

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0036

Klageren: XX
3500 Værløse

Indklagede: Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ud i stedet for skifte check in

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 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 750kr.

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 8. februar 2018 fra Damhustorvet til Flintholm st. og videre med metro fra Flintholm st. til Fasanvej st. Ved en fejl kom han på Flintholm st. til at foretage et check ud i stedet for et skifte check ind.

På strækningen mellem Lindevang st. og Fasanvej st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da denne ikke var checket ind på sit rejsekort, blev han kl. 12:15 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 12. februar Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at kontrolløren ikke havde nogen konduite, og at det var en pedantisk afgift som var aldeles grundløs.

Metro Service fastholdt den 12. februar kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at rejsekortet ikke var checket ind, og at klagerens gode eller onde tro ikke kunne tillægges vægt. Metro Service har over for klageren beklaget den dårlige oplevelse.

Metro Service har indsendt logs der dokumenterer at klagerens rejsekort ikke var checket ind på kontroltidspunktet, og at den sidste registrering inden kontroltidspunktet var et check ud på Flintholm st., samt at standeren ikke var fejlbehæftet.

Klageren har over for ankenævnet anført at standeren han benyttede ikke havde det røde check ud mærke, og at han ikke ville have nogen økonomisk gevinst af at checke ud, da rejsens pris var blevet den samme, selvom han havde foretaget korrekt skifte check ind på Flintholm st. og efterfølgende check ud på Fasanvej st.

Metro Service har anerkendt at den stander klageren benyttede ikke havde det røde check ud mærke, men har indsendt billeder der dokumenterer forskellene på check ind standerne og check ud standerne, samt indsendt logs der dokumenterer at standeren på trods af det manglende mærke virkede efter hensigten.



Check ind-kortlæser

Med rejsekort starter du alle rejser med at checke ind. Det gør du ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ind-kortlæser, som findes på stationer og i busser. Når du hører et "ding" og ser et "OK" på kortlæserens skærm, er kortet læst og din rejse begyndt.

Du kan kende check ind-kortlæseren på et blåt "Ind" øverst til venstre på læseren og en blå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ind" af hensyn til svagtseende.

Check ud-kortlæser

Når du afslutter en rejse med rejsekort, skal du checke ud. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ud-kortlæser. Når du hører et "ding" og ser din rejses pris på skærmen, er det registreret, at din rejse er afsluttet. På kortlæseren kan du også se saldoen på rejsekort.

Du kan kende check ud-kortlæseren på et orange "Ud" øverst til højre på læseren og en grå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ud" af hensyn til svagtseende.





ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse og ved omstigning, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Klagerens rejsekort var ikke checket ind på tidspunktet for kontrollen og 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.

Ankenævnet bemærker at det at standeren manglede det røde check ud mærke ikke bør medføre frafald af kontrolafgiften, da der foruden dette mærke stadig er betydelig forskel på check ind standerne og check ud standerne.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på 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 skal fritages for kontrolafgiften.

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)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Fortsat rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <table border="0" style="font-size: small;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

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

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p>God rejse</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p>OK - men check ud mangler</p> <p>Ny rejse startet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p>OK</p> <p>Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table border="0" style="font-size: small;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	---	---

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
---	--	--

<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p>Vis mere om denne besked</p>
--	--

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg tager med bus 21 fra Damhustorvet og checker ind via rejsekort personligt og ankommer til Flintholm station hvorfra jeg skal videre 2 stop med Metro. For at sikre at jeg er helt sikker på at have checket ind stryger jeg kortet foran standen lige før indstigning bemærk at der ikke er noget rodt klistermærke på denne stander hvilket der er på den nærmeste. Kontrolloererne stiger på i modsatte ende og jeg lægger derfor ikke rejsekortet væk idet jeg er aldeles sikker på at alt er som det skal være.

Lige idet vi når min destination Fasanvej siger kontrolloeren så til min forbløffelse at kortet ikke er checket ind. Han og kollegaen stiger med af på Fasanvej og vil udskrive kontrolafgift. Jeg anmoder ham om at checke min historik idet jeg i sagens natur absolut ikke har nogen som helst til at fremvise et rejsekort der ikke er checket ind og altså er i god tro hvor der er tale et business to consumer genuskoeb. Han svarer at jeg kan godt se en transaktion på Flintholm men at den var fejlagtig altså check ud og at jeg bare kan klage. Og at metro ligger inde med den fulde historik for mit rejsemønstre. Jeg beder ham mindeligt om blot at checke rejsekortet ind og så kan jeg selv checke ud hvilket han pedantisk nægter. Jeg understreger at rejsekort har modtaget betaling for rejsen og at jeg fortsat er indenfor samme zone som jeg oprindeligt ved busturen har betalt for og derfor som nævnt ikke har økonomisk fordel af at forsøge at snyde ved at undlade check in. Han fastholder sin afgift og jeg klager til Metro som svarer at de beklager hans manglende konduite og at de ikke kan forskelsbehandle deres kunder. Jeg ligger inde med foto af at nævnte check in/ud stander ikke var mærket med rodt mærkat.

Jeg anmoder derfor om at der tages hensyn til manglende mærkning af stander samt at jeg mener at beløbet til at dække rejsen allerede er trukket på rejsekortet samt at jeg er i god tro og ikke ville have nogen økonomisk vinding ved at snyde. Som kontanthjælpsmodtager udgør dette en stor del af mit budget og som sagt anser jeg det for en fejlagtig afgift der kunne/ burde have

været undgået af begge parter og at jeg simpelthen i min forvirring og forsoeg på at gøre det rigtige har begået en utilsigtet fejlbetjening af det urigtigt mærkede udstyr.”

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 bemandet 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 8. februar 2018 kl. 12.15 på strækningen Lindevang station – Fasanvej station. Klager fremviste sit rejsekort som 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 står der således:

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.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen og på Bornholm. 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.

Fortsat rejse/skifte check ind:

Hver gang kunden stiger ind i bus, tog eller metro, skal kunden checke ind. Hvis kunden ikke checker ind, betyder det, at kunden rejser uden gyldig rejsehjemmel, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

Af nedenstående udklip fra klagers rejsehistorik fremgår det, at der er foretaget check ind i bussen ved Damhustorvet kl. 12:01:03 og check ud på Flintholm station kl. 12:08:31. Historikken er også vedhæftet som PDF.

<input type="checkbox"/>	08-02-2018 12:01:03	09-02-2018 05:45:03	01-02-2018	Check ind	Check ind	30		516	152	Damhustorvet		EasyTrip	14
<input type="checkbox"/>	08-02-2018 12:08:31	08-02-2018 12:24:16	01-02-2018	Check ud	Check ud	30		517	152	Flintholm St.		EasyTrip	17
<input type="checkbox"/>	08-02-2018 12:10:31	09-02-2018 05:56:27	01-02-2018	Kontrolmærke	Kontrol	30		518		Dalgas Have			
<input type="checkbox"/>	08-02-2018 12:10:45	09-02-2018 05:56:27	01-02-2018	Kontrolmærke	Kontrol	30		519		Dalgas Have			

Klager forklarer i sin henvendelse, at han strøg kortet op foran standeren lige før indstigning og gør desuden opmærksom på, at der ikke var noget rødt klistermærke på standeren. Klager anmoder Ankenævnet om at tage hensyn til den manglende mærkning af standeren. Klager giver desuden udtryk for, at det var noget pedanteri, at stewarden overhovedet udskrev en kontrolafgift i stedet for blot at tjekke klagers tidligere rejsemønster.

Vi skal naturligvis beklage at klager følte sig dårligt behandlet af stewarden, men stewarden har handlet korrekt. 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. Sagsbehandling foretages udelukkende af Kundeserviceafdelingen efter skriftlig henvendelse.

Det er korrekt, at netop den check-ud-stander klager benyttede, manglede det røde 'Check ud' mærke. Ikke desto mindre er der stadig stor forskel på check-ind og check-ud standerne; Check-ind standerne har blå tekst øverst på standeren med 'Ind' og selve skærmdisplayet lyser blå. Check-ud standerne derimod, er forsynet med orange 'Ud' tekst øverst på standeren og skærmdisplayet er gråsort. Se nedenstående eksempler:



På rejsekorts hjemmeside er det forklaret således:



Check ind-kortlæser

Med rejsekort starter du alle rejser med at checke ind. Det gør du ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ind-kortlæser, som findes på stationer og i busser. Når du hører et "ding" og ser et "OK" på kortlæserens skærm, er kortet læst og din rejse begyndt.

Du kan kende check ind-kortlæseren på et blåt "Ind" øverst til venstre på læseren og en blå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ind" af hensyn til svagtseende.

Check ud-kortlæser

Når du afslutter en rejse med rejsekort, skal du checke ud. Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en check ud-kortlæser. Når du hører et "ding" og ser din rejses pris på skærmen, er det registreret, at din rejse er afsluttet. På kortlæseren kan du også se saldoen på rejsekort.

Du kan kende check ud-kortlæseren på et orange "Ud" øverst til højre på læseren og en grå skærm. Lægger du hånden oven på læseren, vil den desuden sige "Check ud" af hensyn til svagtseende.



og på

disse link kan man se en videoer om hvordan man checker korrekt ind og ud og hvad forskellen på de to handlinger er. <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx> og <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx>

Når man holder sit kort op foran en check-ud stander giver standeren samtidigt besked om hvad den netop afsluttede rejse har kostet og saldoen på kortet:



Fra Rejsekort A/S har vi modtaget udskrift af klagers rejsehistorik, og for at udelukke fejl på udstyret har vi også modtaget en historik for den konkrete check-ud stander på Flintholm station. Standeren virkede efter hensigten. Begge filer er vedhæftede.

Ved gennemgang af rejsehistorikken fremgår det, at klager ofte rejser via Flintholm station og at han 5 gange tidligere har checket sit rejsekort ud på netop den stander han nu oplyser ikke at vide er en check-ud stander. De specifikke check-ud handlinger er også vedhæftet som PDF-fil.

Med henvisning til, at der – selv uden et rødt klæb - er tydelig forskel på check-ind og check-ud standerne, og med henvisning til, at klager dels er rutineret rejsekortbruger og dels har anvendt den konkrete stander til ud-checkning adskillige gange før fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt korrekt.

Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, men idet vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der tidligere har været foretaget korrekt check ind, når klager er blevet kontrolleret, og ej heller til hvorvidt passageren ville opnå økonomisk gevinst ved fx manglende check ind – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen den 8. februar 2018 kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand