

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0262

Klageren: XX
2791 Dragør

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind på rejsekort. Klageren var overbevist om, at han havde checket ind.

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 sit møde den 2. maj 2017 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 rejste den 26. oktober 2016 med metroen fra Nørreport st., og forinden fortog han efter egne oplysninger et check ind på sit rejsekort. Efter metroen havde forladt DR byen st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han foreviste sit rejsekort anonymt. Da rejsekortet ikke var registreret checket ind, blev han klokken 19:12 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

”pax har ifølge ham checket ind på nørreport men den er ik registreret”

Klageren sendte den 26. oktober 2016 en anmodning om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde foretaget et check ind. Han havde hørt den sædvanlige lyd, men huskede ikke at have læst, at der stod ”God rejse”. Han havde penge på kortet og havde rejsekortet i sin hånd under hele rejsen.

Metro Service fastholdt den 28. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var blevet foretaget et korrekt check ind. Metro Service vedhæftede rejsekorthistorikken, hvoraf det fremgår, at der ikke var foretaget et check ind.

| | | | | | | | | |
|------------------------|------------------------|------------|--------------|-----------|--|-----|----|-------------------------|
| 26-10-2016 19:05:25 | 27-10-2016 07:56:14 | 01-10-2016 | Kontrolmærke | Kontrol | | 137 | | Bella Center St. |
| 26-10-2016 08:34:14 | 26-10-2016 11:58:54 | 01-10-2016 | Check ud | Check ud | | 136 | 47 | Helseholmen /Stamholmen |
| 26-10-2016 08:18:27 | 26-10-2016 11:58:54 | 01-10-2016 | Check ind | Check ind | | 135 | 47 | Ørestad St. |

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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.”

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten ”OK” på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

Efter resultatet af denne analyse har Ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme 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 rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Klageren checkede sit rejsekort ind og ud indenfor en halv time efter kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

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.

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.


Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, 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 perronen forlades.

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

Fra www.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 style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td style="text-align: right;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | Rejse | 123,45 kr | Saldo | 12,34 kr |
| Rejse | 123,45 kr | | | | | |
| Saldo | 12,34 kr | | | | | |

▶ **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 style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Ng rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td style="text-align: right;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p> | Rejse | 123,45 kr | Saldo | 12,34 kr |
| Rejse | 123,45 kr | | | | | |
| Saldo | 12,34 kr | | | | | |

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

| | | |
|---|---|---|
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> |
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white; text-align: center;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> |
| <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p> | |

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

” Klagen vedrører et påstået manglende check ind på Nørreport. Jeg endte lidt med at opgive fordi systemet er totalitært og usympatisk (tænk parkering KBH) Men her i mandags oplevede jeg så noget mystisk igen. Jeg checkede ind fire gange ved skift mellem Metro og S-tog. Da jeg mindre end ti minutter efter mit sidste check ind, skulle checke ud på Østerport kom den op med samme fejl igen at jeg ikke var checket ind. Her er der ikke noget at tage fejl af. En indcheckning kan man misse, men sku ikke fire!! Jeg optog den fejlende udcheckning på min mobil så jeg havde et bevis for at den fejlede. Siden har jeg optaget og tidsstempelt alle ind og udcheckninger med kortet. Jeg stoler ikke en pind på deres systemer. Og den log de sender med som om den skulle bevise noget som helst? Det kommer da helt an på hvor fejlen ligger!”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig dels på vores hjemmeside www.m.dk og dels på hjemmesiden Din Offentlige transport - <http://dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf>

I den konkrete sag har klager på billetteringstidspunktet den 26. oktober 2016 fremvist et Anonymt rejsekort, hvor der ikke var foretaget check ind. Idet klager således ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev en kontrolafgift udstedt.

Af den vedhæftede rejsehistorik fremgår det, at klager den 26. oktober 2016 har foretaget følgende check in og check ud:

| | | | |
|----------|------------------------|--------------|-----------------|
| Check in | Haarlem Allé | kl. 08:09:38 | kortsekvens 134 |
| Check in | Ørestad station | kl. 08:18:27 | kortsekvens 135 |
| Check ud | Helseholmen/Stamholmen | kl. 08:34:14 | kortsekvens 136 |

Næste kortsekvens på rejsekortet (137) er billetkontrol i metroen.

Klager oplyser, at han skulle have foretaget et check ind på Nørreport – dette figurerer ikke.

Vi har kontaktet Rejsekort Kundecenter, og spurgt, om der har været fejlmeldinger på noget check ind udstyr på Nørreport den 26. november 2016 i tidsrummet mellem kl. 18:30 og 19:15.

Tilbage meldingen var, at alle maskiner på Nørreport metrostation fungerede den 26. oktober 2016 i det tidsrum, vi havde spurgt ind til. I den forbindelse blev også de 2 RVM'er (de maskiner, der kan benyttes til optankning af rejsekort) samt de 3 check ind ekstra standere undersøgt. Heller ikke her var der konstateret fejl eller fejlmeldinger – alle fungerede.

Baseret på ovenstående må vi fastholde, at klager ikke har foretaget check ind på det benyttede rejsekort, hvorfor vi anser kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, og fastholder vort krav på kr. 750,-.

Klager refererer i sin henvendelse til Ankenævnet til, at han "*i mandags*" (den 31. oktober 2016) skulle have foretaget check ind på sit rejsekort fire gange ved skift mellem metro og S-tog.

Af rejsekortshistorikken fremgår det, at der på det pågældende rejsekort den 31. oktober 2016 er registreret følgende:

| | | | |
|----------|-----------------------|--------------|-----------------|
| Check in | Østerport station | kl. 13:32:06 | kortsekvens 168 |
| Check in | Nørreport station | kl. 13:35:27 | kortsekvens 169 |
| Check in | Frederiksberg station | kl. 14:33:58 | kortsekvens 170 |
| Check ud | Nørreport station | kl. 14:40:04 | kortsekvens 171 |
| Check in | Østerport station | kl. 17:16:06 | kortsekvens 172 |
| Check ud | Lyngby station | kl. 19:01:01 | kortsekvens 173 |

Beklageligvis skriver klager ikke noget om, hvornår på dagen, han mener, at indcheckningerne skulle mangle.

Der er ikke registreret nogen manglende kortsekvenser, og umiddelbart virker kortet ved alle andre check ind og ud, hvorfor vores teori er, at klager enten ikke har holdt kortet korrekt op til checkpointet eller i farten har holdt kortet op foran en check ud stander.

Det skal pointeres, at vi jo ikke har været til stede og ovenstående er således historikken hold op imod vore gisninger/erfaringer. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved