

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0073

Klageren: XX
Norge

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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes ægtefælle skulle efter deres ferie i Danmark, hjem til Norge og rejste den 10. februar 2016 mod lufthavnen. Ægteparret havde et anonymt rejsekort, som de havde benyttet flere gange før. Klagerens ægtefælle forsøgte inden afrejse, at checke to personer ind på check-ind-standeren. Da kortets saldo var for lav, indsatte de 500 kr. på rejsekortet og forsøgte på ny, at foretage et check-ind af to personer.

Efter at metroen havde forladt Fasanvej st., var der kontrol af ægteparrets rejsehjemmel, hvor klageren fremviste rejsekortet. Da der kun var registreret check ind af een person på rejsekortet, blev klageren klokken 10:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

”pax var sammen med sin man det var kun manden som var tj ind han sagde først der var for lidt penge på defor fyldte han penge på og sagde han havde tj konen og ham ind”

Klageren anmodede den 17. februar 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at de havde sat 500 kr. ind på rejsekortet, da kortets saldo i første omgang var for lav, herefter de troede de havde foretaget et korrekt check-ud. Det faktum, at de havde sat penge ind på kortet viste, at de ikke havde intension om at snyde.

Metro Service fastholdt den 6. oktober 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var registreret check ind af een person.

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, men én voksen.

10-02-2017 10:04:22	Fasanvej St.	Kontrolmærke	Kontrol	0,00	0,00
10-02-2017 10:00:00	Flintholm St.	Check ind	Check ind	566,00	-70,00
10-02-2017 09:59:28	Flintholm St.	Tank-op	Tank-op	636,00	500,00
09-02-2017 21:38:12	Flintholm St.	Check ud	Check ud	136,00	108,00
09-02-2017 21:08:39	Københavns Lufthavn.	Check ind	Check Ind	28,00	-140,00
09-02-2017 21:08:39	Københavns Lufthavn.	Check ind	Check ind	168,00	0,00

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 standen, 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 3 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.

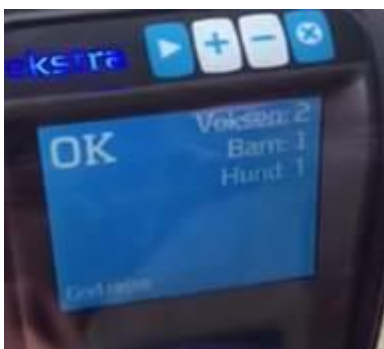
Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket to voksne ind på det anonyme rejsekort.

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 af to voksne 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 10. februar 2017 viste historikken på rejsekortet, at der kun var checket een person ind på Flintholm St.

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

Ankenævnet bemærker, at der på displayet ved gennemført check ind vil stå anført, hvilken kundetype, og hvor mange, der er checket ind, som i dette eksempel:



Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er afhængig af om passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, 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.

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

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min mann og jeg bor i til vanlig i Trondheim (Norge) og i starten på februar var vi på besøk til familien som nå er bosatt på Vannløse i København. 10.02.17 dro vi fra Åbakkevej 13 og til Flintholm stasjon for å ta Metroen til Kongens Nytorv.

Vi benytter felles reisekort.

På Flintholm stasjon gjorde vi følgende før vi gikk inn på Metroen:

1.Trykket + på automaten og trakk kortet en gang

2.Trykket + på ny og trakk kortet en gang til

3.Fikk da beskjed om at det var for lite penger på kortet. Restbeløp var på kr 136,- DKK

4.Fylte på kr 500 DKK på vårt reisekort, se vedlegg.

5.Dro kortet en gang til

6.Vi mente da at vi hadde betalt for 2 stk personer.

7.Det var kontroll på Metroen. Stor var vår overraskelse at kortet viste at kun en person var betalt for.

8.Kontrollavgift ble skrevet ut. Vår forklaring til kontrollør ble ikke hørt. Han var kun interessert i å fortelle oss hva vi skulle gjort for å betale for 2 stk personer, hvilket vi trodde vi hadde gjort.

9.Vår klage ble ikke tatt til følge. Her er det kun påvist at kun 1 person var sjekket inn på kortet og intet om vår forklaring ble nevnt.

Vår intensjon har vært å betale 2 stk billetter på Metroen, noe vi trodde vi hadde gjort korrekt. Vi fylte på kortet 500,00 DKK, hvilket må bekrefte vår hensikt, som var å betale for 2 stk personer. Se klokkeslett på betalingskvittering.

Da synes vi at det er urimelig at en eventuell misforståelse for hvordan automaten virket skal ilegge oss en kontrollavgift på kr 750 DKK. Vi gjentar at vi var sikre på vi hadde betalt riktig, men siden det ble et opphold Vi ber derfor at kravet mellom pkt 2 og 5 overfor så har tydeligvis automaten annullert/ikke registrert den ene av de to betalingene vi mente vi hadde gjort?"

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 kontrolavgift, 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 bemandedt 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 klager og hendes mand billetteret den 10. februar 2017 kl. 10:06 på strækningen Fasanvej station – Kongens Nytorv station. Parret fremviste et Rejsekort af typen Anonymt, hvor blot en enkelt rejsende var checket ind. Da den ene af de to rejsende dermed ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolavgift efter gældende regler.

For rejsekort af typen Anonymt gælder, at forudbetaling for hver enkelt voksen rejsende er minimum 70,- kroner.

Den 9. februar bliver det konkrete rejsekort anvendt til en rejse for to personer, som checker ind på Lufthavnen station og checker ud igen på Flintholm station. Da kortet blev checket ud på Flintholm station har kortlæseren oplyst rejsens pris foruden den tilbageværende saldo på kortet. Se nedenstående eksempel.



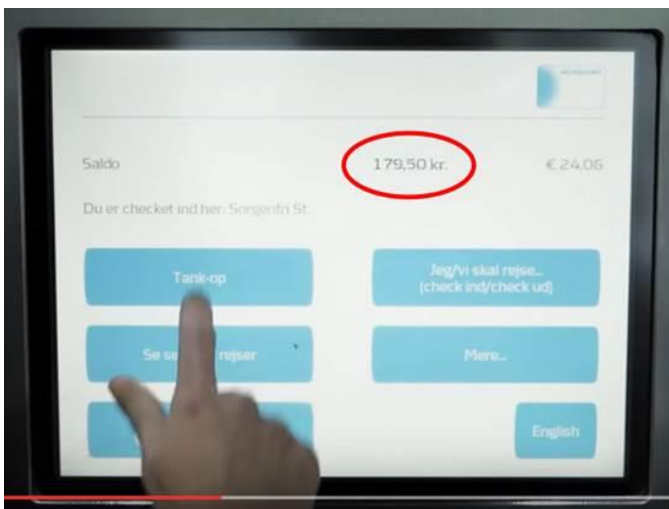
Dagen efter bliver rejsekortet taget i anvendelse igen.

I sine henvendelser oplyser klager, at parret først forsøgte at foretage et check-ind af 2 rejsende på Flintholm station, men fik besked fra kortlæseren om, at saldoen var for lav, i og med, at der blot stod 136,- kroner på kortet.

Derefter overførte parret 500,- til rejsekortet ved hjælp af Rejsekortautomaten (kopi af kvittering er vedhæftet).

Efter at have sat penge ind på rejsekortet vendte parret tilbage til check-ind-ekstra kortlæseren og – ifølge klagerens egne oplysninger – fortsatte hvor de slap, angiveligt i den tro, at kortlæseren kunne huske, at de tidligere havde forsøgt, at checke to rejsende ind, men blot havde for lav saldo.

Når man overfører penge til et rejsekort på automaten bliver man i købsflowet på skærmen først informeret om den nuværende saldo på kortet og dernæst den nye saldo på rejsekortet, inden man sætter sit betalingskort ind i automaten og godkender købet (se nedenstående eksempel).





I dette tilfælde har den nye saldo, efter overførslen af de 500 kroner, været på 636,- kroner hvilket også fremgår af den vedhæftede korthistorik.

Da klager efter egne oplysninger allerede var klar over, at saldoen inden optankningen var på 136,- kroner og da den nye saldo på kortet har vist 636,- kroner på skærmdisplayet undrer vi os over, at klager kunne tro, at der allerede var checket én rejsende ind.

I sin henvendelse til ankenævnet skriver klager: *‘Vår forklaring til kontrollør ble ikke hørt. Han var kun interesseret i å fortelle os hva vi skulle gjort for å betale for 2 stk personer.’*

Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

I vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Vi forholder os udelukkende til om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel ved kontrol. I den konkrete sag var blot den ene af de to rejsende checket ind på rejsekortet. For god ordens skyld har vi undersøgt om der skulle have været fejl på udstyret, men det er ikke tilfældet og i den vedhæftede fil ‘udstyrshistorik’ kan man se, at kortlæseren har fungeret upåklageligt med mange indcheckninger, heriblandt klagers egen enkelt-indcheckning.

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 af hverken en enkelt eller to rejsende.

” 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.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved