

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015-0254
Klageren:	XX 2300 Kbh S
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort samt rykkergebyr på 100 kr. Et brev om annullering af kontrolafgiften vedrørende en anden person blev ved en fejl sendt til klageren
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 14. juni 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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:

Den 5. august 2015 skulle klageren, som er en engelsktalende studerende bosat i Danmark, rejse med metroen fra Amagerbro st. i zone 01 til Bella Center st. i zone 03.

Hun havde et periodekort med zonerne 01 og 02, men ifølge klageren blev hun forvirret over, at DR Byen st. både var registreret som zone 01 og 03. Derfor checkede hun også sit rejsekort ind på Amagerbro st., hvor hun så teksten "god rejse" på displayet, inden hun steg ombord på metroen.



zoneoversigtskort

Ifølge klageren steg en steward ombord på metroen en station før DR byen st., hvorfor klageren henvendte sig direkte til stewarden for at høre, om DR Byen var i zone 01 eller 03. I stedet for at svare klageren, bad stewarden om at se billet, og klageren gav sit rejsekort. Da dette ikke var checket ind, ville klageren stige af på DR byen st., inden dørene lukkede, hvilket stewarden forhindrede hende i og i stedet sagde, at de nu befandt sig i zone 03 og skrev en kontrolafgift til klageren.

Den elektroniske kontrolafgift er dog udstedt kl. 9:40 fra Sundby st. i zone 03, som ligger en station efter DR Byen st. Ankenævnet har i tidligere sager fået oplyst, at stewards noterer den station, som metroen har forladt, når de begynder deres billettering af passagererne.

Som årsag til klagerens kontrolafgift anførte stewarden "manglende zoner på periodekort" og tog et foto af klagerens periodekort med zonerne 01 og 02. Stewarden skrev desuden følgende note:

"pax mener det er metro skyld hun fik afgift da toget ikke har sagt hun er i z 3."

Efter rejsens afslutning checkede klageren sit rejsekort ind og ud på Bella center st. klokken hhv. 9:47 og 9:48.

Den 18. august 2015 anmodede klageren på engelsk Metro Service via deres elektroniske klageformular om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor beskrevet. I henvendelsen skrev klageren nummeret på sin kontrolafgift.

I brev dateret den 20. august 2015 stilet til klagerens navn og adresse men med et andet kontrolafgiftsnummer, skrev Metro Service på dansk, at de nu havde sammenlignet håndskriften med den på kontrolafgiften, og at det ikke var klageren, som havde rejst med metroen den pågældende dag, hvorfor de annullerede kontrolafgiften.

Brevet var stilet til klageren, men vedrørte imidlertid en anden person, som havde påstået ikke at have rejst med metroen.

Den 31. august 2015 traf Metro Service afgørelse i klagerens sag. Brevet var på engelsk og stilet til klagerens navn og adresse og angav klagerens kontrolafgiftsnummer i overskriften. Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at ifølge kopi af periodekortet var dette ikke gyldigt til zone 03, hvor klageren var blevet billetteret efter Sundby st. i zone 03:

“It is always the responsibility of the passenger to make sure that the travel card has all of the zones needed for every trip. On all of our platforms and in all of our trains, you will find zone maps covering the entire system. If the travel card is not valid, a supplementary ticket must be purchased.
From the copy of your travel card, we can see that the card was not valid in the area where it was inspected and where you received the fine.
You have been fined *after* the Metro left Sundby station (zone 03) and have informed the Metro staff that you were travelling to Bella Center station (zone 03). Your travel card covers zones 01 and 02.
We have made an internal investigation, regarding your meeting with our steward. However, the situation you described has not been confirmed.
Considering the above, you will be charged the full amount of the fine, which we request that you pay as soon as possible. Enclosed you will find a new payment form.”

Klageren gør gældende, at hun aldrig har modtaget dette brev.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Metro Service den 5. oktober 2015 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens adresse. Dette brev modtog hun, hvorefter hun indgav klage til ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende Metro Services brev om annullering af en kontrolafgift:

Metro Services sagsbehandling er ikke omfattet af forvaltningsloven, da Metro Service ikke er en forvaltningsmyndighed.

Det er ankenævnets opfattelse, at spørgsmålet om, hvorvidt Metro Service er bundet af afgørelsen sendt til klageren den 20. august 2015 om annullering af kontrolafgiften vedrørende en anden person, dog skal afgøres efter principperne i de forvaltningsretlige regler om tilbagekaldelse af begunstigende forvaltningsakter.

Tilbagekaldelse af en forvaltningsakt til ugunst for adressaten sker ud fra en afvejning af særligt to hovedhensyn; nemlig hensynet til adressatens berettigede forventninger og hensynet til de modstående offentlige interesser i en ophævelse af den oprindelige forvaltningsafgørelse.

Således som sagen foreligger oplyst, blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zone på sit periodekort, som hun udleverede til stewarden, der tog et foto heraf. Klageren anførte sit kontrolafgiftsnummer i sin klage til Metro Service og beskrev de faktiske forhold som gengivet ovenfor under sagens omstændigheder. Imidlertid modtog hun en afgørelse vedrørende et andet kontrol-

afgiftsnummer, og i afgørelsen statuerede Metro Service, at klageren efter en *sammenligning af underskriften ikke ansås for at have rejst med metroen den pågældende dag*. Klageren havde dog ikke underskrevet sin klage til Metro Service, hvorfor der ikke var flere underskrifter at sammenligne.

På den baggrund og henset til, at spørgsmålet om underskriftens ægthed ikke havde været problematiseret under den hidtidige sagsbehandling, er det ankenævnets opfattelse, at det måtte have været åbenbart for klageren, at Metro Service havde begået en sagsbehandlingsfejl, hvorfor hun ikke berettiget kunne forvente, at afgørelsen vedrørte hende.

Metro Service er herefter ikke bundet af afgørelsen i brev af 20. august 2015, som ved en fejl blev sendt til klageren om annullering af en kontrolafgift med et andet nummer end klagerens, og som vedrørte en passager, som påstod ikke at have rejst med metroen.

Vedrørende selve kontrolafgiften udstedt til klageren:

Klageren har anført, at hun checkede sit rejsekort ind på Amagerbro st. inden ombordstigning og hørte lyden for korrekt check ind samt så teksten "god rejse". Klageren har videre gjort gældende, at stewarden ved kontrollen ikke kunne se, at rejsekortet var checket ind, hvorfor der må have været en fejl på standen.

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 baggrund af denne analyse til grund, at der ikke er forekommet 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, før hun efter rejsens afslutning checkede dette ind (og ud) på Bella Center st.

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standen tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhænet 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.”

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 i zone 03 for manglende zoner på periodekortet blev derfor pålagt med rette, idet der ikke var registreret noget check ind og periodekortet indeholdt zonerne 01 og 02.

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 kan ikke lægge til grund som anført af klageren, at der i displayet blev vist teksten ”ok”.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at hvis klageren havde checket sit rejsekort ind, ville det være underordnet for hendes rejsehjemmels gyldighed, om DR Byen st. lå i zone 01 eller 03, og der ville derfor ikke være nogen grund til at spørge stewarden derom.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder kan ankenævnet ikke lægge til grund, at kontrollen foregik, som klageren anfører, og som følge heraf finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften, eller at der er grundlag for at udtale kritik af stewardens adfærd.

Vedrørende rykkergebyret:

I de tilfælde hvor en passager har modtaget en kontrolafgift og derefter forholder sig passiv uden at rette henvendelse til trafikskabet, kan trafikskabet sende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., når betalingsfristen er overskredet.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren – i lighed med henvendelserne fra Metro Service den 20. august 2015 om annullering af kontrolafgiften og den 31. oktober 2015 med rykker for betaling – også modtog afgørelsen af 31. august 2015, og at klageren derfor var bekendt med betalings- og indsigelsesfristen, som hun ikke overholdt.

Herefter var Metro Service berettiget til at sende hende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr, jf. lov om renter ved forsinket betaling.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 peronen forlades.

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

Det følger af bekendtgørelse af lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

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)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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
checked 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:

“1. I did check in with my Rejsekort at Amagerbro station, saw "God Rejse" on the display and heard the sound. I did this to be on the safe side, since I was already running late for my meeting. The fact that your steward's device did not recognize the check-in is something that makes no sense whatsoever. Either the terminal has been broken, or the device has been broken. Why am I held responsible for a malfunction in your services?

2. The absence of Zone 3 in my Periodekort was not a problem until your steward kept me from exiting the metro before I got an answer from her. Had she answered simply with a "yes" or "no" when asked, I wouldn't have gotten a ticket since I would have gotten off the train at DR Byen.

3. I do not recognize the letter in English in your attachments. I simply have never received it. The only let-

ter I got from you was in Danish. It is attached to this email. Please note that it says my name and address on it. After receiving this you then send me a raised fine of 850kr, suddenly.

4. The statement that you "do not take into consideration whether the lack of a valid ticket/enough zones is due to a conscious or unconscious act" and that you want to treat all passengers equally is a nice sentiment. However, as a passenger and customer of your services, having paid for not 1, but 2 types of tickets in order to be on the safe side, I consider it a problem that your system is so poorly put together that:

A. I check in and get the feedback that everything is OK, and yet it is somehow not registered in your system or your steward approaches me with a broken device and issues a fine.

B. Your metro map is so confusing that I have to approach a steward to clear it up in my hurry, which then results in a fine.

Upon searching online I found numerous incidents where other people have been extremely confused by the zone map regarding DR Byen station and, regardless of whether it was intended so from the start or not, it seems like a hotspot for stewards to collect fare evasion tickets from confused citizens of Copenhagen such as myself, or tourists who have no chance of figuring out how to interpret the map.

5. I am not an expert in law, but as far as I know, a person is innocent until proven guilty and not vice versa. In this case I feel wronged and stuck in this situation because I cannot prove that I acted according to your rules (how could I? should I have taken a picture of the terminal that told me nothing was wrong when I checked in?), and because you use the fact that you issued a fine to prove that I acted wrongfully. Your fine depends on your steward's memory of what happened and her decency and ethical value system, expecting her to come forward and tell the truth if she can indeed recall me and the particular situation. It is never going to be in her best interest to admit such a thing, because you as a company make money on issuing tickets and she is employed by you.

Once again, I did not intend to "evade a fare". I had 2 different cards on me, one of which was checked in, the other was valid until the misunderstanding with your steward took me into Zone 3. I have been happy with your services prior to and after the incident and I have not had anything similar happen since. I implore you to reconsider the situation and drop the fine, as you originally did in your first letter. "

Indklagede anfører at:

After reviewing the case we have noticed that there have been made a regrettable error as we have sent 2 different letters to the complainant.

The first letter is in Danish and refers to a different fare evasion ticket number; and contains answer to a different reason.

The second letter is in English and relates to the issue about the lack of zone (zone 3), which the complainant herself also has described in her complaint to us and which also relates to the cause for the stewards issuing the fare evasion ticket combined with the picture the steward has taken of the monthly pass the complaint has presented.

When we answer complaints this is always done in the same language (Danish or English), in which we are contacted.

The complainant refers to a Check in with her Rejsekort at Amagerbro station – the only Check in she has made this specific day is made at Bella Center station where her Rejsekort has been Check in at 9:47 a.m. and Check out at 9:48 a.m.

We must point out that we do not take into consideration whether the lack of a valid ticket/enough zones is due to a conscious or unconscious act. Since we want to treat all passengers equally, we only consider the

fact that it is the customer's responsibility - before boarding the train - to secure a ticket, which can be presented on demand.

It is of course not optimally that the complainant first receives a letter in Danish regarding another fare evasion ticket regarding a totally other problem, but we must point out that the complainant later receives a letter in English, which refers to the correct fare evasion ticket and the correct reason for issuing.

Based on the above we find the fare evasion ticket issued correctly as well as the following retention which is why we maintain our claim of DKK 850,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand