

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0117
- Klageren:** XX
2630 Taastrup
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort, som i øvrigt var indstillet til kundetype barn (0-15 år), selv om klageren var fyldt 16 år.
- 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren fyldte 16 år den 11. oktober 2016 og var indehaver af et rejsekort barn.

Henholdsvis den 14. oktober og 18. november 2016 skrev rejsekortsystemet en e-mail til klageren om, at hun skulle ændre kundetypen efter det fyldte 16. år. Hvis hun ikke ændrede kortet, ville hun risikere at få en kontrolafgift, da hendes rejsehjemmel ikke ville blive anset for gyldig. I sidstnævnte e-mail blev det endvidere oplyst, at hendes kort ville blive spærret, hvis hun ikke inden for 2 uger havde ændret kundetypen.

Ifølge klagerens rejsekorthistorik rejste hun på kortet uden af omstille dette 9 gange i perioden 11. – 30. november 2016.

Den 15. december 2016 rejste klageren med buslinje 117. Ifølge klageren fortog hun et check ind ved rejsens begyndelse, men efter bussen havde forladt stoppestedet Taastrup st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun fremviste sit rejsekort. Da der ikke var registreret et check ind, blev hun klokken 13:04 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Den 19. december 2016 blev rejsekortet spærret grundet misbrug, da klageren havde rejst 9 gange på kortet med den forkerte kundetype.

Klageren anmodede den 29. december 2016 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun troede hun havde et rejsekort med kundetypen voksen, og at det automatisk var blevet ændret, da hun fyldte 16 år.

Movia fastholdt den 22. marts 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke blev forevist gyldigt kort/billet, samt at det ifølge rejsereglerne er kundens eget ansvar at sikre sig, at opdatere sit rejsekorts kundetype fra barn til voksen eller ung.

Oversigt over klagerens rejsehistorik, hvoraf det fremgår, at den sidst registrerede rejse blev foretaget med rejsekortet den 30. november 2016.

	127	18-11-2016	15:27	Høje Taastrup St.	15:33	Taastrup St.	-7,50	58,80
	128	18-11-2016	17:22	Taastrup St.	17:25	Høje Taastrup St.	-7,50	51,30
	129	21-11-2016	15:27	Linje : 117 Høje Taastrup St.	15:34	Linje : 117 Østerby Torv	-7,50	43,80
	130	30-11-2016	15:27	Linje : 117 Høje Taastrup St.	15:35	Linje : 117 City 2	-7,50	36,30
		28-12-2016	02:36	Rejsekort tilbagebetalt			-36,30	0,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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 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 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 hun troede at hendes rejsekort automatisk var omstillet til kundetyppen voksen, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at det er klagerens eget ansvar at skifte rejsekortets kundetype. Klageren blev i øvrigt informeret om dette i to mails den 14. oktober 2016 og den 18. november 2016. Ankenævnet lægger til grund, at den anvendte mailadresse hidrører fra klagerens egne oplysninger.

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:

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:

” Forstår ikke helt hvor det skal være min fejl henne. Jeg var henne i 7-eleven og snakke med den en gang, og de fortalte mig jeg skulle komme tilbage igen ugen efter. Jeg vidste ikke bedre, hvilket jeg også har fortalt jer. Det kan ikke være min skyld, at medarbejderne i 7-eleven, ikke har styr på det. De sagde det ikke var nødvendigt at få det ordnet med det samme. Det burde vel være noget som i kan vurdere på ligevis med mig, og være enige i ikke er min skyld. Synes derfor ikke det er acceptabelt at jeg skal betale en bøde på 750kr når ikke det er min skyld. Hvis jeg var typen der ville køre ulovligt uden billet, havde jeg nok som det første ikke engang checket ind. Det ikke min skyld, at jeg får forkerte henvisninger fra 7-eleven. Derfor igen, uacceptabelt hvis klagen ikke bliver fjernet vil jeg helt ærligt gerne sige.”

Indklagede anfører følgende:

”

Vedrørende Movias sagsnr. 8586 kontrolafgift 329481

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.

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. Se udskrift fra rejsekortet.

Den 19.12.2016 er kortet blevet spærret årsag misbrug af rejsekortet. Kunden har efter han fyldte 16 år rejst 9 gange til børnetakst.

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.

Kunden har fået 2 mail vedrørende at nu er det tid til at skrive børnekortet til voksenkort. 1. gang er mailen sendt den 14.10.2016 og igen den 18.11.2016. se vedlagte mail. Kunden har således været bekendt med at kortet var et børnekort og skulle ombyttes som er kundens eget ansvar.

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

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.

De vedhæftede e-mails:

”

Hjertelig tillykke med din forestående 16 års fødselsdag.

Når du er fyldt 16 år skal du ændre kundetypen på dit rejsekort fra barn til ung, eller voksen.

Hvis du fortsat rejser på dit rejsekort med kundetypen barn, efter du er fyldt 16 år, har du ikke gyldig billet og kan risikere at få en kontrolafgift.

Skal du vælge kundetypen Ung? (Kræver foto på rejsekort)

Hvis du rejser over flere takstgrænser eller mellem landsdele, giver et rejsekort med kundetypen ung mulighed for at rejse til en lavere pris på nogle strækninger. For at få denne prisfordel skal du også have et DSB Ung, et Arriva Ung eller et Ungdomskort, som du skal fremvise sammen med dit rejsekort med kundetypen Ung. Læs mere på dsbung.dk, arrivaung.dk eller ungdomskort.dk.

Du kan kontrollere priser på rejser med rejsekort ung på rejseplanen.dk.

Med kundetypen Ung har du desuden mulighed for at få tidsrabat på rejser mellem takstområder på bestemte dage og tidspunkter. Læs om tidsrabatten her <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/priser-for-rejser/tidsrabat>.

Hvis du vil ændre kundetypen til ung, skal du være opmærksom på, at der skal være foto på dit rejsekort. Er der ikke et foto på dit nuværende rejsekort, skal du spærre dit rejsekort og bestille et nyt rejsekort med kundetypen ung. Bemærk, at et nyt rejsekort koster 50 kr.

Har du foto på dit nuværende rejsekort, kan du ændre kundetypen ved at henvende dig på et rejsekort salgssted, eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter på 7011 3333.

Skal du vælge kundetypen Voksen?

Hvis du plejer at rejse inden for et lokalt takstområde, anbefaler vi, at du ændrer kundetypen på dit rejsekort til voksen. Det gør du ved at logge ind på selvbetjeningen på rejsekort.dk og klikke på "Rejsekort indstillinger" i venstremenuen.

Er du ikke blevet oprettet som bruger af selvbetjeningen – og har du et NemID – kan du selv oprette dig som bruger ved at logge ind med NemID. Kan du ikke få adgang til selvbetjeningen, kan du ringe til Rejsekort Kundecenter eller lægge vejen forbi et rejsekort salgssted og få hjælp til at ændre kundetypen. Du kan se hvilke salgssteder der kan ændre kundetype på rejsekort.dk.

Husk, at hvis du ændrer kundetype via din selvbetjening på rejsekort.dk, eller ved kontakt til Rejsekort kundecenter, skal du benytte dit rejsekort før ændringen registreres på dit rejsekort.

Og

Rykker vedrørende rejsekort nr.

Vi har skrevet til dig 14-10-2016 for at gøre dig opmærksom på, at du skulle ændre kundetypen på dit rejsekort fra Barn til Ung eller Voksen.

Vi kan se, at du har rejst som kundetypen Barn
13-11-2016

Det betyder, at du ikke har haft gyldig billet på den pågældende rejse. Du skal derfor hurtigst muligt ændre kundetypen på dit rejsekort. Hvis du ikke ændrer din kundetype inden for de næste to uger fra denne henvendelse, og fortsat rejser som kundetypen Barn, betragtes det som misbrug af dit rejsekort. Det betyder, at dit rejsekort automatisk vil blive spærret, jævnfør Rejsekort kortbestemmelser, afsnit 4.2.

Skal du vælge kundetypen Ung? (Kræver foto på rejsekort)

Hvis du rejser over flere takstgrænser eller mellem landsdele, giver et rejsekort med kundetypen ung mulighed for at rejse til en lavere pris på nogle strækninger. For at få denne prisfordel skal du også have et DSB Ung, et Arriva Ung eller et Ungdomskort, som du skal fremvise sammen med dit rejsekort med kundetypen Ung. Læs mere på dsbung.dk, arrivaung.dk eller ungdomskort.dk.

Du kan kontrollere priser på rejser med rejsekort ung på rejseplanen.dk.

Med kundetypen Ung har du desuden mulighed for at få tidsrabat på rejser mellem takstområder på bestemte dage og tidspunkter. Læs om tidsrabatten her <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/priser-for-rejser/tidsrabat>.

Hvis du vil ændre kundetypen til ung, skal du være opmærksom på, at der skal være foto på dit rejsekort. Er der ikke et foto på dit nuværende rejsekort, skal du spærre dit rejsekort og bestille et nyt rejsekort med kundetypen ung. Bemærk, at et nyt rejsekort koster 50 kr.

Har du foto på dit nuværende rejsekort, kan du ændre kundetypen ved at henvende dig på et rejsekort salgssted, eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter på 7011 3333.

Skal du vælge kundetypen Voksen?

Hvis du plejer at rejse inden for et lokalt takstområde, anbefaler vi, at du ændrer kundetypen på dit rejsekort til voksen. Det gør du ved at logge ind på selvbetjeningen på rejsekort.dk og klikke på "Rejsekort indstillinger" i venstremenuen.

Er du ikke blevet oprettet som bruger af selvbetjeningen – og har du et NemID – kan du selv oprette dig som bruger ved at logge ind med NemID. Kan du ikke få adgang til selvbetjeningen, kan du ringe til Rejsekort Kundecenter eller lægge vejen forbi et rejsekort salgssted og få hjælp til at ændre kundetypen. Du kan se hvilke ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand