAL_03796 - 133993	EasyTrip	69,82	-13,00
14-03-2015 11:28:08	15-03-2015 05:17:25	01-03-2015	Check ind	Check ind		254	84	Herlev Bymøde	VAL_03793 - 133857	EasyTrip	56,82	25,00

Yderligere oplyste de, at der ikke kunne være tale om et defekt rejsekort, idet det ellers ikke havde været muligt for stewarden at sætte et kontrolmærke. Til slut anførte de, at de beklagede, hvis mødet med stewarden ikke levede op til forventningerne, men at deres stewards var uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, og at stewarden ikke erindrede at skulle have udtalt sig vedrørende saldoen på kortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 er forekommet transaktioner på klagerens datters rejsekort, herunder forsøg på check-ind, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens datters rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens datter 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.

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".

Klageren har oplyst, at han har destrueret rejsekortet, hvorfor ankenævnet ikke har mulighed for at foretage en teknisk undersøgelse af, om kortet var defekt, således som klageren gør gældende.

Som følge af det anførte sammenholdt med, at rejsekortet er registreret korrekt anvendt den 24. marts 2015 efter kontrollen den 21. marts 2015, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at der som anført af klageren den 21. marts ved forsøg på check-ind blev vist teksten "ok" i displayet.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter og dennes veninde skal fritages for kontrolafgifterne.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 2, i dagældende lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 om lov om jernbaner, gjaldt 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.

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 peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har blandt andet anført at:

han og datteren har konstateret fejl på datterens rejsekort ved efter kontrollen den 29. marts 2015 at have anvendt dette i flere busser samtidig med klagerens eget rejsekort, hvorved check-ind og -ud blev accepteret på displayet, men ikke registreret eller trukket. Han har herefter destrueret kortet og erhvervet et nyt, som har fungeret uden problemer. Han betragter sig som fortaler for rejsekortet, og har haft et rejsekort næsten fra starten. Han kan derfor godt kende forskel på acceptlyden og afvisningslyden på automaterne. Når han siger, at der har stået OK i displayet, er det sandt. Ingen elektronik er ufejlbarlig.

Indklagede har anført at:

det omtalte rejsekort er blevet brugt:

- den 15. marts 2015 på en rejse fra Vallensbækvej til Glostrup st.
- den 21. marts 2015, hvor det er kontrolleret i metroen, uden forudgående check ind
- den 24. marts 2015 på Farum st., hvor check ind og check ud er registreret

Udskrift fra Rejsekort BackOffice viser følgende:

Reg. udstyr dato/tl.	Reg. system dato/tl.	Rejselabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortseku.nr.	Rejseku.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
24-03-2015 14:39:56	24-03-2015 15:07:32	01-03-2015	Check ud	Check ud		263	87	Farum St.	VAL_25142 - 130798	EasyTrip	345,82	-25,00	25,00
24-03-2015 14:39:52	24-03-2015 15:07:30	01-03-2015	Check ind	Check ind		262	87	Farum St.	VAL_25141 - 130832	EasyTrip	320,82	25,00	25,00
21-03-2015 06:06:13	24-03-2015 13:31:59	01-03-2015	Kontrolmærke	Kontrol		261		Metro Lufthaven	NET-EAN-7027 - 067027		0,00	0,00	0,00
15-03-2015 21:36:35	16-03-2015 06:38:50	01-03-2015	Check ud	Check ud		260	86	Glostrup St.	VAL_43280 - 135496	EasyTrip	345,82	-13,00	25,00
15-03-2015 21:30:34	16-03-2015 06:38:52	01-03-2015	Check ind	Check ind		259	86	Vallensbækvej	VAL_43277 - 135082	EasyTrip	302,82	25,00	25,00

Da der både kunne læses og skrives på kortet efter den 21. marts 2015, hvor kortet blev forevist i metroen, dog uden et forudgående check ind, er der ikke noget der tyder på, at kortet var defekt den 21. marts 2015.

Yderligere har de anført, at det ikke kan afvises, at der har været en læsefejl fra stewardens udstyr, men derfor ville en registrering alligevel forekomme i det bagvedliggende system (BackOffice). Der er intet der indikerer en chipfejl, al den stund kortet har været læst efter stewardens kontrol af kortet. Og selvom der skulle have været en fejl på chippen, ville rejsen enten være registreret i BackOffice, eller også har der ikke stået OK i displayet.

Det er derfor deres opfattelse, at der ikke har stået OK i displayet ved forsøget på check ind den pågældende dag inden datteren og veninden steg på metroen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere sammenfatning 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 det indklagede selskab i nærværende sag 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 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)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <p>Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>

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

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ng rejse startet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>

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

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand