

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0082
Klageren:	XX 9240 Nibe
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind af flere rejsende. Anvendte ikke en ekstra-check-ind-stander.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 -

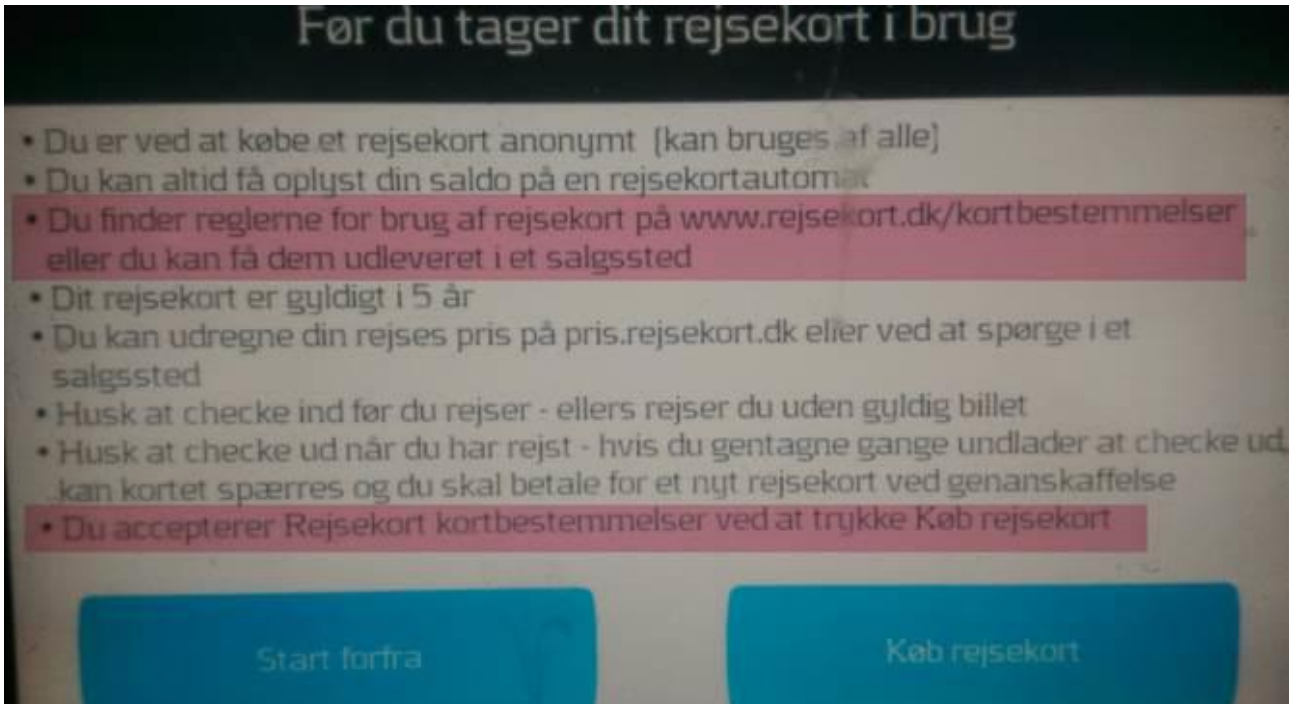
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 er bosiddende i Nibe, men var i København den 1. februar 2017, hvor han om morgenen ved ankomst i lufthavnen købte et rejsekort anonymt i en rejsekortautomat i lufthavnen.

Under købsflow'et fremkommer følgende informationer til kunden:



Om aftenen skulle han rejse retur med metroen fra Kgs. Nytorv til Lufthavnen st. med en kollega, som ikke havde rejsekort, og klageren tilbød derfor at checke pågældende ind på sit rejsekort. Han førte rejsekortet to gange hen forbi standen til check ind, og de steg ombord på metroen.

Imidlertid var det ikke en ekstra-check-ind-stander, han anvendte, hvorfor der kun kunne checkes én rejsende ind, og der blev kun hævet 70 kr. i forudbetaling kl. 19:41. Ved den efterfølgende kontrol af deres rejsehjemmel kl. 19:56, blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind af to rejsende. Efter kontrollen viste kontrolløren kl. 20:03 hvordan man checker to rejsende ind, og der blev hævet 140 kr. på rejsekortet. Beløbet blev tilbageført ved det efterfølgende check ud kl. 20:03.

Klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv. nr.	Rejseseqv. nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt. beløb	Forudbetaling
01-02-2017 20.03.54	01-02-2017 20.24.30	01-02-2017	Check ud	Check ud		20	2	København Lufthavn.	VAL_237 03 - 1389CD	EasyTrip	164,00	140,00	-140,00	140,00
01-02-2017 20.03.50	01-02-2017 20.24.32	01-02-2017	Check ind	Check ind		19	2	København Lufthavn.	VAL_237 02 - 13F5ED	EasyTrip	24,00	-140,00	140,00	140,00
01-02-2017 20.03.50	01-02-2017 20.24.32	01-02-2017	Check ind	Check ind		18		København Lufthavn.	VAL_237 02 - 13F5ED	EasyTrip	164,00	0,00	0,00	0,00
01-02-2017 20.02.31	01-02-2017 20.24.30	01-02-2017	Check ud	Check ud		16	1	København Lufthavn.	VAL_237 03 - 1389CD	EasyTrip	164,00	54,00	-54,00	70,00
01-02-2017 19.56.30	02-02-2017 06.30.51	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol		8	1	Vanløse St.	MET-EAM-7026 - 97026		0,00	0,00	0,00	0,00
01-02-2017 19.41.38	01-02-2017 19.59.04	01-02-2017	Check ind	Check ind		7	1	Kongens Nytorv St.	VAL_211 19 - 13CB87	EasyTrip	110,00	-70,00	70,00	70,00
01-02-2017 07.48.43	01-02-2017 08.15.38	01-02-2017	Check ud	Check ud		6	0	Kongens Nytorv St.	VAL_211 30 - 139C5D	EasyTrip	180,00	50,00	-50,00	70,00
01-02-2017 07.35.08	02-02-2017 19.35.07	01-02-2017	Kontrolmærke	Kontrol		5	0	København Lufthavn.	MET-EAM-7027 - 97027		0,00	0,00	0,00	0,00
01-02-2017 07.31.53	01-02-2017 07.50.23	01-02-2017	Check ind	Check ind		4	0	København Lufthavn.	VAL_237 02 - 13F5ED	EasyTrip	130,00	-70,00	70,00	70,00
01-02-2017 07.27.05	01-02-2017 07.30.16	01-02-2017	Rejsekort udstedt	Tank-op		3		København Lufthavn.	DSB_Cp h_RVM_101 - 49313		200,00	200,00	200,00	0,00

Den 5. februar 2017 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og henviste til, at han først efter at være blevet vist af stewarden, hvilken stander, der skulle anvendes, var blevet klar over, at der fandtes flere slags standere, fordi han lige havde købt rejsekortet samme morgen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 7. februar 2017 og begrundede dette med, at der kun var checket én rejsende ind på kortet. De vedhæftede en guide til, hvordan man checker flere rejsende ind.

Den 19. februar 2017 skrev klageren til Metro Service på ny og anførte, at der burde have været en vejledning i check ind af ekstra rejsende ved køb af rejsekortet, som ikke burde sælges i automater uden vejledning, når det kræver, at man sætter sig grundigt ind i brugen af rejsekort, inden dette anvendes – i modsætning til det udfasede klippekort. Klageren anførte videre, at der burde have været en tydelig markering på metrostationerne af, hvor der kan checkes flere rejsende ind, idet han blot havde ledt efter de blå lamper, hvilket han havde fået oplyst samme morgen – også ved check ind af flere rejsende.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 22. februar 2017 og vedhæftede et foto af standeren til ekstra-check-ind med påtrykt vejledning:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af rejsekorthistorikken fra klagerens rejsekort, at der kl. 19:41 kun blev checket een rejsende ind, idet der blev trukket 70 kr., hvilket udgør forudbetalingen på rejsekortet anonymt.

Baggrunden var ifølge Metro Service, at klageren anvendte en almindelig rejsekortstander, og på en sådan er det ikke muligt at checke flere rejsende ind.

Det beroede således på klagers egne forhold og ikke fejl på udstyret, at der kun blev checket een person ind på rejsekortet.

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.

Ved klagerens første rejse om morgenen, hørte han lyden og så teksten for korrekt check ind på standen. Dette gjorde sig videre gældende om aftenen ved klagerens første scanning af rejsekortet på standen til check ind af én person. Ved klagerens 2. scanning af rejsekortet lige derefter har standen imidlertid skrevet, at rejsekortet allerede var checket ind og givet en fejllyd, som

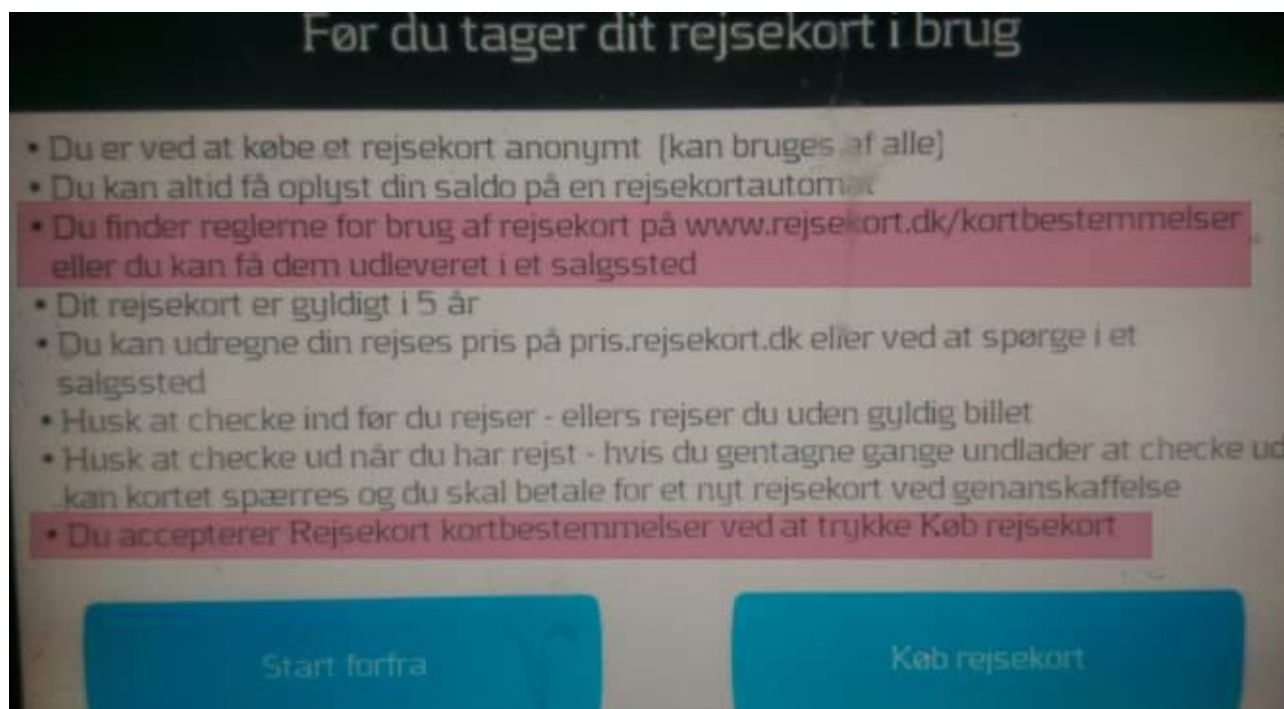
er afvigende fra lyden ved korrekt check ind. Dette burde klageren have reageret på, i stedet for at antage, at der var checket korrekt ind.

Ankenævnet finder derudover, at klageren, som ikke var bekendt med brugen af rejsekort, burde have søgt information om, hvorledes man checker flere rejsende ind.

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

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 baggrund af antallet og karakteren af de klager, som ankenævnet modtager vedrørende rejsekort anonymt, der ofte købes af ikke-dansktalende og turister iøvrigt, samt at rejsekortet sælges i en automat uden uddybende vejledning, men med henvisning til at kunden skal gå ind på rejsekorts hjemmeside og dér læse reglerne for anvendelse af rejsekortet, henstiller ankenævnet til Metro Service sammen med parterne bag rejsekortet om snarest muligt at tilføje følgende oplysninger i købsflow'et på både dansk og engelsk: at saldoen skal være på 70 kr. for *hver* rejsende, og at man ved flere rejsende skal anvende de særlige standere, hvorpå der findes vejledning om proceduren ved check ind på både dansk og engelsk.



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 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 indcheckede rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Kontrolafgift, der blev udstedt samme dag, som jeg for første har anvendt rejsekortet. Købte rejsekortet i en automat i lufthavnen, fordi jeg havde travlt og der var lang kø for at købe en billet. Om aftenen da jeg skulle hjemad, havde jeg følgeskab af en kollega, der heller ikke har et rejsekort, hvor vi tjekkede ind to gange, men desværre på en terminal, der ikke kunne modtage check ind af flere personer. Den meget venlige person der udstedte kontrolafgiften, viste os på bedste vis, hvordan vi skulle have tjekket ind, men da var det jo for sent, men han henviste sig jeg kunne kontakte Metroselskabet. Har siden ifm. med klagen til Metro også fået grundig instruktion i hvordan man skal gå til særlige check in standere, når flere skal rejse på samme anonyme rejsekort, men undrer mig meget over, at de alligevel fastholder kontrolafgiften, da min kollegas og mit brug af det netop anskaffede anonyme rejsekort slet ikke var et forsøg på at snyde.

Få revurderet blandt trafikkselskaber, om det er en god ide at sælge anonyme rejsekort i en automat i lufthavnen, hvor man som regel har travlt og ikke giver sig tid til at sætte sig ind i alle detaljer om brug af et sådant rejsekort. Må jo erfare at et anonymt rejsekort ikke sådan lige er helt ukompliceret at anvende, hvorfor jeg håber I vil fritage mig for denne kontrolafgift - og som kuriosum nævne at de tidligere klippekort var meget enklere at anvende og den fejl, som jeg begik mig med, ikke kunne have sket med et klippekort. Så håber at opnå at blive fritaget for afgiften, og overfører klagegebyr til jeres konto d.d.

Set i lyset af, at hændelsen skete samme dag, som jeg havde købt mit første rejsekort nogensinde i en automat i lufthavnen, håber jeg at kunne blive fritaget for denne kontrolafgift, da følgende beskrivelse vel også beviser, at det slet ikke var et forsøg på at snyde med betaling for rejsen for min kollega.

Hændelsesforløbet har jeg nøje beskrevet i min klage til metro, men i resumeform skete fejlen fordi jeg undervejs til Kgs. Nytorv om morgenen, hvor jeg var alene, fik oplyst af en vagt/kontrollør, at man sagtens kunne rejse flere på et sådant anonymt rejsekort. Som sagt så gjort på vej hjemad, fra Kgs. Nytorv til Lufthavnen, hvor jeg samme dags aften havde følgeskab af en kollega uden rejsekort. Her skete så den fejl, der udløste kontrolafgiften, da jeg havde tjekket kollegaen ind på en terminal, der ikke havde faciliteter til tjek ind af flere personer på samme rejsekort.

Synes jo også de lange redegørelser og illustrationer fra Metroselskabet, som jeg har modtaget efter min klage over kontrolafgiften klart beviser, at det er mange gange mere komplekst at an-

vende et anonymt rejsekort end det var at anvende de tidligere klippekort af pap, som man kunne anvende uden at læse mere, end hvad der kunne skrives på bagsiden af et sådant klippekort - og hvor kunden ikke skulle læse og acceptere en række vilkår på en skærm i en automat.

Alt sammen er det jo fint nok, men fastholder at det ikke burde være muligt at købe et anonymt rejsekort i en automat, da jeg nu set i baklyset kan erfare, at her er flere forhold, som man skal sætte sig grundigt ind i, før man anvender et sådant anonymt rejsekort – også i særlig grad set i lyset af, at når man er på vej gennem en stor lufthavn og skal videre med kollektiv trafik, hvor det vel er helt normalt at have travlt og derfor ikke får overblik over en række detaljer. F. eks. blev det også først undervejs klart for mig ved køb af dette anonyme rejsekort, at der var et gebyr på ca. kr. 80 herfor, så informationsniveauet er efter min mening ikke overskueligt, hverken for nordjyder - eller endnu mindre for udlændinge, der sprogmæssigt jo i ringere grad må forventes at forstå automatens informationer.

Min plan denne morgen var jo blot at købe en almindelig billet, men billetkontoret i lufthavnen var lukket og der var rigtig lang kø til den automat, hvor der kunne købes almindelige billetter, som jeg ikke havde tid til at vente på. Og på vej hjem om aftenen var der ingen personer ved trappen ned til Metroen på Kgs. Nytorv at spørge til råds.

Har nu læst tingene igennem igen, og vil blot igen understrege, at da jeg selv via automaterne på Kgs. Nytorv var tjekket ind, mens det havde glippet med at få min kollega tjekket korrekt ind på samme rejsekort, er det vel åbenbart, at det ikke var et bevidst forsøg på at snyde med en billet.

Har i øvrigt her efter påske været på ferie i Italien og Schweiz, hvor der også alle vegne er opstillet selvbetjeningsautomater, som de henviser til at bruge. Men alle vegne var der også er personale til stede, som velvilligt hjalp os igennem, hvis vi var i tvivl om billetten var ok.

Det var måske lige præcist en Metroperson vi kunne spørge til råds, der manglende ved nedgangen til metroen udfor Magasin på Kongens Nytorv, hvor de blå lamper til check ind, så vidt jeg husker findes efter første rulletrappe nedad. Og er klar over, at der var personale til stede fra Metroen 3 - 4 rulletrapper længere nede, hvor vi går ind i Metrovognene, men når vi var forvisset om at vi havde tjekket korrekt ind, spørger man jo ikke disse personer, om alt er korrekt - selv om det var dét, jeg skulle have gjort.

Indklagede anfører følgende:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar - inden påstigningen - selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles landsdækkende rejseregler, som er tilgængelige på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Af de fælles landsdækkende rejseregler - <http://dinoffentligetransport.dk/media/2561/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> - fremgår det blandt andet på side 6:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



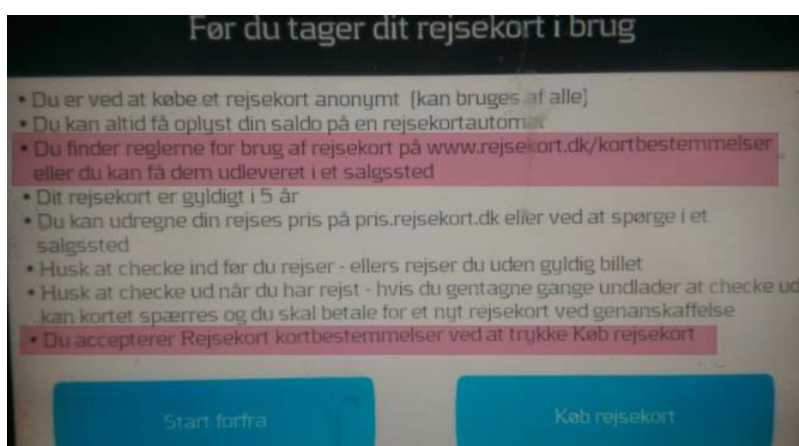
... og på side 7:

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en 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 desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

Klager anfører, at han har købt et anonymt rejsekort i RVM'en (Rejsekort Vending Machine – Rejsekortsautomaten). Når der købes et rejsekort her, kommer der som led i købsprocessen, nedenstående billede.



Som det fremgår af billedet findes reglerne for brug af rejsekortet på www.rejsekort.dk, eller kunden kan få dem udleveret i et salgssted.

Det fremgår ligeledes, at kunden, ved at trykke "**Køb rejsekort**", accepterer Rejsekort kortbestemmelser.

Af kortbestemmelserne fremgår det blandt andet på side 5 nederst og side 6 øverst:

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "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. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

forhindret heri, kan check ud ligeledes ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej>

Reglerne for brug af rejsekort fremgår af Rejsekort produktregler, der kan findes på www.rejsekort.dk Her kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

Klager anfører ligeledes "... **vi tjekkede ind to gange ...**".

Når der foretages check ind på en almindelig stander, vil displayet vise:



Samtidig kvitterer standeren med en "pling-lyd", der indikerer at check ind er foretaget.

Forsøges der igen check ind på samme stander (uden at der i mellemtiden er foretaget et check ud), vil displayet vise:



Samtidig kommer en "snerrelyd", der indikerer, at noget er galt.

Vi mener således ikke, at teksten (eller lyden) vil kunne tolkes på en sådan måde, så klager med rette kunne få den opfattelse, at der var foretaget korrekt check ind af 2 personer.

Af følgende link fremgår de forskellige lyde, standerne giver - <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beskeeder.aspx>

Vi skal afslutningsvis understrege, at vi ikke forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta.

Fakta i nærværende sag er, at klager og hans kollega kun havde foretaget check ind af en person, hvorefter den ene af de 2 rejsende ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, hvorfor kontrolafgiften blev udskrevet i overensstemmelse med gældende regler.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, klager er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro eller om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet i den konkrete sag.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand