

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0012

Klageren: XX på vegne af sønnen YY
2000 Frederiksberg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind af flere rejsende.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 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 23. december 2016 sammen med sin familie med S-tog fra Peter Bangsvej st. mod lufthavnen for at tage på ferie. Klageren foretog et check ind på sit rejsekort, men da klagerens søn havde glemt sit rejsekort, checkede klageren ud for at foretage check-ind af sønnen på sit rejsekort.

Ifølge klageren foretog han et check-ind af to personer på check-ekstra-ind standen. Familien skulle skifte fra S-tog til metro på Flintholm st., og her foretog klageren et skifte-check ind.

Det fremgår af logs fra klagerens rejsekort, at han checkede ind kl. 14:56:05 og checkede ud igen 16 sekunder efter kl. 14:56:21. Næste check er registreret på Flintholm st. kl. 15:02, hvor der checkes en enkelt rejsende ind.

23-12-2016 13:26:42	23-12-2016 13:52:30	01-12-2016	Check ud	Check ud		100	31	København Lufthavn	VAL_23742 - 12896A
23-12-2016 15:36:40	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		99	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:36:29	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		98	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:29:52	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		97	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:29:42	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		96	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:29:31	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		95	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:29:10	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		94	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:28:59	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		93	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:28:49	24-12-2016 07:53:01	01-12-2016	Kontrolmærke	Kontrol		92	31	Fasanvej St.	MET-EAM-7067 - 097067
23-12-2016 15:02:00	23-12-2016 15:18:01	01-12-2016	Check ind	Check ind		91	31	Flintholm St.	VAL_20799 - 128907
23-12-2016 14:56:21	23-12-2016 15:04:45	01-12-2016	Check ud	Check ud		90	30	Peter Bangsvej St.	VAL_22836 - 130800
23-12-2016 14:56:05	23-12-2016 15:04:29	01-12-2016	Check ind	Check ind		89	30	Peter Bangsvej St.	VAL_22836 - 130730

Det fremgår af logs fra ekstra check-ind standen på Peter Bangsvej st., at der kl. 13:18 og 15:22 er foretaget check ind af to rejsende.

Efter metroen havde forladt Femøren st. var der kontrol af familiens rejsehjemmel. Klageren fremviste sit rejsekort, hvor stewarden kunne se, at der kun var registreret én person. Klagerens søn blev herefter klokken 15:40 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende:

“Hans far oplyst at han checket 2 på R/K men der blev registreret kun en”

Klagerens søn anmodede den 28. december 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der var sket en fejl, da klageren havde checket to personer ind, men at dette ikke var registreret på rejsekortet.

Metro Service fastholdt den 2. januar 2017 kontrolafgiften med henvisning til at der kun var registreret forudbetaling for én person på Peter Bangsvej st. og på Flintholm st.

Klageren anmodede den 6. januar 2017 igen Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte, at der måtte være tale om en teknisk fejl, da han havde set tallet 2 i displayet og efterfølgende hørt en godkendelse.

Metro Service fastholdt den 10. januar 2017 kontrolafgiften med samme begrundelse som tidligere.

Metro Service har under ankenævns sagen fremlagt log, der viser, at der ikke var fejl på rejsekorts udstyr. Den kortlæser klager har anvendt ved rejsens start på Peter Bangsvej station er ikke en check-ind-ekstra stander. På Peter Bangsvej station er der kun en enkelt check-ind stander, den har nummer 13F786 og den har klager ikke benyttet. Klager har checket sit rejsekort ind på en almindelig check-ind stander (med nummer 13C73C) og på en sådan stander kan man ikke checke mere end én rejsende ind på sit kort.

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 er registreret check-ind af to personer på klagerens rejsekort på Peter Bangsvej st. Der blev kun registreret klagerens check ind og herefter check ud, og så check ind igen på Flintholm st.

Klageren anvendte en almindelig rejsekortstander og på en sådan er det ikke muligt at checke to personer ind. Det beroede således på klagers eget forhold og ikke fejl på udstyret, at der kun var checket en person ind.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde foretaget korrekt check-ind af to personer på sit rejsekort, på den pågældende rejse, hvor

kontrollen foregik, idet check-ind af to personer 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.

Kontrolafgiften for manglende rejsehjemmel til klagerens søn blev derfor pålagt med rette.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg (far til kontrolafgiftens modtager) tillader mig hermed at besvare nedenstående mail.

Jeg kan ikke acceptere nedenstående afvisning af klage, og skal hermed redegøre for omstændighederne:

Den 23. december tog jeg og min familie, i alt fem personer S tog og dernæst metro fra Peter Bangsvej station til lufthavnen.

Da min søn Peter ikke havde medbragt sit rejsekort fulgte jeg vanlig procedure og tjekkede to personer ind på Bangsvej station. Jeg noteret mig, at der stod to personer på displayet, og hørte lyd beskeden god rejse.

På Flintholm Station tjekkede jeg ind på ny, men fik her ikke besked om to rejsende. Ved ankomsten til Kastrup lufthavn, bliver vi af kontrolløren bedt om at vise billet, hvilket jeg gør i den tro, at der er trukket for to personer på mit rejsekort. Kontrolløren gør mig herefter opmærksom på, at der kun er tjekket en person ind på mit rejsekort. Jeg fortæller ham ovenstående historie, men dette ændrer ikke kontrolafgiften.

Jeg mener således, at der ved den automatiske registrering på Peter Bangsvej station er sket en teknisk fejl. Jeg har set tallet to i displayet, og efterfølgende hørt en godkendelse. Det er derfor ikke rimeligt, at vi efterfølgende pålægges en kontrolafgift.

Det virker også anstødeligt, at man som en almindelig familie, der på rimelig troværdige vis kan redegøre for fejltagelsen, alligevel ikke bliver hørt. Jeg forstår meget vel, at man må sikre sig imod misbrug, men at man er uden at skelne til forklaringens troværdighed beslutter, og senere fastholder en kontrolafgift vidner om et system, der har mistet sit menneskelige ansigt. Når I i nedenstående mail skriver at I "af gode grunde" ikke kan forholde jer til om vi har været i god tro eller ej, så fremstår systemet koldt og bureaukratisk og udelukkende fokuseret på økonomi - noget der ikke klæder nogen virksomhed.

Vi kunne aldrig finde på at snyde for at spare 15 kr. på en tur til lufthavnen, men føler os i den grad mistænkeliggjort af jeres afgørelse.

Vi må derfor af principiel årsag fastholde, at der har været tale om en teknisk fejl på Peter Bangsvej station, og håber på, at ovenstående forklaring kan anskueliggøre, at dette har været tilfældet.

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 bemandet 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 blev klagers voksne søn billetteret den 23. december 2016 kl. 15:37 på strækningen Femøren station – Lufthavnen station. Klager fremviste, på vegne af sig selv og sønnen, sit personlige rejsekort hvor der blot var checket en enkelt rejsende ind. Da sønnen ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

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.

Og på Rejsekort hjemmeside står blandt andet:

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 kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Klager og søn skriver i deres respektive henvendelser, at der må have været fejl på rejsekorts udstyr på Peter Bangsvej station hvor de startede rejsen idet de er sikre på, at klager checkede to personer ind.

Fra Rejsekort har vi modtaget historik på såvel klagers rejsekort som udstyret. Vi har gennemgået kort- og udstyrshistorikken meget nøje og har vedhæftet udskrifter fra kort og udstyr som pdf-filer.

Der er ikke fejl på udstyret. Udover klagers transaktioner på udstyret fremgår det også af udskrifterne, at udstyret har fungeret upåklageligt med mange andre rejsendes ind- og ud-checkninger som bevis herfor.

Den kortlæser klager har anvendt ved rejsens start på Peter Bangsvej station er ikke en check-ind-ekstra stander. På Peter Bangsvej station er der kun en enkelt check-ind stander, den har nummer 13F786 og den har klager ikke benyttet.

Klager har checket sit rejsekort ind på en almindelig check-ind stander (med nummer 13C73C) og på en sådan stander kan man ikke checke mere end én rejsende ind på sit kort.

I vort svar til søn og klager i den indledende sagsbehandling oplyser vi også, at klager ikke har checket to rejsende ind på Peter Bangsvej station, men blot har checket én rejsende ind og umiddelbart derefter checket ud igen.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klager, at han ikke checkede ud på Peter Bangsvej station.

Imidlertid fremgår det af de vedhæftede udskrifter, at klager checkede ind kl. 14:56:05 og checkede ud igen 16 sekunder efter kl. 14:56:21. Næste check ind foregår på Flintholm station hvor der også blot checkes en enkelt rejsende ind. Det vil med andre ord sige, at hverken klager eller søn havde rejsehjemmel på deres tur fra Peter Bangsvej station til Flintholm station.

Vi skal beklage, at klager mener, at Metro fremtræder koldt, bureaukratisk og uden menneskeligt ansigt, for det er bestemt ikke vores hensigt. Men reglerne er tydelige og ens for alle; man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget, og hvis man ikke har det, må man acceptere, at skulle betale en kontrolafgift. Vi må også understrege, at stewarderne ikke har mandat til foretage nogen som helst form for sagsbehandling. Hvis der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen har stewarden pligt til, at udskrive en kontrolafgift, uanset hvor troværdigt der bliver redegjort for årsagen til den manglende rejsehjemmel.

Hvis man, som klager i den konkrete sag, mener at det er en udstyrsfejl, der er årsagen til den manglende rejsehjemmel, skal man rette henvendelse til os, som det også er sket i denne sag. Vi har udført en tilbunds gående undersøgelse af udstyret og der ikke tale om fejl på materiellet.

Vi var naturligvis ikke til stede på stationen da klager checkede ind og ud, men antager, at der i denne sag er tale om fejlbetjening fra klagerens side. Selvom vi har forståelse for, at man kan komme til at lave en fejl kan vi ikke tage det aspekt med i vores sagsbehandling hvor vi udelukkende forholder os til fakta. Fakta i nærværende sag er, at klagers søn ikke havde gyldig

rejsehjemmel da han blev billetteret, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00731101 på 750,- kroner. ”

Hertil har klageren anført at:

” Metro Service hævder, at have gennemgået kort- og udstyrshistorikken meget nøje og forsøger i nedenstående notat at så tvivl om min tidligere forklaring, idet der føres bevis for, at jeg på Peter Bangsvej station kun har tjekket en person ind, for blot 16 sekunder senere at tjekke ud igen. Når dette ikke har været nævnt af mig tidligere, er det fordi jeg ikke har været opmærksom på problemet, og det beklager jeg, men det har sin helt naturlige forklaring i, at jeg inden vi fandt ud af, at min søn manglede sit rejsekort, havde nået at tjekke ind ved check-ind stander (nummer 13C73C). Da jeg fandt ud af, at [klagerens søn] manglede sit kort, tjekkede jeg ud ved samme stander og gik derefter over til den mere avancerede check-ind stander (nummer 13F786). Det var denne stander, der gav mig det indtryk at rejse for to personer, som jeg havde tastet ind, var accepteret.

Det er for mig at se påfaldende, at Metro Service nævner, at denne stander ikke har været benyttet med mit kort. Hvis systemet er uden fejl, burde man vel i logfilerne kunne se, at i hvert fald et forsøg var gjort, men det nævnes ikke i Metro Services svar.

Jeg mener således, at der nu er så megen tvivl om systemets pålidelighed, at tvivlen burde komme kunden til gode.

Metro Service skriver afslutningsvist i deres notat, at de "har forståelse for, at man (underforstået kunden) kan komme til at lave en fejl" men modsiger i samme sætning sig selv, idet de proklamerer at "dette aspekt ikke kan tages med i sagsbehandlingen". Hvor er forståelsen henne, hvis man ikke i sin behandling af en klage kan tage stilling til, om der er sket et fejl, eller om der er foretaget en bevidst unddragelse af betaling? Det er for mig som forbruger krænkende, at opleve et system, der kun forholder sig til sine egne fakta og på baggrund af disse beskylder kunder for ulovligheder, selvom der er tale om beklagelige fejl.

Jeg har forståelse for, at stewarden, der udskrev bøden, ikke har kompetence til at sagsbehandle, og det er på ingen måde ham, jeg beskylder for at fremstå som kold og bureaukratisk. Det er derimod klageinstansen hos Metro Service, der fra første færd kun har forholdt sig til teknologiske logfiler i stedet for at forsøge at forstå, hvad der er sket i den "virkelige verden". Jeg forstår, at teknologien er nødvendig og muliggør en forholdsvis sikker og billig behandling af store mængder data, men den må ALDRIG blive sit eget facit. Det er derfor, der sidder mennesker i kundeservice. Men hvis disse fratages muligheden for at vurdere en sag ud fra flere facetter, så bliver systemerne kolde og bureaukratiske og mister derved troværdighed.

Hvis jeg må opsummere scenariet, som Metro Service fremstiller det, så skete der d. 23.12. 2016 følgende:

Vi, en familie på 5 personer benytter S-tog og metro for at komme fra Peter Bangsvej Station til lufthavnen. 3 personer tjekker ind og gennemfører rejsen på lovlig vis. En person (mig) tjekker først ind og efter 16 sekunder ud på Peter Bangsvej Station. Herefter kører 2 personer 1 station (1 min) til Flintholm Station uden gyldig rejsehjemmel. På Flintholm station tjekker den ene af disse personer (mig) ind og gennemfører på lovlig vis rejsen til lufthavnen.

Dette giver ikke mening! Der er åbentlyst sket en fejl.

Min søn og jeg har begge stået ved indtjekningsstanderen på Peter Bangsvej Station og tastet 2 personer ind. Vi har efterfølgende fået det indtryk, at transaktionen er accepteret og har dernæst i god tro påbegyndt vores rejse.

Jeg vil stadig hævde, at der er sket en teknisk fejl, og mener ikke, at Metro Service i deres hidtidige argumentation har ført tilstrækkeligt bevis på, at dette kan udelukkes. Selv hvis dette skulle være tilfældet (altså at ankenævnet finder at bevisbyrden er løftet) mener jeg fortsat at Metro Service burde leve op til deres forståelse af, at kunderne kan komme til at begå fejl, og eftergive kontrolafgiften ud fra en forståelse af, at der ikke har været nogen intention om at snyde systemet. "

Til dette har indklagede svaret at:

"Af den tidligere fremsendte dokumentation fremgår det, at der ikke er fejl på udstyret og at det er blevet anvendt af mange andre rejsende. Når klagers rejsekort ikke var checket ind/checket ind ekstra må det derfor bero på en brugerfejl. Og vi må understrege, at uagtet, at vi har forståelse for, at der kan ske fejl, så forholder vi os ikke til årsagen til den manglende rejsehjemmel, men udelukkende til hvorvidt der er løst billet eller ej. Hvis der, uanset årsagen, ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved kontrol vil der blive udskrevet en kontrolafgift. Og hvis der, som i den konkrete sag, ikke findes fejl på udstyret, vil kravet om betaling af kontrolafgiften blive fastholdt.."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand