

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|---------------------------------------|--|
| Journalnummer: | 2016-0265 |
| Klageren: | XX på vegne af YY 2100 København Ø |
| Indklagede: CVRnummer: | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af check-ind af flere rejsende på klagerens 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 sit møde den 2. maj 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S.

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 20. oktober 2017 med bus og metro fra Østerbro til Københavns Lufthavn, hvor hun skulle hente sin søster. Hun checkede sit rejsekort ind i bussen ved Århusgade/Østerbrogade kl. 6:25, og kl. 6:36 foretog hun et skifte check-ind på Kongens Nytorv st., men hun checkede ikke ud på Lufthavnen st.

Da klageren havde hentet sin søster, checkede hun sit rejsekort ind igen kl. 7:56 på Lufthavnen st., og de steg om bord på metroen.

Efter metroen havde forladt Amagerbro st., var der kontrol. Klageren foreviste sit rejsekort for både sig selv og sin søster, men da kun klageren var checket ind på kortet, blev klagerens søster pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har i en note på den elektroniske kontrolafgift anført:

" <Note>pax troede at hun var tjekket in på søsterens rk, se foto. det var desvoerre ikke lykkedes , så pax sad i toget uden billet. søsteren ville kontakte ks, mhb på at få afgiften annulleret. </Note>"

Klageren anmodede den 25. oktober 2016 Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun anførte, at hun var overbevist om, at hun havde checket begge ind på rejsekortet, og de vidste derfor ikke, at hendes søster manglede en billet. Endvidere ville de aldrig snyde.

Metro Service fastholdt den 27. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var registreret check ind af en person på det fremviste rejsekort.

Der er under ankenævns sagen fremlagt logs fra rejsehistorikken på rejsekortet, og det fremgår heraf, at der i back office ikke er registreret check ind af 2 voksne.

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 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.

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 2 voksne ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for flere rejsende på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind for en yderligere rejsende end klageren 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.

Ved kontrollen i metroen den 20. oktober 2016 viste historikken på rejsekortet, at der kun var checket én person ind på Lufthavnen st. Da klagerens søster således ikke var checket ind på klagerens rejsekort, og da hun ikke havde anden rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Den efterfølgende undersøgelse af registreringen i back office viser, at der kun er registreret check-ind for én rejsende fra Lufthavnen st. den 20. oktober 2016. Det forhold, at klageren troede, at hun havde checket begge ind på hendes rejsekort, kan ikke føre til et andet resultat. Selv om klageren har oplyst, at det var første gang, hun skulle checke flere ind, er det ankenævnets opfattelse, at klageren selv er ansvarlig for at anvende standen til check ind af flere, og at der på disse standere er opsat tilstrækkelig tydelig information om, hvorledes man agerer trin for trin.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

På denne baggrund findes der ikke have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 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-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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-top: 5px;">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;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin-top: 5px;">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-top: 5px;">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;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">OK</p> <p style="font-size: 0.8em;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> |
| <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 0.8em;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | <p>(Check ind)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #0070C0; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 0.8em;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> |
| <p>(Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | <p>▶ (Check ud)</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; background-color: #808080; color: white;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fejl</p> <p style="font-size: 0.8em;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 0.7em;">Vis mere om denne besked</p> | |

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Min søster og jeg kørte i på metroen fra lufthavnen . Jeg var overbevist om at jeg havde stemplet os begge ind på mit rejsekort. Beklager meget fejlen. Vi kunne aldrig finde på at snyde. Det vil sige: Min søster havde ingen billet.”

Indklagede anfører følgende:

” 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 kr. 750,-. 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.

Klager og hendes voksne søster blev billetteret den 20. oktober 2016 kl. 08:19 på strækningen Amager Strand station – Kongens Nytorv station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, hvor der blot var checket en enkelt rejsende ind. Da klagers søster ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift til søsteren efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der om rejsekortet:

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

Af Rejsekorts Kortbestemmelser fremgår det:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejseregler/forretningsbetingelser).

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Og af Rejsekorts Rejseregler fremgår det:

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Rejsekort kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

3.11 Når I rejser flere sammen

Du kan indstille dit rejsekort ved Check ind, så det gælder for mere end én rejsende. Det kan ske ved Check Ind Ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer og hos chaufføren. (Se afsnit 3.9-3.10.) Dine medrejsende kan være voksne, børn, hunde og cykler. Når dit rejsekort er indstillet, checker du ind som normalt. Vær opmærksom på, at der skal være penge på dit rejsekort til forudbetaling for alle rejsende.

I den konkrete sag skriver klager, at hun var overbevist om, at hun havde stemplet både sig selv og sin søster ind på rejsekortet.

Vi er lidt uforstående over for klagers oplysning om, at hun var af den overbevisning, at hun havde checket 2 rejsende ind på kortet. Som det fremgår af vedhæftede pdf-fil 'Rejsehistorik' startede klager sin rejse kl. 06:25 med at checke en enkelt person ind i bus 1A ved Århusgade/Østerbrogade. Herefter foretog klager et skifte-check-ind for fortsat rejse med metroen på Kongens Nytorv station kl. 06:36. Rejsen med Metro fra Kongens Nytorv til Lufthavnen station tager cirka 13 minutter, hvorfor man kunne forvente, at der ville figurere et check ud i klagers rejsehistorik på Lufthavnen station omkring kl. cirka 06:50. Men der er ikke foretaget noget check ud. Næste bevægelse på rejsekortet er endnu et skifte-check-ind foretaget på Lufthavnen station kl. 07:56, og kontrolmærkerne som stewardens udstyr sætter på kortet kl. 08:10. Den rejse klager startede i bussen kl. 06:25 med at checke en enkelt person ind, afsluttedes først kl. 08:25 på Kongens Nytorv station.

For god ordens skyld har vi bedt rejsekort om udstyrshistorik fra kortlæser 13F401. Som det fremgår af vedhæftede har kortlæseren fungeret upåklageligt med mange indcheckninger både før og efter klagers skifte-check-ind. Der er ligeledes heller ingen mangler i selve rejsekortets rejsesekvenser og kortsekvenser. Der er således ingen fejl at spore i hverken udstyr eller kort.

Ved gennemgang af klagers rejsehistorik har vi desuden bemærket, at klager ved flere lejligheder har foretaget korrekte check-ind-ekstra, hvilket taler for, at klager er bekendt med proceduren.

Afslutningsvis vil vi understrege, at vi på ingen måde forholder os til hvorvidt klager og hendes søster forsøgte at snyde. Vi forholder os udelukkende til fakta. Fakta i den konkrete sag er, at klagers søster ikke var checket med ind på rejsekortet og derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. På den baggrund fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgift 00658917 på 750 DKK."

Hertil har klageren bemærket:

" Holder fast i vores klagesag. Så jeg anker nuværende afgørelse. Har aldrig stemplet to personer på mit kort til metroen så det kan være skyld i at jeg var overbevist om at jeg hade stemplet min søster ind"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand