

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0093
Klageren:	XX 2791 Dragør
Indklagede:	Movia
CVRnummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind. Klageren var ikke opmærksom på, om hendes check ind blev registeret korrekt, da der var mange mennesker med bussen. Bussen havde ikke forladt stoppestedet ved kontrollen.
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:

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

Klageren skal betale beløbet til Movia, 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 skulle den 10. februar 2017 rejse fra Københavns Hovedbanegård med buslinje 5A. Ifølge klageren, var der mange mennesker med bussen, hvorfor hun ikke var opmærksom på, om der blev registeret et korrekt check ind på hendes rejsekort. Inden bussen forlod stoppestedet, var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvor hun fremviste sit rejsekort, og da dette ikke var checket ind, blev hun klokken 17:51 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Klageren anmodede den 24. februar 2017 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at bussen ikke havde forladt stoppestedet, og at hun havde tilbudt at foretage et nyt check ind.

Movia fastholdt den 8. marts 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at foretage check ind af sit rejsekort ved påstigning på bussen.

Klagerens rejsehistorik på rejsekort. Der blev ikke registreret et check ind eller anden aktivitet på kortet den 10. februar 2017.

09-02-2017	15:05	Vestamager St.	15:54	Ørestad St.	-15,00	133,40
09-02-2017	15:10	Kontrolmærke		Metro Vestamager		133,40
09-02-2017	19:55	Ørestad St.	20:01	Vestamager St.	-12,00	121,40
11-02-2017	11:55	Linje : 250S Bellahøj	12:09	Linje : 250S Rådhuspladsen	-12,00	109,40
11-02-2017	15:19	Linje : 250S Rådhuspladsen	15:32	Linje : 250S Bellahøj	-12,00	97,40
11-02-2017	18:33	Linje : 350S Bellahøj	18:57	København H	-12,00	85,40
11-02-2017	22:20	Linje : 5A Rådhuspladsen	22:41	Linje : 5A Bellahøj	-12,00	73,40
12-02-2017	09:23	Linje : 5A Bellahøj	09:58	Ørestad St.	-12,00	61,40

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. Rejsekort har videre oplyst, at det ikke er muligt at høre lyden for korrekt check ind, hvis det ikke fremgår af displayet.

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 var checket ind på hendes 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. Klageren har oplyst, at hun grundet mange mennesker ikke kiggede på kortlæserens display.

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 er uden betydning, om bussen havde forladt stoppestedet ved kontrollen, idet en passager, som er steget om bord på en bus, anses for at have til hensigt at køre med bussen og må dermed betegnes som passager. Endvidere er det uden betydning, hvorledes klagerens rejsemønster har været, inden hun steg på bussen.

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.

RETSGRUNDLAG:

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.

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det nærmere forløber, fredag den 10. februar 2017 ca. kl. 1745 blev jeg af min far sat af ved Københavns Hovedbanegård ved Tietgensbroen, hvorfra jeg går ned på perronen ved spor 11 og 12 og videre op til ankomsthallen for at mødes med min kæreste, der havde fået weekendorlov fra [xx] Kaserne. Vi tog bus 5A kl. 1750 mod Husum Torv. Der er mange mennesker med bussen. Jeg scanner (som normalt) mit rejsekort idet jeg går ind i bussen.

Min kæreste og jeg er nogle af de sidste der ikke får en siddeplads og står derfor op bagerst i bussen. Der kommer en kontrollør som passerer os og skal tjekke gyldig rejsehjemmel. Jeg viser uopfordret mit rejsekort til kontrolløren. Han konstaterer, at det ikke er registreret som tjekket ind. Jeg tilbyder ham selvfølgelig, at tjekke mit rejsekort ind endnu engang, men bliver stoppet heri, da kontrolløren påpeger, at jeg sidst havde været tjekket ind dagen forinden, altså den 09. februar 2017. Jeg forklarede herefter min færd og, at jeg som tidligere nævnt havde fået et lift af min far. Kontrolløren godtog ikke min oplysning, idet han ikke mente, at jeg havde redegjort for min færd. Herefter gav kontrolløren mig en afgift, hvorefter bussen begyndte at køre.

Jeg har under ingen omstændigheder været i ond tro og forsøgt at snyde mig til en gratis tur. Derfor finder jeg den pålagte afgift ikke pålagt korrekt og ved kontrol af bussens interne overvågningsvideo fra det pågældende tidspunkt vil det kunne konstateres, at jeg tjekkede ind som normalt med mit rejsekort.

Jeg er af den opfattelse, at kontrolløren pålagde mig denne afgift fordi han ikke troede på, at jeg havde fået et lift af min far umiddelbart inden jeg sammen med min kæreste steg på bussen. Jeg mener, at afgiften burde annulleres, idet bussen ikke var kørt fra stoppestedet ved afgiftens udstedelse, ligesom kontrolløren burde have tilladt mig, at genindlæse mit rejsekort.”

Indklagede anfører følgende:

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl.

Det vil sige at det er kundens eget ansvar at tjekke sit rejsekort ind ved påstigning af bussen. Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind skal man købe en billet hos chaufføren.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

På rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Når man skal tjekke ind holdes kortet foran det blå punkt til kortlæseren siger ”ding” og der på kortlæseren står OK. Vi har talt med kontoret for rejsekort, som har oplyst at dit rejsekort ikke er tjekket ind.

Det er for sent at tjekke ind på et evt. rejsekort, når der først er kommet kontrol på bussen.

Vedlagt oversigt fra kundens rejsekort hvor man kan se at det ikke er tjekket ind den 10.2.2017.

Begge tjekind standere duede i bussen se vedlagte.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

Hertil har klageren anført:

Jeg kan yderligere supplere min klage over den pålagte afgift med, at Movia ved behandlingen af min indsigelse, sender endnu en standardskrivelse til mig om, hvordan reglerne for benyttelse af rejsekortet fungerer. Jeg kan lige indskyde, at siden jeg for godt 1 års tid siden fik mit rejsekort har benyttet mig af dette dagligt uden problemer.

Jeg finder ikke, at Movia på noget tidspunkt besvarer de faktorer, jeg gør gældende for min klage over den pålagte afgift.

I Movias svar på klagen, fremsender de et udpluk af mine seneste rejser, hvoraf mine seneste check ind og check ud fremgår. Det er mig fortsat uforståeligt, at kontrolløren tager udgangspunkt i mine seneste rejser dagen forinden. Det er for mig nærliggende at tænke, at hvis denne kontrol var foregået tidligere på dagen, eksempelvis om morgenen, ville kontrolløren angiveligt ikke have taget udgangspunkt i mine tidligere rejser, da han med god grund kunne antage, at jeg ikke havde rejst tidligere samme dag. Hvorfor kontrolløren fastholder, at give mig denne afgift på baggrund af min rejseaktivitet dagen forinden og derfor ikke tillader mig påny at checke mit rejsekort ind, medens bussen fortsat holdt stille på stoppestedet ved Hovedbanegården, er mig uforståeligt. Jeg

kunne i realiteten blot være steget af bussen, men da jeg ikke havde "skumle hensigter om at snyde mig til en gratis transport" forblev jeg på bussen og da jeg samtidigt uopfordret fremviste mit rejsekort til kontrolløren finder jeg det som værende usædvanligt dårligt service fra kontrollørens side af, at nægte mig muligheden for at checke mit rejsekort ind igen, men i stedet for pålægger mig denne kontrolafgift med kommentaren om: " Så må du jo klage over den".

Ydermere har Movia ikke indhentet videoovervågningen fra henholdsvis perronen på Hovedbanegården eller fra omhandlende bus, hvor min forklaring om min færden kunne bevises. Movia fastholder deres påstand uden at have ladet videoerne gennemse.

Endvidere har jeg forhørt mig blandt andre kontrollører i henholdsvis busser og Metro, hvor de alle samstemmende påpeger, at man som rejsende inden rejsen er begyndt har mulighed for, at fortryde sin rejse og derfor frit kan forlade bussen, metroen eller toget, såfremt disse fortsat holder ved stationen/stoppestedet, uden at man derfor bliver pålagt en kontrolafgift.

Afslutningsvis vil jeg gerne påpege, at hvis kontrolløren havde givet mig lov til at "genindlæse" mit rejsekort, som jeg foreviste uopfordret til ham inden kontrollen, ville hele dette unødvendige skrivi været undgået. Jeg finder det unødvendigt, idet jeg på intet tidspunkt havde intentioner om, at snyde mig til en gratis rejse, jeg tilbød jo kontrolløren at checke mit rejsekort ind igen.

Jeg har en forhåbning om, at Movia efter denne mail, 2. eller 3. i rækken, annullerer kontrolafgiften, da jeg fastholder, at kontrolafgiften er pålagt uretmæssigt, jf. ovenfor anført."

Hertil har indklagede afslutningsvist anført:

"Movia kan tilføje at vi ikke har adgang til video overvågningen i busserne det er kun politiet der har adgang det denne, da det for chaufføren sikkerhed at de er opsat.

Kunden skriver, at hun ikke fik lov at genindlæse sit kort hvilket er for sent, når man først er gået ned i bussen og der er kommet kontrol på. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand