

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0005
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede: CVRnummer:	Metro Service I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort. Hun checkede ud i stedet for at foretage et skiftecheck ind.
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 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Metro Service I/S v/Metro Service A/S skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet på 160 kr. Beløbet skal fratrækkes i kontrolafgiften, som herefter udgør 590 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger 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 rejste den 3. december 2017 med metroen fra Lindevang st. til Frederiksberg st., hvor hun havde et kort ærinde på biblioteket. Hun anvendte sit rejsekort som rejsehjemmel, og dette blev checket ind kl.14:44 på Lindevang st.

Derefter rejste hun på ny med metroen fra Frederiksberg st. til Kongens Nytorv st. Ifølge klageren foretog hun et skiftecheck ind på Frederiksberg st., inden hun steg på metroen igen. Imidlertid viser hendes rejsekorthistorik, at der kl. 15:03 blev foretaget et check ud.

På strækningen mellem Forum st. og Nørreport st. var der kl. 15:08 kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da rejsekortet ikke var checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at den blev påbegyndt indtastet i systemet kl. 15:12.

Men kl. 15:11:54 er der registreret et check ind på klagerens rejsekort på Kongens Nytorv st. Ifølge klageren forklarede kontrolløren hende, at kontrolafgiften kunne anvendes som rejsehjemmel, hvorfor han hev rejsekortet ud af hendes hånd og checkede det ud kl. 15:11:59.

Klageren anmodede den 8. december 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at kontrolløren burde have ladet hende checke ind i stedet for at give hende en kontrolafgift, og at det af hendes rejser på "Mit Rejsekort" på www.rejsekort.dk fremgik, at hun havde checket ind på Lindevang st. og først var checket ud igen på Kongens Nytorv st. og derfor hele tiden havde haft gyldig rejsehjemmel.

Klageren vedhæftede følgende oversigt:

255α	03-12-17α	15:45α	Nørreport-St.α	16:15α	Lindevang-St.α	-12,00α
254α	03-12-17α	14:44α	Lindevang-St.α	15:11α	Kongens Nytorv-St.α	-12,00α

Metro Service fastholdt den 11. december kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at rejsekortet var blevet checket ud på Frederiksberg st., hvilket fremgik af de vedhæftede logs.

Metro Service kommenterede/forklarede ikke den oversigt over klagerens rejse, som hun havde indsendt.

	Check ind	Check ud									
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 14:44:42	03-12-2017 14:52:51	01-12-2017	Check ind	Check ind			804	254	Lindvang St.	VAL_20837 - 13F744
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:03:23	03-12-2017 15:09:44	01-12-2017	Check ud	Check ud			805	254	Frederiksberg St.	VAL_20917 - 13C56A
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:08:41	08-12-2017 08:30:00	01-12-2017	Kontrolmærke	Kontrol			806		Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7039 - 0970
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:08:53	08-12-2017 08:30:00	01-12-2017	Kontrolmærke	Kontrol			807		Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7039 - 0970
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:09:03	08-12-2017 08:30:00	01-12-2017	Kontrolmærke	Kontrol			808		Kongens Nytorv St.	MET-EAM-7039 - 0970
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:11:54	03-12-2017 15:23:08	01-12-2017	Check ind	Check ind			809	254	Kongens Nytorv St.	VAL_21122 - 13F32A
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:11:59	03-12-2017 15:23:08	01-12-2017	Check ud	Check ud			810	254	Kongens Nytorv St.	VAL_21123 - 13D1D0
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 15:45:43	03-12-2017 16:12:00	01-12-2017	Check ind	Check ind			811	255	Nørreport St.	VAL_21078 - 13B859
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 16:11:24	03-12-2017 16:26:59	01-12-2017	Check ind	Check ind			812	255	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
<input type="checkbox"/>	03-12-2017 16:15:05	03-12-2017 16:43:50	01-12-2017	Check ud	Check ud			813	255	Lindvang St.	VAL_20836 - 13C58F

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.

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 angiver, at der var checket ud på klagerens rejsekort på Frederiksberg st. og ikke 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 det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Metro Service har fremlagt logs fra rejsekortstanderen, der viser, at den ikke var fejlbehæftet.

Kontrolafgiften 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.

Imidlertid finder ankenævnet, at Metro Services indledende sagsbehandling har været utilstrækkelig, idet Metro Service ikke søgte at forklare, hvorledes udskriften fra klagerens rejsekort skulle forstås.

Det følger af reglerne om beregning af en rejses pris på rejsekort, at der vil ske en sammenlægning af rejser, hvis der inden for 30 minutter foretages check ud og efterfølgende check ind i samme zone, således at rejsen vil blive beregnet som én samlet rejse. Da klagerens rejsekort blev checket ud kl. 15:03 i zone 01 (Frederiksberg) og kl. 15:11 blev checket ind i zone 01 (Kongens Nytorv), og straks derefter kl. 15:11 blev checket ud, vises klagerens rejse på hendes oversigt, som værende begyndt kl. 14:44 på Lindevang st. og afsluttet på Kongens Nytorv st. kl. 15:11.

Metro Service burde have forklaret klageren, at hun ikke blev vist den fulde rejsekorthistorik på hjemmesiden www.rejsekort.dk under "Mit Rejsekort", og det var ikke tilstrækkeligt at de vedhæftede den fulde rejsekorthistorik, da dette efter al sandsynlighed blot fastholdt klageren i misopfattelsen af, at der var fejl i rejsekortsystemet.

Metro Service burde således have oplyst klageren om begrebet "fortsat rejse", og hvorledes hun skulle læse sin oversigt.

Metro Service er berettiget til at fastholde kontrolafgiften, da den er udstedt korrekt, men da det ikke kan afvises, at klageren har følt sig nødsaget til at klage til ankenævnet, fordi hun troede, at der var fejl ved rejsekortsystemet, skal Metro Service godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet på 160 kr. Beløbet skal fratrækkes i kontrolafgiften, som herefter andrager 590 kr.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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:

Rejsekort prisforklaring:

0: Definition af en rejse

En rejse starter med check ind og slutter med det første check ud derefter. Hvis der er skift undervejs, skal der være check ind ved hvert skift. Kontrol foretaget under rejsen registreres på rejsekortet, og det indgår i prisberegningen for nogle rejser. Se mere herom i afsnit (2).

Hvis der sker check ind højst 30 minutter efter et check ud, og **det sker i samme zone**, så kombineres de to delrejser til en rejse. Dette kaldes **fortsat rejse**. Midlertidig markering for rejse på 1. klasse slettes altid ved både check ud og check ind og skal derfor i givet fald aktivt genindsættes ved fortsat rejse. Grupperejser ophæves ved check ud. Det er dog muligt at lave fortsat rejse med en gruppe, hvis gruppen gendannes inden et nyt check ind.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“Uberettiget kontrolafgift - som jeg ikke kan forstå - har fået at vide, at jeg skulle have checket ud på Frederiksberg Metro Station - i stedet for at checke ind ved fortsat rejse fra Frederiksberg, hvilket jeg naturligvis ikke kan bevise, at jeg ikke har, men det virker usandsynligt - specielt fordi jeg ikke, når jeg ser på Mine Rejser ikke har nogle afsluttede rejser på Frederiksberg Metro Station på det pågældende tidspunkt, så jeg har sådan set det hele tiden haft gyldig rejsehjemmel på min rejse - det virker ærlig talt lidt finurligt og også meget lempfældigt, at man få en bøde for ukorrekt ckeckind, når man ærligt og redeligt betalt sin rejse fra det ene til andet sted.”

Indklagede anfører følgende:

“Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig, herunder at rejsekortet er checket korrekt ind, 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 bemannet 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 billetteret den 3. december 2017 kl. 15:12 på strækningen Forum station – Nørreport station. Klager fremviste sit rejsekort af typen flex, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet 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 kortlæsere 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

I sin henvendelse til Metro skriver klager blandt andet: *"Jeg er nu kommet hjem og har checket på Mit Rejsekort og må konstatere, at jeg hele tiden har haft gyldig rejsehjemmel, det fremgår på ingen måde, at jeg skulle have begået den fejl, at checke ud på Frederiksberg Station lige, inden min rejse skulle fortsætte. Om der er noget i vejen med check in på Frederiksberg Station eller hos kontrolløren, det ved jeg ikke, men jeg ser mig ikke stand til og vil heller ikke betale en bøde, der både er urimelig og uberettiget."*

Fra Rejsekort har vi modtaget en historik over det anvendte rejsekort (se vedhæftede pdf). Vi forstår ikke klagers oplysning om, at hun ikke skulle være checket ud på Frederiksberg, for det fremgår af historikken, at hun checker kortet ud kl. 15:03:23. For god ordens skyld har vi også vedhæftet historik fra den kortlæser klager checkede ud på og hvor man kan se, at udstyret har været fuldt funktionsdygtigt.

Det kan ikke lade sig gøre, at checke-ud på en check-ind stander og omvendt, der er simpelthen forskel på teknikken i de to typer kortlæsere. Hvis forløbet i den konkrete sag har været som klager beskriver; at hun

startede sin rejse med at checke ind på Lindevang station, stod af toget på Frederiksberg hvor hun havde et ærinde, hvorefter hun fortsatte sin rejse ind mod city, så er det klager selv, der har holdt sit rejsekort op foran en check-ud stander.

Klager giver også udtryk for, at det er for dårligt, at stewarden ikke blot kunne tænke sig om og udvise konduite og lade hende stå af toget og checke rejsekortet ind i stedet for at give hende en kontrolafgift. Vores stewards har mange opgaver; en af dem er blandt andet at kontrollere rejsehjemmel. Imidlertid kan og må en steward ikke varetage nogen form for sagsbehandling, men må ene og alene tage stilling til hvorvidt, der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen, og hvis det ikke er tilfældet, udskrive en kontrolafgift. Stewarden har således ikke mandat til, at lade en passager stige af toget og anskaffe gyldig rejsehjemmel efter billetkontrol. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse enten med brevpost eller via formularen på hjemmesiden.

Den kortlæser klager har anvendt (VAL-20917-13C50A) er en check-ud-stander, som står med fronten mod skinnerne på den side af perronen hvor toget ind mod byen ankommer, i den ende af perronen, hvor trappen fører direkte op til gadeplan.

Kortlæseren er forsynet med et orange 'UD' på toppen af displayet samt teksten 'Check ud' foruden et rødt klæb. Da klager har checket sit rejsekort ud har displayet informeret om, at den konkrete rejse havde kostet 12,- kroner og at kortsaldoen derefter udgjorde 97,- kroner. (Se fotoeksempler herunder).



På Rejsekorts hjemmeside står også:

Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ind-kortlæseren. Når dit check ind er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og et "OK" på skærmen.

Husk altid lytte til lyden og læse teksten på skærmen, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind eller ud.

Hvis klageren havde læst teksten på kortlæserens skærm da hun holdt kortet op foran det blå punkt ville hun have set ovenstående tekst, blot med de relevante beløb for netop hendes kort naturligvis, ville hun med samme have været klar over, at hun havde checket UD og ikke ind.

I vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Vi forholder os udelukkende til fakta; om der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringsituationen eller ej. Hvis der ikke kan fremvises gyldigt kort eller billet, må stewarden ikke gøre andet end at udskrive kontrolafgifter og henvise passagererne til at henvende sig skriftligt til kundeservice. Når vi får en henvendelse, sagsbehandler vi ud fra fakta; om der har været fejl på udstyr, fx rejsekortlæserne, billetautomater e.l. eller om der har været tale om andre faktorer, der ligger inde for Metros ansvarsområde, og som kan være årsagen til manglende rejsehjemmel.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret, er det således vores påstand, at den manglende indcheckning må tilskrives fejlbetjening fra klagerens side hvorfor vi fastholder, at kontrolafgiften er pålagt med rette og at vi derfor fastholder vort krav om betaling af samme på 750,- kroner."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand