

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0009
- Klageren:** XX
3540 Lyngø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind på rejsekort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 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 11. december 2016 med metroen fra Nørreport st. Ifølge klageren foretog hun et check ind på sit rejsekort, inden hun steg på metroen. Efter metroen havde forladt Forum st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvor hun fremviste sit rejsekort. Da stewarden ikke kunne se, at der var registreret et check-ind på rejsekortet, blev hun klokken 16:46 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 23. december 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun havde foretaget et check-ind på Nørreport st., samt at hun havde fået oplyst af stewarden, at den manglende registrering på kortet kunne være på grund af en systemfejl.

Metro Service fastholdt den 28. december 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind, idet check ind ikke fremgik af systemet.

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 3 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.

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.

Det af klageren anførte om, at hun skulle have fået oplyst af stewarden, at hendes manglende check-ind kunne skyldes systemfejl pga. opdatering, kan ikke føre til et andet resultat, idet Metro Service under ankesagen har fremlagt dokumentation for, at udstyret på Nørreport st. var funktionsdygtigt i det relevante tidsrum.

Metro Service har endvidere redegjort for baggrunden for, at stewardens kontrolmærke blev benævnt "Lindevang st.", selv om kontrollen fandt sted ved Forum st.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Søndag den 11. december kl. ca 16.30 steg jeg på metroen på Nørreport og checkede ind ved en automat ved nedgangen Torvehallerne. Min mand ventede mig i bil ved Frederiksberg Metrostation for at gå til gudstjeneste i Frederiksberg Slotskirke kl. 17. Kort før jeg skal af, bliver jeg kontrolleret og mit kort viser ikke registreringen fra indcheckning på Nørreport. Kontrolløren oplyser mig om, at systemet muligvis har været under opdatering og derfor ikke registreret indcheckning og opfordrer mig til at undlade at betale afgiften på 750kr. og rette en klage til metroselskabet og deri beskrive hændelsesforløbet. Klagen bliver den 28. december afvist med henvisning til et screendump fra Rejsekortet hvor indcheckning ikke fremgår, men derimod fire kontroltjek på Lindevang Station.

I nærværende klage vil jeg gerne gøre opmærksom på, at Lindevang Station ligger to stop længere ude på Frederiksberg, hvor jeg ikke opholdt mig. Hændelsen fandt sted på Frederiksberg Metrostation. Derudover er det klart at det ikke fremgår af Rejsekortet, at det er checket ind på Nørreport, når systemet ifølge kontrolløren var under opdatering i det øjeblik jeg checket ind og derfor ikke kunne registrere indcheckning. Grundlaget for Metroselskabets tilbagevisning af klagen stemmer således ikke overens med virkeligheden. Det var en yderst ubehagelig situation, at blive uretsmæssig mistænkeliggjort og jeg forventer derfor stadig at kontrolafgiften frafalder. Derudover ville en undskyldning være passende. Jeg forventer at kontrolafgiften frafalder og at Metroselskabet beklager fejlen. ”

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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandede 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag, fortæller klager, at hun oplevede det som værende meget ubehageligt at skulle modtage en kontrolafgift i offentligheden. Vi beklager naturligvis hvis klager har været ilde berørt, men da en kontrolafgift bliver udskrevet med baggrund i manglende rejsehjemmel i den offentlige trafik kan det desværre ikke undgås, at afgiftsudskrivningen finder sted i det offentlige rum.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 11. december 2016 kl. 16:46 på strækningen Forum station – Fasanvej station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, som ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager har i sine henvendelser skrevet, at hun var sikker på, at hun havde checket ind, og at stewarden – under billetkontrollen – forklarede, at rejsekortsystemet muligvis var under opdatering og at stewarden opfordrede klager til at rette henvendelse til kundeservice.

Vi har sendt klagers udsagn til stewarden og bedt om hans kommentarer hertil. Stewarden kan ikke huske den konkrete billettering men garanterer, at han ikke udtaler, at rejsekorts maskiner skulle være i gang med en opdatering. Vi kan underbygge stewardens svar med, at stewarderne ikke modtager underretning fra Rejsekort om opdateringer etc.

Vi har også rettet henvendelse til Rejsekort og spurgt om hvorvidt der skulle have været tale om opdatering eller lignende af systemet, som kunne have betydning i den konkrete sag. Det er dog

ikke tilfældet, og hertil kan tilføjes, at når Rejsekort foretager systemopdateringer o.l. foregår det i nattetimerne.

For god ordens skyld har vi kontrolleret udstyret på Nørreport station. Der er i alt mange muligheder for rejsekort-check-ind på den station og de har alle været fuldt funktionsdygtige og har mange check-ind i det relevante tidsrum, se vedhæftede pdf-fil.

Klager skriver desuden: Klagen bliver den 28. december afvist med henvisning til et screendump fra Rejsekortet hvor indcheckning ikke fremgår, men derimod fire kontroltjek på Lindevang Station.

I nærværende klage vil jeg gerne gøre opmærksom på, at Lindevang Station ligger to stop længe ude på Frederiksberg, hvor jeg ikke opholdt mig.

Placeringen på kontrolmærkerne har ikke noget med selve indcheckning af et rejsekort – eller evt. mangel samme – at gøre. Det stykke udstyr, det sætter kontrolmærket på rejsekortet er stewardens PDA. Stewarder kører ikke rundt i hele Metroanlægget, men bliver ved starten af en vagt tildelt et område og får udleveret en PDA, hvorpå stewarden manuelt indtaster en station, som ligger midt i det område han/hun har fået tildelt. I den konkrete sag dækkede stewarden området mellem Nørreport og Vanløse og tastede derfor 'Lindevang' ind. Placeringen af PDA'en har ingen indflydelse på hvorvidt et rejsekort er checket ind. Selvom PDA'en skulle have været indstillet til fx Bella Center station, ville den stadig blot aflæse om det fremviste rejsekort var checket-ind eller ej.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind.

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.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret, er det således vores påstand, at den manglende indcheckning af rejsekortet må skyldes en fejl begået af klageren selv hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750 kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand