

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0245

Klageren: XX på vegne af YY
2200 København N

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
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger.

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 rejseledsager skulle den 8. august 2017 med metroen fra Nørreport st. til Christianshavn st. med skift på Flintholm st. Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at han efter check ind den foregående dag havde glemt at checke ud, hvorfor rejsekortsystemet automatisk havde checket hans kort ud. Dette blev registeret kl. 09:44 den 8. august 2017 samtidigt med check ind på Nørreport st.

Ifølge klageren kunne han ikke se standerens display grundet solskin, men han var overbevist om, at han havde checket to personer ind på rejsekortet, hvorfor de steg om bord på metroen og foretog et skifte check ind på Flintholm st.

På strækningen mellem Lindevang st. og Christianshavn st. var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da det kun var klageren, der var checket ind på rejsekortet, blev klagerens ledsager kl: 10:01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 21. august 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der måtte være en fejl med rejsekortsystemet eller med check ind standeren, og at fejlen kunne skyldes manglende check ud fra forrige rejse, hvorefter systemet automatisk havde nulstillet hans forrige indtastninger.

Metro Service fastholdt den 30. august 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt det faktum, at manglende check ud fra tidligere rejse ikke har nogen indflydelse på muligheden for at checke korrekt ind efterfølgende.

Efter sagen blev indbragt for ankenævnet, har klageren tilføjet, at han ikke kunne se displayet på standeren på Nørreport st. pga. for skarpt sollys.

Metro Service A/S har fremlagt logs, der dokumenterer, at der kun var checket én ind på rejsekortet, og at standeren ikke var fejlbehæftet den pågældende dag.

Neden for kan du høre lydene og se alle de forskellige skærmttekster, du kan møde på din rejse.

- **Alt er OK** Hør lyd Hvad betyder lyden?
- **Vær opmærksom** Hør lyd Hvad betyder lyden?

Check ind)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

OK - men check ud mangler

Ny rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

- **Noget er galt**

Check ud mangler

Du har allerede checket ind og kan begynde din rejse. Men:
Du har undladt at checke ud på din seneste rejse.

Husk altid at checke ud når du afslutter en rejse!

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 kun var checket én rejsende ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for to rejsende på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet et sådant 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 til den medrejsende 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.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om der er korrekt checket ind ved at benytte en ekstra check ind stander ved skifte check ind, da denne vil oplyse hvor mange passagerer og hvilken kundetype, der er checket ind.

I tilfælde hvor der mangler check ud fra forrige rejse, vil lyden for "vær opmærksom" anvendes sammen med teksten "OK – men check ud mangler".

Ankenævnet bemærker, at den omstændighed, at man ikke har checket ud fra tidligere rejse ikke har indflydelse på muligheden for at checke korrekt ind fremadrettet.

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.


I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

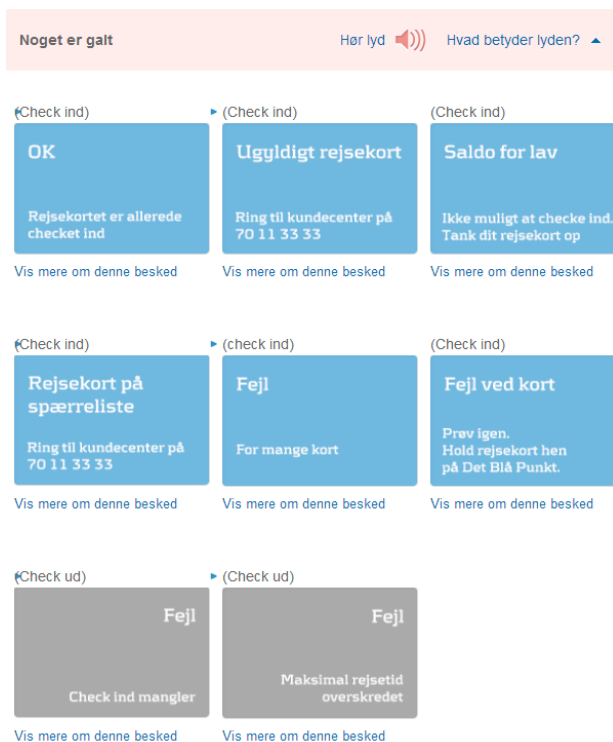
▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

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

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

“Vi modtog en kontrolafgift da vi rejste med metro, da vi IKKE var checket to ind på mit rejsekort. Derfor fik min rejseledsager [...] en kontrolafgift.

Problemet er vi havde gjort som alle forskrifter beskriver omkring ind check af 2 personer. Problemet er opstået ved at jeg på min foregående rejse ikke har været checket ud, derfor har automaten nulstillet indtastningerne omkring check ind af flere personer. Da vi står på Nørrebro st. i høj solskind, har vi ingen mulighed for at se displayet på standeren, og da maskinen ikke kommer med nogen lyde omkring, der skulle være et problem rejser vi i den gode tro vi begge har gyldig rejsehjemmel.

Jeg vil bare have lov til at betale den korrekte pris for anvendelse af rejsekortet og ikke en yderlige kontrolafgift, da vi har 100% forholdt os til vejledningen omkring check in af flere personer.”

Indklagede anfører følgende:

“Der er ikke taget foto med PDA i denne sag.

Klageren i denne sag er ejer af det involverede rejsekort, men det er ikke klageren selv, men derimod klagers kollega/ledsager, som fik kontrolafgiften.

Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag.

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 kontrolafgift, 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 ledsager billetteret den 8. august 2017 kl. 10:01 på strækningen Lindevang station – Christianshavn station. Klager fremviste sit personlige rejsekort hvor blot en enkelt rejsende var checket ind. Da ledsageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift til ham efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man læse:

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.



Når man anskaffer sig et rejsekort accepterer man samtidigt reglerne for brug af samme. På Rejsekorts hjemmeside, på dette link:

<http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf> kan man blandt andet læse dette:

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

Når man har checket korrekt ind får man dels en positiv lyd fra kortlæseren og samtidigt står der på displayet 'OK – God rejse'. Hvis der ikke står 'OK – god rejse på displayet er man ikke checket ind.

I den konkrete sag har klager undladt at checke ud efter en rejse, som han foretog den 7. august (se vedhæftede korthistorik). Hvis man ikke har checket ud inden den maksimale rejsetid er overskredet checker rejsekortsystemet selv ud næste gang kortet kommer i kontakt med en kortlæser. Det er alt sammen beskrevet på Rejsekorts hjemmeside <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx#glemtcheckud> .

I sine henvendelser forklarer klager, at kortlæserne ikke 'kommer med nogen lyde omkring, der skulle være et problem', og forklarer desuden, at fordi det var solskinsvejr kunne han ikke læse på kortlæserens display.

Men det er ikke korrekt, at der ikke kommer en lyd fra kortlæseren. Check-ind-standerne opererer med 3 forskellige lyde som alle er beskrevet på Rejsekorts hjemmeside – hvor det også er muligt, at afspille de forskellige lyde. Se herunder.

<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/kortlaeserens-lyde-og-beske-der.aspx>

Neden for kan du høre lydene og se alle de forskellige skærmtjekster, du kan møde på din rejse.

- Alt er OK** Hør lyd Hvad betyder lyden?
- Vær opmærksom** Hør lyd Hvad betyder lyden?

Check ind

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

God rejse

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)

OK - men check ud mangler

Ny rejse startet

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

- Noget er galt**

Check ud mangler

Du har allerede checket ind og kan begynde din rejse. Men: Du har undladt at checke ud på din seneste rejse.

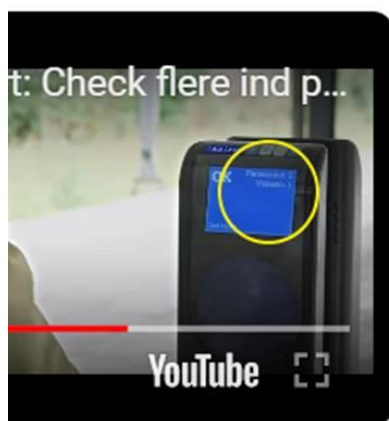
Husk altid at checke ud når du afslutter en rejse!

Vi har været i kontakt med Rejsekort A/S, som har rekonstrueret klagers handlingsforløb på en kortlæser, hvilket vil sige, at rejsekortmedarbejderen har checket et kort ind, ventet til den maksimale rejsetid var overskredet og så checket kortet ind igen. Dét affødte 'Vær opmærksom-lyden' og på displayet stod 'OK- men check ud mangler'. Se vedhæftede IMG-fil.

Rejsekort har også leveret en historik over den anvendte stander på Nørrebro station (se pdf-fil). Som det fremgår af historikken har kortlæseren fungeret fint med talrige indcheckninger både før og efter klagers indcheckning af en enkelt rejsende.

Selv om man måske ikke umiddelbart kan se displayet på grund af dejligt vejr må man, i overensstemmelse med ovenstående regler, forventes at reagere når man ikke modtager den lyd, der indikerer 'Alt er OK', og så placere sig således, at man skygger lidt for displayet så teksten bliver læsbar.

Vi er derudover lidt forundrede over, hvordan klager kan mene, at have checket to rejsende ind på kortet når han forklarer, at han ikke kunne se displayet i solskinsvejr. For, når man skal checke mere end én rejsende ind fordrer det, at man benytter touch-knapperne på displayet til at angive om man ønsker at medbringe en eller flere voksne, børn, en cykel eller en hund på rejsen og når man har tastet det ønskede antal rejsende ind, er det også på displayet, at man skal kontrollere om det indtastede stemmer overens med det ønskede. Nedenstående eksempler viser, at kortholder (som i dette tilfælde en pensionist) medbringer en voksen rejsende mere på sit rejsekort og hvor indcheckningen afslutter med, at pensionisten atter har holdt sit rejsekort op foran det blå punkt således, at indcheckningen afsluttes korrekt og det fremgår af displayet hvor mange der er checket ind. Videoklippen kan ses her: <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra.aspx>



Hvis man starter en indcheckning af flere rejsende korrekt vil det fremgå af korthistorikken; første linje viser 0,00 fordi kortet blot er aktiveret, mens næste linje viser -50,00 fordi der ved den lejlighed er checket 2 voksne ind på kortet samtidigt. Eksemplet er fra klagers egen historik:

17-04-2017 16:02:54	17-04-2017 16:24:24	01-04-2017	Check ind	Check ind		408		Humblebæk St.	VAL_12462 - 13F48A	EasyTrip	186,30	0,00	0,00	0,00	Detaljer
17-04-2017 16:02:54	17-04-2017 16:24:24	01-04-2017	Check ind	Check ind		409	133	Humblebæk St.	VAL_12462 - 13F48A	EasyTrip	136,30	-50,00	50,00	50,00	Detaljer

I den konkrete sag er der ikke nogen linje med 0,00 men derimod blot en helt almindelig indcheckning af én person.

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.

Vi må 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 klagers ledsager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift 00561855 på 750 kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand