

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0309

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort.

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:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

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, som er engelsktalende og indehaver af et rejsekort personligt, rejste den 15. november 2015 med metroen fra Vestamager st. til Vanløse st. Inden han steg på metroen, checkede han ifølge egne oplysninger sit rejsekort ind på Vestamager st.

Efter metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han klokken 12.37 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind af sit rejsekort.

Klageren anmodede den 1. december 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor følgende:

”

To whom it may concern
As you have in your report, I was fined as if I had not checked in at the Vestamager station on Sunday 15 of Oct at approx 12:15. It is my recollection that I did check in on the correct blue dot machine and I can even remember hearing the card being checked in. To my surprise I was fined as the card did not register the check in.
My rejsekort nr id
Hope to hear from you soon

”

Metro Service fastholdt den 3. december 2015 kontrolafgiften, fordi der ikke var registreret check ind i back office på klagerens rejsekort:

“You have received a fine on the Metro, because you did not check in correctly with your Rejsekort. According to the Rejsekort travel regulations, travelling with any type of public transport requires a Check in. Therefore, you should have checked in before boarding the Metro. In accordance with the above, the fine was issued correctly.

You will find the Rejsekort travel regulations on the following website: www.rejsekort.dk. Furthermore, the Rejsekort vending machines at all stations have the feature of choosing the instructions in English. On these machines you are also able to check in with your Rejsekort. Yellow call points are available at all our stations. These call points can be used in case the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours.

We have contacted Rejsekort, who has provided us with the following history on your Rejsekort:

Reg. udførelse dato/tid	Reg. indtægt dato/tid	Regnskabsperiode	Handling	TransaktType	KortID	Kortaktiv.år	Rejseaktiv.år	Lokation	UMBYT nr.	ProduktType	Saldo	TransaktSaldo	ParadID
15-11-2015 12:32:08	15-11-2015 19:06:00	01-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		582		Frederiksborg St.	HET-EM-3027 - 067027		0,00	8,80	
15-11-2015 12:32:46	15-11-2015 19:06:00	01-11-2015	Kontrolmærke	Kontrol		581		Frederiksborg St.	HET-EM-3027 - 067027		0,00	8,80	
15-11-2015 12:17:05	15-11-2015 12:37:07	01-11-2015	Check out	Check out		580	155	Vestamager St.	VIL_21438 - 139573	FareTrip	266,98	4,20	
15-11-2015 10:28:03	15-11-2015 19:46:59	01-11-2015	Check ind	Check ind		579	155	Vanløse St.	VIL_30715 - 130206	FareTrip	255,18	25,80	

The history above confirms that your Rejsekort was not checked in at the time your fine was issued. In contrary, the history shows that the last activity on your card right before the ticket inspection was a Check out at Vestamager Station.

When you check in your Rejekort, it is important that you make sure that the card reader will confirm with an "Ok, god rejse" on the display.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the train.

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."

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 rejsekortoplysninger.

Rejekort 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 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.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekortet 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 "Rejekortet er allerede checket ind".

På baggrund af oplysningerne fra Rejekort 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 standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Metro Service har fremlagt en historik over aktiviteter på rejsekortudstyret på Vestamager st., som viser, at der mellem 11.58 og 12.55 er foretaget adskillige check-ind på check-ind-standeren samt adskillige check-ind på de 3 ekstra-check-ind-standere. Ankenævnet finder det på denne baggrund ikke sandsynligt, at det manglende check-ind skyldtes fejl på rejsekortudstyret.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren efter kontrolafgiftens udstedelse har anvendt rejsekortet til flere rejser, hvorfor der ikke er grundlag for at antage, at der skulle være en teknisk fejl ved selve kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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)
OK	OK	OK
Fortsat rejse	God rejse	Rejse Saldo 123,45 kr 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)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Nå 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

"I am sending this complaint based on that on the 15th of Nov my Rejsekort did not register that I checked in at Vestamager st at approx noon. My argument is that I did check in while the company insists that I did not based on the data they have on their check in registration history. I clearly remember that I did check in. Plus, I clearly remember I checked in and out from the beginning of my trip from Vanløse st to Vestamager st the same day.

I will not pay 750 DKK for a malfunction in the system, If the check in machines did not work, that is not my problem but the companies'. I am sure the security cameras registered that I checked in."

Indklagede anfører følgende:

"As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the Common Travel Regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question, the complainant is met by a steward inspecting tickets on the 15th of November 2015 at 12:37 between Nørreport station and Vanløse station. The complainant presents a rejsekort that has not been checked in. As the complainant is not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket is issued, according to the travel regulations.

In his complaint the complainant writes: 'My argument is that I did check in while the company insists that I did not based on the data they have on their check in registration history. I clearly remember that I did check in'.

According to the Common Travel Regulations as well as the Rejsekort Travel Regulations the rejsekort must be correctly checked in before the journey starts. It is the customers responsibility that the rejsekort has been checked in correctly.

If you are not sure whether the travel card is properly checked in, you can hold the card up in front of blue point on the check-in card reader again. If the card is already checked in, the display on the card reader will tell so.

At Rejsekorts homepage <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx> one can read:

We have contacted Rejsekort again and asked if there have been technical problems with the equipment, but it is not the case. See attached 'Udstyrshistorik fra Rejsekort'.

Of the card history (separate file and included in our response to the complainant), it appears that the card was used for travelling November 15th, 2015 (card sequence 579/580 and travel sequence 195) and then there is no check in on the card until the cardholder starts a journey on November 30th (card sequence 583/584 and travel sequence 196). In the history one can see that the steward scanned the card 2 times for control on the 15th November 2015 (card sequences 581/582).

Since there has been no faults with the equipment and since there is no missing either card- and/or travel sequences and since the balance amount on the card is correct, it is our contention that the complainant has not checked in correctly.

Rejsekort A/S has previously conducted a comprehensive analysis of logging more than 30 million transactions. The analysis has shown that all transactions carried out with the travel card, always are registered in the underlying rejsekortsystem Back Office. Since this is not the case here, a correct check in has not been made.

Obviously we were not present when the complainant started his journey from Vestamager station, but imagines that the explanation for the missing check in perhaps could be due to either that the complainant has been too quick holding the card up in front of the scanner or that he might used a check out scanner instead of a check in scanner. In such cases, the card is not registered. Rejsekort scanners give different sounds and messages depending of the situation, and it is part of a correct check in- and out procedure that the passenger notes the message/sound from the scanner.

This is an area with great potential for circumventing the passenger's duty to provide for the payment of his journey, if it is accepted that the rejsekort has been checked in, even if it is not registered on the card or in the Back Office."

Hertil har klageren anført følgende:

"It is of great concern of mine to see that The Metro considers my crime of NOT checking-in correctly to cost 750 DKK. I demand an explanation from The Metro justifying the reason for the exaggerated amount of this fine. I have to say that this is abusive, unjust and a clearly a monopolistic practice.

For now I will pay, but I want to know what the process is to continue with this complaint as I cannot accept this verdict and I expect to get my money back."

ANKENÆVNETS UNDERSØGELSER:

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 logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."

RELEVANTE BILAG:

Oversigt fra Back Office over klagerens rejsekort:

Reg. selskab dato/tid	Reg. system dato/tid	Regulering dato	Heffing	Transaktion	Købsnr.	Købsnr. nr.	Rejse nr. nr.	Station	Stadion / nr.	Præstetid	Tid	Transaktion	Præstetid	GB nr.
10-11-2015 18:38:31	10-11-2015 18:39:22	10-11-2015	Check ind	Check ind		383	387	København Lufthavn, Københ. St.	VAL_23756 - 139887	EasyTrip	243,00	25,00	25,00	Detalje
10-11-2015 17:08:12	10-11-2015 17:10:15	10-11-2015	Check ud	Check ud		384	386	København Lufthavn, Københ. St.	VAL_23742 - 13988A	EasyTrip	259,00	-5,00	25,00	Detalje
10-11-2015 16:41:38	10-11-2015 17:03:59	10-11-2015	Check ind	Check ind		383	390	Fredensborg St.	VAL_23821 - 139920	EasyTrip	253,00	25,00	25,00	Detalje
11-11-2015 12:32:54	11-11-2015 13:06:00	11-11-2015	Kontrolmærke	Control		582		Fredensborg St.	MET-634-7127 - 607027		0,00	0,00	0,00	Detalje
13-11-2015 12:32:46	14-11-2015 13:08:03	10-11-2015	Kontrolmærke	Control		361		Fredensborg St.	MET-634-7127 - 607027		0,00	0,00	0,00	Detalje
13-11-2015 12:17:05	13-11-2015 12:17:07	13-11-2015	Check ud	Check ud		386	392	Vestergade St.	VAL_23761 - 139913	EasyTrip	239,00	4,20	25,00	Detalje
13-11-2015 10:24:36	13-11-2015 10:46:59	13-11-2015	Check ind	Check ind		376	393	Yarlose St.	VAL_23753 - 139908	EasyTrip	242,00	25,00	25,00	Detalje
14-11-2015 10:18:25	15-11-2015 09:25:00	10-11-2015	Check ud	Check ud		378	394	Vester St.	VAL_23769 - 139909	EasyTrip	218,00	-13,00	25,00	Detalje
14-11-2015 10:36:39	16-11-2015 11:52:00	10-11-2015	Kontrolmærke	Control		377	394	Gårdsvej St.	MET-634-7149 - 617040		0,00	0,00	0,00	Detalje
14-11-2015 10:49:56	15-11-2015 16:10:11	10-11-2015	Check ind	Check ind		376	394	Arnegårds St.	VAL_23759 - 139911	EasyTrip	206,00	25,00	25,00	Detalje

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand