

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0025
Klageren:	XX 3230 Græsted
Indklagede: CVRnummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr., da klageren foretog et check-ud i stedet for et check-ind ved rejsens begyndelse og desuden ikke foretog et skifte-check-ind ved omstigning.
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:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Lokaltog 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 15. januar 2017 med bus fra Esrum hvor han checkede sit rejsekort anonymt ind kl. 13:11. Der blev herved trukket 70 kr. i forudbetaling. På Helsingør st. foretog klageren et skifte-check ind kl. 13:35 og steg på lokaltoget til Hillerød st. Her omsteg han til S-toget til Gentofte st. – dog uden at checke ind igen.

Ifølge klageren blev han ved ankomst til Gentofte st. i tvivl om, hvorvidt det ville være en fordel at forblive checket ind, indtil han skulle rejse hjem igen. Han henvendte sig derfor i kiosken på stationen, men fik ikke svar herpå, hvorfor han steg på bussen og spurgte buschaufføren og checkede sit rejsekort ind kl. 14:30. Chaufføren svarede at det kom an på, hvor mange zoner man rejste, samt hvor længe man holdt pause. Klageren undlod på den baggrund at checke ud, da han steg ud af bussen.

Da der ikke var foretaget et check ud 4 timer efter det første check ind, checkede rejsekortssystemet kortet ud automatisk, hvilket blev registreret i rejsekorthistorikken kl. 19:35, hvor klageren checkede ind på Jægersborg st.

Rejsekortstanderen gav ifølge klageren en underlig lyd ved dette check-ind og skrev noget i displayet, som klageren ikke nåede at læse. Han checkede derfor rejsekortet ud med det samme. Herefter checkede han ind igen og ud kl. 19:37.

Vær opmærksom [Hør lyd](#) [Hvad betyder lyden?](#) ▲

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse
[Vis mere om denne besked](#)

OK - men check ud mangler
Ny 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

Check ud mangler ✕
Du har allerede checket ind og kan begynde din rejse. Men:
Du har undladt at checke ud på din seneste rejse.
Husk altid at checke ud når du afslutter en rejse!

Klageren steg herefter på S-toget mod Hillerød st., hvor han i DSB 7-eleven spurgte om kortets status. Ifølge klageren fik han af ekspedienten oplyst, at der var trukket 70 kr. på rejsekortet den dag, og at det var muligt at komme til Esrum uden at gøre yderligere. Klageren steg derfor på Lokaltoget mod Helsingø st.

Efter toget havde forladt Hillerød st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han fremviste sit rejsekort. Den sidste aktivitet der havde været registeret på kortet, var check ud på Jægersborg st. kl. 19:37. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Han anmodede samme aften Lokaltog A/S om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde gjort alt, hvad han kunne for at sikre sig, at han benyttede rejsekortet korrekt ved at spørge på stationerne og i bussen, men ikke havde fået korrekt vejledning.

Lokaltog A/S fastholdt den 16. januar 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke checkede ud inden for 4 timer, hvorfor rejsekortet automatisk var blevet checket ud og den efterfølgende rejsekorthistorik.

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 ved kontrollen 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.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han på Hillerød st. i DSB 7-eleven fik oplyst, at han kunne rejse videre på sit rejsekort uden at gøre yderligere, fordi der var betalt 70 kr., kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har lagt vægt på, at det er uklart hvorledes klagerens spørgsmål var formuleret og hvad medarbejderen svarede på, ligesom 70 kr. er forudbetalingen på rejsekort anonymt, hvilket klageren måtte være bekendt med efter mere end 60 registrerede rejser på kortet. Baggrunden for, at der var trukket 70 kr. på kortet, beroede iøvrigt på klagerens manglende check ud efter rejsens afslutning, hvorfor rejsekortsystemet automatisk efter 4 timer checkede klagerens rejsekort ud og trak 70 kr. i forudbetaling.

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 "Rejsekortet er allerede checket 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. Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af om passageren bevidst har søgt at omgå reglerne om at betale for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

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-checked 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)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

▶ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
		
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <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="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <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="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <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="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <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="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Pålagt kontrolafgift på trods af, at jeg har gjort ALT, hvad jeg kunne for at benytte mit rejsekort korrekt - herunder forespurgt på to stationskiosker og en bus inden check-in.

Få selskabet til at respektere, at jeg har gjort ALT, hvad der var muligt for at benytte rejsekortet korrekt og dermed anerkende, at jeg ikke er kriminel, men i god tro har brugt rejsekortet efter den rådgivning, som to kiosker og en buschauffør har givet mig undervejs på rejsen.”

Indklagede anfører følgende:

” Lokaltog fastholder kontrolafgiften fordi rejsekortet ikke var tjekket ind, hverken ved rejsens start i Jægersborg eller ved skift i Hillerød.

Som det fremgår af rejsekorthistorikken har klageren tjekket sit kort ind og ud, to gange i Jægersborg og da man ikke tjekker ind og ud på samme stander, vurderer vi at klageren er bevidst om at kortet ikke er tjekket ind, da han stiger på toget i Jægersborg. ”

Klageren har hertil svaret:

”Som det tydeligt fremgår af historikken og korrespondancen, har jeg hverken ved

- 1) henvendelse i kiosken på Gentofte Station, eller ved
- 2) forespørgsel til buschaufføren ml. Gentofte Station og Brogårdsvej, eller af

- 3) den uforståelige fejlmelding på automaten i Jægersborg (deraf de mange ind/ud-forsøg), eller ved
4) henvendelse i kiosken i Hillerød,

kunnet få korrekt besked om, hvordan jeg skulle bruge Rejekortet.

Dertil kommer, at

- 5) rejsekortets informationstelefon er lukket om søndagen, og at
6) ekspedienten i Hillerød lovede mig, efter at have undersøgt status på kortet, at han nok skulle stå inde for, at jeg på baggrund af den mangelfulde information og 70 kroner trukket allerede havde betalt for en returrejse Esrum-Gentofte pågældende dag!

Når Lokalbansen påstår, at jeg burde vide bedre, er det således aldeles forkert!

Jeg gjorde ALT, hvad jeg kunne for at bruge kortet korrekt, men kunne ikke få korrekt information vedrørende kortets brug fra noget sted pågældende dag!"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand