

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0262
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY 2300 København S
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	2 kontrolafgifter på hver 750 kr. og 2 kontrolafgifter på hver 100 kr. (for cykel). Klageren og hans ægtefælle foretog et skifte-check-ind, men kom til ved en fejl at checke ud efterfølgende og fik ikke checket korrekt ind igen inden ombordstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret Indklagede fastholder disse
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. februar 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 1.700 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren og ægtefællen.

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 hans ægtefælle rejste den 29. juli 2017 med S-tog fra Herlev st. til Vanløse st. og derfra videre med metroen til Amagerbro st. De checkede 2 voksne og 2 cykler ind med rejsekort på Herlev st.

Det fremgår af logs fra sagen, at der på Vanløse st. var foretaget et skifte-check-ind kl. 17:09:41, hvorefter der var foretaget et check-ud kl. 17:09:48.

Reg. udstyr dato/kl. ▾	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type
29-07-2017 17:14:50	29-07-2017 20:28:45	01-07-2017	Kontrolmærke	Kontrol
29-07-2017 17:09:48	29-07-2017 17:27:31	01-07-2017	Check ud	Check ud
29-07-2017 17:09:41	29-07-2017 17:27:34	01-07-2017	Check ind	Check ind
29-07-2017 16:54:14	29-07-2017 17:12:58	01-07-2017	Check ind	Check ind
29-07-2017 16:54:14	29-07-2017 17:12:58	01-07-2017	Check ind	Check ind

Ved kontrol af deres rejsehjemmel på metroen blev de derfor kl. 17:52 og 18:05 pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. og på 100 kr. for deres cykler for manglende check ind.

På baggrund af dette anmodede klageren den 30. juli 2017 Metro service om at annullere kontrolafgifterne og anførte, at han ved en fejl var kommet til at checke ud.

Metro Service fastholdt den 4. august 2017 kontrolafgifterne med henvisning til, at der ikke var foretaget et korrekt check-ind, og at det ifølge selvbetjeningsprincippet er passagerernes eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes.

Afgørelsen indeholdt et udskrift af rejsehistorikken for rejsekortet.

Klagerens ægtefælle tilføjede efterfølgende, at klageren flere gange havde forsøgt at checke ind på ekstra check ind-standeren, men han fik i stress checket dem begge to ud, og løb ind i metroen, hvor hun stod og ventede på ham.

Den 24. august 2017 fik klageren besked på at klagen atter var sendt til intern undersøgelse, og den 28. august fastholdt Metro Service afgørelsen.

Klagerens ægtefælle henvendte sig igen den 2. september 2017 og gjorde her gældende, at klageren havde hørt en brummende lyd fra standeren, da han havde forsøgt at checke ind, der tilkendegav, at der var sket en fejl, hvorefter han i stress fik checket ud.

Under den efterfølgende ankenævns sag gjorde klageren og hans ægtefælle gældende, at klageren ved check-ind havde hørt en underlig lyd fra standeren, der fik ham til at tro at han ikke havde checket ordentligt ind, hvorefter han i forvirringen kom til at checke ud kl. 17:09:48, og derefter ikke fik checket ordentligt ind igen.

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 klagerens rejsekort, idet der efter check ind blev foretaget et check ud, hvilket klageren også har anført.

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.

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, når der er registreret check ud.

Rejsekort A/S har videre oplyst, at rejsekortlæserne er konstrueret således at fx lyden for "ok" anvendes sammen med teksten "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten "afvist".

Ankenævnet bemærker at Metro Service med logs har dokumenteret, at der ikke var fejl på check-ind standen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at

kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren og ægtefællen skal fritages for kontrolafgifterne.

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)

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler
Ng 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

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checket ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort
Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

“Vi tjekkede 2 voksne og 2 cykler ind på Herlev station 29.7 kl. 16.54. Vi skiftede på Vanløse til metro og min mand foretog igen tjek ind for at fortsætte rejsen kl. 17.09.41. Min mand mente, at maskinen gav en forkert lyd, som om der ikke blev tjekket korrekt ind. Han blev forvirret og kom til at tjekke ud kl. 17.09.48. Han fik i forvirringen ikke tjekket korrekt ind, inden rejsen fortsatte. Ved den efterfølgende kontrol, udskrev stewarden kontrolafgifter til os begge på 850 kr stk. Vi forklarede ham, hvad der var sket. Han opfordrede os til at klage, og oplyste, at Metro kunne se vores rejsehistorik og ville annullere afgiften. Da vi sagde, at det virkede besværligt, foreslog stewarden at han i stedet kunne give os en afgift for manglende tjek ind af cyklerne. På den måde ville afgiften kun blive på 2 x 100 kr. Vi afslog foreslaget, idet vi troede på, at Metro ville annullere afgiften. Det var ikke tilfældet, idet Metro udelukkende kigger på om der er tjekket ind ved kontrollen og ikke forholder sig til historien bag den manglende kontrol. Hvis vi havde vidst det, ville vi

have taget imod stewardens tilbud om en samlet afgift på 200 kr.

Vi ønsker, at kontrolafgifterne annulleres. Vi håber, at ankenævnet har mulighed for at tage sagens omstændigheder i betragtning og ikke som Metro udelukkende forholde sig til, om der var tjekket ind på kontroltidspunktet. Vi synes ikke det giver mening at give en afgift for en rejse, som allerede er betalt.”

Indklagede anfører følgende:

”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 klagerne, et ægtepar som hver medbragte en cykel, billetteret den 29. juli 2017 ca. kl. 17.22 på strækningen Fasanvej station – Amagerbro station. Klagerne fremviste et mandens personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klagerne ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel for hverken personer eller cykler blev der udskrevet en kontrolafgift til dem hver efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står 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.



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 deres anden henvendelse til os skriver klagerne blandt andet:

med toget fra Herlev kl. 16.54. Min mand, Steen, tjekkede igen 2 voksne og 2 cykler ind. Da vi skulle med metroen fra Vanløse, gik det galt. Metroen holdt på stationen og jeg gik ind mens Steen gik hen for at tjekke os ind til fortsat rejse. Desværre gik han hen til den automat, hvor man tjekker flere ind. Her blev han afvist flere gange. Jeg råbte på ham, og i stress tjekkede han os ud og løb ind i metroen. Vi blev uvenner fordi det var gået galt, og han gik frem til midten af metroen. Jeg blev bagerst. En steward kom ind og kontrollerede billetter. Jeg kunne se at Steen blev vred, så jeg gik derhen for at se, hvad der skete. Hvis vi havde ønsket at snyde, kunne

Vi har kontaktet Rejsekort A/S som har forsynet os med 'rejsehistorik' og 'udstyrshistorik' og vi har vedhæftet begge dele som PDF-filer.

Når man ser på 'rejsehistorik' kan man se, at rejsekortet bliver checket ind på Herlev station, og at næste bevægelse på kortet er check-ind på Vanløse station – på en check-ind-ekstra kortlæser. Det kan dog ikke bekræftes, at kortet skulle være blevet afvist flere gange, eftersom kortet blev registreret korrekt og at det fremgår af den vedhæftede 'udstyrshistorik' at kortlæseren har været fuldt funktionsdygtig. Derefter checker kortholderen rejsekortet ud og derved afsluttes rejsen og prisen beregnes.

Man kan ikke, ved en fejltagelse, komme til at checke sit rejsekort ud på en check-ind kortlæser. Man er nødt til at benytte en separat stander, som er tydeligt markeret med 'Check Ud' under det blå punkt foruden en tekst med orange 'Ud' i toppen af displayet. Derudover får man, når man checker sit kort ud, og dermed afslutter sin rejse, en tekst på displayet om prisen på den netop afsluttede rejse, samt den tilbageværende saldo på kortet. Se fotoeksempler herunder:



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

Da kortholderen, ved ud-checkning af rejsekortet, således har fået oplyst på standerens display om hvad rejsen har kostet og den tilbageværende saldo undrer det os, at kortholderen ikke var klar over, at han netop havde checket ud. Selvom vi har forståelse for, at man kan have travlt mener vi dog ikke, at det være

undskyldende for, ikke at sørge for at være checket korrekt ind inden ombordstigning. Vi har noteret os, at hustruen allerede var steget ombord på toget, og må i den anledning henlede opmærksomheden på, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. I det øjeblik man passerer trinbrættet er man at betragte som passager, og skal derfor have gyldig billet/kort. Hvis man er flere, der rejser sammen på en samlet rejsehjemmel må hele gruppen vente med at stige ombord indtil dén, der holder billetter/kort er klar til ombordstigning og om nødvendigt, vente på næste tog. Vi kan oplyse, at der den konkrete lørdag eftermiddag mellem kl. 17.16 og 17.28 var 5 tog der forlod Vanløse metro station.

Klagerne har oplyst, at stewarden tilbød dem, 'kun' at give dem afgifter for cyklerne, hvilket parret afslog. Vi har haft en meget nøje dialog med stewarden om netop dette. Stewarden kunne sagtens huske billetteringen, især fordi manden havde været meget vred. Stewarden kan huske, at han oplyste til parret, at de naturligvis var velkomne til at reklamere til kundeserviceafdelingen, men at han skulle have tilbudt kun at udskrive cykelafgifter må bero på en misopfattelse for klagerens vedkommende. Vi kan underbygge stewardens udsagn med, at stewarderne ikke har mandat til, at foretage nogen form for sagsbehandling eller individuel vurdering i en billetteringssituation, men alene må kontrollere om passageren har gyldig rejsehjemmel og i modsat fald udskrive en kontrolafgift samt henvise til Kundeservice hvis passageren ønsker, at gøre indsigelse.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret og da klagerne selv oplyser, at de checkede ud på Vanløse station, og da det et faktum, at parret ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol i metroen, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgifterne nummer 00538373 og 00538374 á 850,- som hver især er gældende for en voksen og en cykel."

Der er efterfølgende sket yderligere korrespondance mellem klageren og Metro Service, men denne er uden betydning, da den ikke kan bidrage med ny relevant information vedrørende sagen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand