

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015-0282
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af sin ægtefælle 5700 Svendborg
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	2 kontrolafgifter á 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret Indklagede fastholder disse
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 13. september 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens og dennes ægtefælles betaling af 2 kontrolafgifter på hver 750 kr.

Begge kontrolafgifter er betalt til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S forud for sagens behandling i ankenævnet.

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

Klageren og dennes hustru ankom den 28. oktober 2015 fra Nice til Kastrup Lufthavn, hvorfra de skulle videre med metroen til Frederiksberg st. Som rejsehjemmel havde de medbragt klagerens rejsekort, som kun var blevet anvendt få gange på Fyn. De anmodede derfor ifølge det oplyste en DSB-ansat om at vise dem, hvorledes man foretager check-ind af en person og en cykel. Dette fremgår af historikken på klagerens rejsekort, hvor der ved den 4. rejsekortsekvens kl. 15:33 er trukket 38 kr. i forudbetaling svarende til beløbet for en voksen og en cykel (25 kr. + 13 kr.). Da det kun var en demonstration, blev der checket ud straks derefter kl. 15:33. Herefter er der ikke nogen aktivitet på rejsekortet, før kl. 15:42, hvor der er sat et kontrolmærke ved kontroller.

Efter metroen havde forladt Lufthavnen st. var der ondtrol af klageren og hustruens rejsehjemmel, og da rejsekortet ikke var registreret som checket ind, blev de henholdsvis klokken 15.50 og 15.54 pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. Stewarderne har på kontrolafgifterne noteret følgende:

"...et par hvor der intet check ind var på mandens rejsekort de skulle til fb fra cph var meget utilfredse med at få to afgifter..",

Og

"blev meget surt og påstod at vi skal vises flexibilitet og lade en at gå uden kontrol afgift... pax har ikke medtaget kontrolafgift. Jeg glemte at give det til hende."

Klageren anmodede herefter den 28. oktober 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor, at de lige var ankommet fra Nice, samt at de tidligere havde modtaget vejledning af en DSB-medarbejder i at anvende rejsekortet til ekstra-check-ind, men klagerens check-ind på rejsen blev alligevel ikke effektueret. Han anførte yderligere, at tvivlen måtte kunne komme ham til gode som ny og uerfaren bruger af systemet.

Metro Service fastholdt den 11. november 2015 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at fremgik af Back Office, at klagerens rejsekort ikke var checket ind den pågældende dag ved kontrollen.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kontr.	Kortseknr.	Rejseknr.	Lokation	Udbyr / nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
28-10-2015 15:42:46	28-10-2015 03:48:47	01-10-2015	Kontrolmærke	Kontrol		16		Metro Lufthavnen	MET-54M-7062 - 097062		0,00	0,00	0,00
28-10-2015 15:33:44	28-10-2015 15:45:06	01-10-2015	Check ud	Check ud		15	4	København Lufthavn, Kastrup St.	DSB_Cph_RVM_101 - 049313	EasyTrip	89,00	-38,00	38,00
28-10-2015 15:33:08	28-10-2015 15:45:06	01-10-2015	Check ind	Check ind		14	4	København Lufthavn, Kastrup St.	DSB_Cph_RVM_101 - 049313	EasyTrip	51,00	38,00	38,00
28-10-2015 15:33:08	28-10-2015 15:45:06	01-10-2015	Check ind	Check ind		13		København Lufthavn, Kastrup St.	DSB_Cph_RVM_101 - 049313	EasyTrip	89,00	0,00	0,00

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 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 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.

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

Ankenævnet har 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.”

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 standeren vil vise teksten ”Rejsekortet 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 og check-ud, 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 standeren, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren og dennes ægtefælle skal fritages for kontrolafgifterne, som er betalt.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse 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.

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
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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører at:

det var hans klare opfattelse, at både han og hustruen var checket ind på rejsekortet, da de steg på metroen. Metro Service tager ikke stilling til hele hans klage, de anfører blot, at klageren og hustruen ikke var checket ind på rejsekortet.

Han forstår ikke tidspunktet på historikken, da de gik direkte til metroen.

Han føler sig uretfærdigt behandlet, da han fik vejledning af en DSB-ansat i Lufthavnen, og han var overbevist om, at rejsekortet var checket ind.

Indklagede anfører at:

metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de fælles rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag har klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende for hverken sig selv eller sin hustru, da de havde glemt at foretage et check ind.

Klageren oplyser, at de af en DSB medarbejder får vist hvordan man foretager et check ind ekstra, i det konkrete tilfælde af en voksen + en cykel, da klageren skal bruge denne konstellation den efterfølgende dag.

Der foretages således check-ind en voksen og en cykel, og umiddelbart derefter foretages check-ud, da det blot var en demonstration til den efterfølgende dag. Desværre glemmer klageren nu at foretage check-ind for sig selv og sin hustru, og i billetteringssituationen udstedes derfor 2 kontrolafgifter.

De kan naturligvis godt forstå klagerens frustration i forbindelse med de to udstedte kontrolafgifter, men må konstatere, at der ikke foreligger fejl på udstyret eller den givne information, der er tale om en forglemmelse fra klagerens side.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand