

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0094

Klageren: XX på egne vegne og på vegne af kæresten YY
2100 København Ø

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: To kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende registrering af check ind af to rejsende.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse

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:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service A/S, som sender et girokort til de respektive parter.

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 og dennes kæreste skulle den 15. februar 2017 efter endt ferie rejse med metroen fra Lufthavnen st. til Nørreport st. og derfra videre med S-tog til Svanemøllen st. De anvendte kærestens rejsekort, som de checkede ind på en stander til ekstra check ind, men da de kun havde checket én rejsende ind, checkede de ud igen og gik hen til en anden stander. Ifølge klageren lykkedes det dem her at checke to rejsende ind, hvilket de så på displayet. Derpå steg de om bord på metroen.

Efter at metroen havde forladt Amager Strand st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da stewarden ikke kunne se, at der var registreret noget check ind, blev de begge pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår af logs fra rejsekortets historik, at standeren til ekstra check ind blev aktiveret kl. 21:02:37, hvorefter der blev checket en voksen ind, idet der blev trukket 25 kr. i forudbetaling. Derpå blev rejsekortet checket ud kl. 21:02:46.

Stewarden kontrollerede rejsekortet kl. 21:10 og 21:12, hvorefter der på Nørreport st. kl. 21:29 blev checket to voksne ind og trukket 50 kr. i forudbetaling. Rejsekortet blev checket ud kl. 21:51 på Svanemøllen st.

Det fremgår videre af logs fra standerne til ekstra check ind i lufthavnen, at disse blev anvendt både før og efter klagerens forsøg.

Den 25. februar 2017 indgav klageren en klage til direktøren for Rejsekort A/S og anmodede om annullering af kontrolafgiften på baggrund af det beskrevne hændelsesforløb som anført ovenfor. Han gjorde videre gældende, at det check ind, som de foretog på Nørreport st. af to rejsende, og som registreret på rejsekortet, var sket med nøjagtig samme fremgangsmåde, som ved check ind i Lufthavnen st.

Klageren rettede efterfølgende klagen til Metro Service, som den 3. marts 2017 fastholdt klagerens kontrolafgift med den begrundelse bl.a., at det var underordnet, at rejsekortet var checket ind på S-togsrejsen, når der ikke var registreret check ind på rejsen med metroen, samt at det ikke blev taget med i vurderingen, om passageren havde været i god tro eller bevidst søg at omgå rejsereglerne. Efter at have modtaget en fuldmagt fra klagerens kæreste til at klageren kunne klage på hendes vegne, fastholdt Metro Service hendes kontrolafgift den 17. marts 2017.

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 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 rejsekortet, 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 rejsekortet om, at der ikke var checket to rejsende ind på rejsekortet.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at rejsekortet var checket 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.

Ifølge de fremlagte logs var der ikke fejl ved standen, som blev anvendt både før og efter klagerens forsøg. Endelig er der heller ikke grundlag for at antage, at selve rejsekortet var fejlbehæftet, idet dette blev anvendt til check ind af to rejsende kort tid efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kontrolafgifterne 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. Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for pligten til at betale kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

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 peronen 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:

”Fejlbehæftet check-in ved anlæg i lufthavnen, hvilket tyder på systemfejl

At afværge en uretfærdighed, samt at påpege systemiske fejl ved check-in hos Rejsekortet

Fejl ved check-in automat

Frifindelse over for en ærekrænkende anklage.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 klagerne billetteret den 15. februar 2017 kl. 21:13 på strækningen Amager Strand station – Nørreport station. Parret fremviste kvindens personlige rejsekort, hvor ingen passagerer var ind-checket. Da klagerne ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

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.

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.

I sine henvendelser skriver klagerne, at de checkede to personer ind på kortlæseren på Lufthavnen station og, at de derfor protesterede da stewarden, efter kontrol af det fremviste kort, måtte fortælle, at der ikke var checket rejsende ind på kortet og at han derfor måtte udskrive en kontrolafgift til dem hver. Klagerne skriver også, at de først checkede en enkelt person ind på kortet og derefter ud igen, og at de bagefter foretog et korrekt check-ind-ekstra.

På Lufthavnen metro station findes der to check-ind-ekstra kortlæsere. Herunder er indsat fotos af de to kortlæsere og et nærbillede af brugervejledningen.





Fra Rejsekort har vi modtaget udskrifter fra de 2 check-ind-ekstra kortlæsere, samt fra den check-ud kortlæser som klagerne checkede rejsekortet ud på. Som det fremgår af den vedhæftede pdf-fil med udstyrshistorik var alle standerne fuldt funktionsdygtige med adskillige andre korttransaktioner både før og efter klagerens ind- og ud-checkning.

Fra Rejsekort har vi også modtaget udskrift for det anvendte rejsekort. I den vedhæftede korthistorik kan man se, at klagerne aktiverede check-ind-ekstra-funktionen på kortlæser 13F401, men blot checkede én person ind kl. 21:02:37 for 9 sekunder senere, at checke kortet ud på kortlæser 138A1D. Derefter er der ikke bevægelser på kortet førend stewardens PDA sætter kontrolmærker i forbindelse med billetteringen.

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.

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.

I henvendelserne til Ankenævnet skriver klagerne blandt andet, at de ønsker, at opnå *'Frifindelse over for en ærekrænkende anklage'*. Vi skal beklage hvis klagerne føler deres ære krænket, det er bestemt ikke hensigten og vi vil gerne understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Vi behandler alle passagerer ens og da fakta i nærværende sag er, at

klagerne ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet til dem hver i overensstemmelse med gældende regler.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret, er det således vores påstand, at den manglende indcheckning af rejsekortet skyldes en brugerfejl, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgifterne."

Hertil har klageren svaret:

"Jeg vil begynde med det centrale argument hos Metro, som står herunder:

"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." Omskrevet til almindeligt dansk lyder argumentet sådan her:

"Dette er et område, hvor passageren kan snyde med sin pligt til at sørge for betaling af sin rejse, ved blot at påstå dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office."

Her kan man godt forstå Metros bekymring, for hvis en sådan forklaring bliver gangbar, så har man to store problemer: Kunderne kan risikofrit snyde, og hvis de ikke har snydt, eksisterer der et endnu værre problem: Apparaturet er ikke fejlfrit, men fejlen kan ikke findes ...

Derfor mener jeg at den først registrerede indtastning viser, at vi stemplede ind, men fandt ud af at vores indtastning kun omfattede én person. Derfor gik vi til en anden station, hvor vi troede at vi fik tjekket os begge ind. Vi er i hvert fald enige om, at den viste 2 personer, og derfor steg vi på toget mod Nørreport i god tro.

Metroselskabet har registreret vores rejse fra Nørreport til Svanemøllen, oplyser de. Jeg vil gerne i den forbindelse spørge, om der er registreret en eller to rejsende på [kærestens] rejsekort? Vi rejste i hvert fald begge videre, efter at vi havde tjekket ind på samme måde som på apparatet i lufthavnen, og med samme resultat på displayet. Det er vi også enige om (og sagen blev vendt og drejet mange gange den aften derhjemme, mens den var i frisk erindring.

Jeg ønsker ikke at påkalde mig *force majeure* eller *materiel atypicitet*, men kun sund fornuft: Hvorfor skulle to gråsprængte borgere beslutte, at de ville give deres kedelige liv ekstra spænding efter en lang flyvetur på charter-klasse?

Hvorfor gjorde de sig den ekstra ulejlighed at tjekke ind og ud på to automater samme sted?

Er de mon kriminelle genier, som har læst for meget på Miss Marple og derfor vil kreere en indviklet intrige?

Og var det mon fordi ferien på [xx] havde været for dyr, så de sammensvor sig om at frastjæle Metroen en 40-60 kr. (*mit gæt* på rejsens pris) i stedet for at bruge [kærestens] rejsekort."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand