

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0059
Klageren:	XX Sverige
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 af flere rejsende For lav saldo på rejsekortet
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markusen 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 750 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, som er bosiddende i Sverige, skulle den 10. marts 2018 til koncert med sin kusine og 6 veninder i Danmark. De skulle alle sammen rejse med metroen fra Nørreport st. til Ørestad st. Ifølge klageren havde hun for lav saldo på sit rejsekort, hvorfor hendes kusine tilbød at checke dem begge ind på sit rejsekort anonymt, hvilket de herefter gjorde, mens veninderne checkede hver deres rejsekort ind.

På strækningen mellem DR Byen og Ørestad st. var der kl. 14:50 kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da der kun var checket en person ind på kusinens rejsekort, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 10. marts 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at der var sket en fejl ved check ind af rejsekortet, at hun normalt boede i Sverige og kun var i Danmark den pågældende dag for at se koncert med sin kusine, samt at hun på trods af at have været au pair i Danmark i to år ikke før havde fået en kontrolafgift.

Metro Service fastholdt den 12. marts 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der kun var checket en person ind på rejsekortet, at man er nødt til at foretage et check ind ekstra når man rejser mere end en person på et rejsekort, at saldoen på rejsekortet var for lav til at checke to personer ind på kortet og at det er muligt at ændre instruktionerne på check ind standerne til engelsk.

Klageren har efterfølgende over for ankenævnet gjort gældende, at det ikke var hendes hensigt at rejse uden rejsehjemmel, og at hun, hvis hun havde vidst, at der ikke var blevet checket to personer ind på rejsekortet, ville have fået en af sine veninder til at checke to rejsende ind, da de alle sammen havde rejsekort med, og en af dem måtte have haft tilstrækkelig saldo, samt at hvis hun havde haft i sinde at rejse uden rejsehjemmel, kunne hun være nået at gå ud af metroen inden kontrollørerne kontrollerede hende, da det tog kontrollørerne to stop, inden de kontrollerede dem. Hun anførte også, at hun ikke havde råd til at betale for kontrolafgiften, fordi hun lige var flyttet til Sverige og endnu ikke var i arbejde.

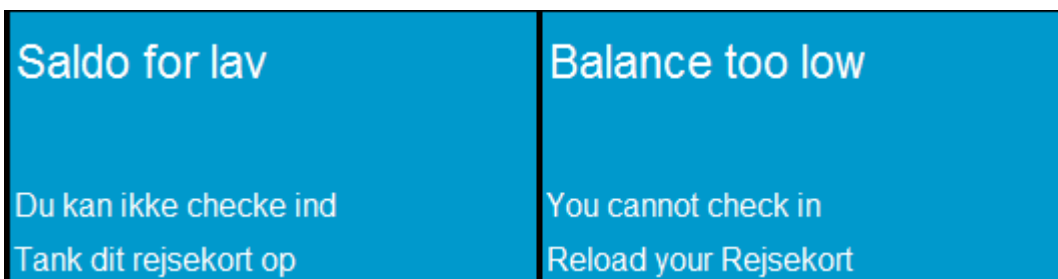
Metro Service har indsendt logs, der dokumenterer, at klagerens kusines rejsekort havde en saldo på 98,60 kr. på tidspunktet for check ind, mens den påkrævede saldo ved check ind af to personer er mindst 140 kr. på et rejsekort anonymt.

Reg. udbyr data/tid	Modtagel. system data/tid	Ragnskubperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortserv. nr.	Ragnskub nr.	Lokation	Lidbyr / nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt beløb	Forudbetaling
10-03-2018 14:07:27	10-03-2018 14:21:49	01-03-2018	Check ind	Check ind	3084	72	23	Holte St.		EasyTrip	43,60	-70,00	70,00	70,00
10-03-2018 14:15:15	10-03-2018 14:39:42	01-03-2018	Check ud	Check ud	3084	73	23	Lyngby St.		EasyTrip	96,60	56,00	-58,00	70,00
10-03-2018 14:36:03	10-03-2018 14:52:17	01-03-2018	Check ind	Check ind	3084	74	26	Nørreport St.		EasyTrip	28,60	-70,00	70,00	70,00
10-03-2018 14:46:19	11-03-2018 06:28:07	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol	3084	75	26	Metro Vestamager			0,00	0,00	0,00	0,00
10-03-2018 14:46:35	11-03-2018 06:28:07	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol	3084	76	26	Metro Vestamager			0,00	0,00	0,00	0,00
10-03-2018 14:46:46	11-03-2018 06:26:07	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol	3084	77	26	Metro Vestamager			0,00	0,00	0,00	0,00
10-03-2018 14:46:57	11-03-2018 06:29:57	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol	3084	78	26	Metro Vestamager			0,00	0,00	0,00	0,00
10-03-2018 14:54:18	10-03-2018 15:08:42	01-03-2018	Check ud	Check ud	3084	79	26	Brested St.		EasyTrip	86,60	58,00	-58,00	70,00
10-03-2018 22:12:04	10-03-2018 22:17:29	01-03-2018	Check ind	Check ind	3084	80	27	Brested St.		EasyTrip	16,60	-70,00	70,00	70,00
11-03-2018 00:05:36	11-03-2018 00:30:54	01-03-2018	Check ind	Check ind	3084	81	27	Nørreport St.		EasyTrip	16,60	0,00	0,00	70,00
11-03-2018 00:37:19	11-03-2018 01:01:57	01-03-2018	Check ud	Check ud	3084	82	27	Holte St.		EasyTrip	61,00	44,40	-44,40	70,00

SEKREARIATETS UNDERSØGELSER:

Metro Service har på forespørgsel oplyst følgende:

”Hvis man forsøger, at checke to personer ind og kortsaldoen er utilstrækkelig til den specifikke handling vil beskeden på kortlæserens display være ” Saldo for lav”. Kundens handling vil heller ikke blive kvitteret med en besked om ”God rejse” suppleret af den positive ding-lyd.



Kortlæseren er ”uintelligent” hvilket vil sige, at den udelukkende kan forsøge, at udføre den ordre kunden giver.

Så hvis kunden forsøger at checke flere/mere ind end der er saldo til, kan kortlæseren ikke vælge blot at checke den/det ind, der måtte være ’råd’ til.

Man kunne måske forestille sig en situation hvor det ikke blot er to rejsende, der ønsker at checke ind – men en hel familie bestående af 2 voksne, 2 børn og 2 bedsteforældre (pensionister) og som måske også har en hund og nogle cykler med på rejsen.... så ville kortlæseren jo ikke kunne gennemskue hvem/hvad der skal checkes ind på rådighedssaldoen hvis der ikke var penge nok til hele selskabet.

Så hvis der kun er råd til at checke én person ind og kunden ønsker at gøre dét – og evt. købe anden rejse-hjemmel til den medrejsende – så skal kunden starte forfra og lave et helt almindelig ind-check af én rejsende, eller sætte flere penge ind på rejsekortet og derefter checke hele rejseselskabet ind.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra klagerens kusines rejsekort om denne sags konkrete rejse, som bekræfter, at der kun var checket én ind på rejsekortet, hvilket efter al sandsynlighed skyldtes, at saldoen var på 98,60 kr. Der kræves en saldo på 70 kr. per rejssende på rejsekort anonymt. Da de var to rejssende, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ankenævnet bemærker, at det er muligt at ændre instruktionerne på check ind standerne til engelsk.

Det er ikke en betingelse for udstedelse af kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå reglerne om at betale for sin rejse. 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 to personer ind på rejsekortet, uanset at der kun er registreret én på kortet og i Back Office.

Som følge af det ovenstående samt det af Metro Service oplyste om, at standen ikke af sig selv checker det antal rejssende ind, som saldoen dækker, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren havde indtastet korrekt på standen, men at denne blot checkede en person ind.

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 style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <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 style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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 style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Ny rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <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 style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">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? ▲

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ud)	▶ (Check ud)
<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

Bemærk

- Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs.
- I busser med selvbillettering er det ikke muligt at checke flere ind på et rejsekort.
- Medrejsende hverken får eller optjener mængderabat på dit rejsekort.
- Saldoen på dit rejsekort skal mindst svare til [forudbetalingen](#) for alle, du checker ind.
- Hvis du skal tage unge (16+) eller pensionister (65+) med på dit rejsekort, skal de checkes ind som voksne, og de får derfor ikke en eventuel lavere kundetypepris.
- Har du et rejsekort personligt skal du tilføje øvrige medrejsende og checke ind.

Takstsæt Sjælland (Øst for Storebælt)

Indhold

- Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse
- Bilag 2 - Kundetypepriser
- Bilag 3 - Beregning af mængderabat
- Bilag 4 - Sammenhæng mellem tid og zoner
- Bilag 5 - Zoneafstande
- Bilag 6 - Tidsrabat
- Bilag 7 - Tillæg for første klasse
- Bilag 8 - Turtypetillæg
- Bilag 9 - Takstgrænsetillæg

Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Kundetype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	25,00	205,00		
Voksen - Rejsekort flex	25,00	205,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	220,00	600,00	780,00
Barn - Rejsekort personligt	12,50	192,50		
Barn - Rejsekort flex	12,50	192,50		
Barn - Rejsekort anonymt	35,00	110,00	300,00	480,00
Pensionist	12,50	192,50		
Ung	25,00	205,00		
Handicap	12,50	192,50		
Cykel - Rejsekort personligt	13,00			
Cykel - Rejsekort flex	13,00			
Cykel - Rejsekort anonymt	13,00		75,00	
Hund - Rejsekort personligt	12,50			
Hund - Rejsekort flex	12,50			
Hund - Rejsekort anonymt	35,00		300,00	

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I am writing this to complain about the incident happened last March 10,2018. I came from sweden to watch the chainsmokers concert with my cousin that is aupair in denmark with other 6 girlfriends.I am 100% confident that i have checked in my cousin's rejsekort in nørreport for two persons before taking the metro to ørrestad.But when the metro personel checked my cousin's rejsekort we found out that only one person have checked in the card. Then he gave me ticket and he told me that he can see the honesty with my reason that it was not my intention not to check in with two persons and told me to send complain about what happened and reason out.I am traveling with a cousin and 6friends and all of them have checked in with their own rejsekort and its strange that i didnt.Because if we found out before taking the metro that my cousins rejsekort has not been checked in for two person we can find ways as my other other friends has enough balance on their rejsekort that will allow them to check in with two persons.i have been an aupair for two years in denmark and havent been in this kind of situation because i always pay may fare correctly.i

have my own rejsekort as well but it just happened that i dont have enough balance on it that is why my cousin offered to pay my fare with her rejsekort as well. here is my rejsekort number [xxxxx]. And if it really my intention of being not honest i could have went out to the metro before the metro personel will check us, as the metro personel have checked the passengers from the last part of the metro before us because we are in the front of the metro train that as i remembered took him with two stops before checking us,i can remember this because i myself have told my friends to prepare their rejsekort for checking.I am very sad of what happened and i am asking for your consideration to not let me pay for the full amount because i cannot afford it. i have just move in here in sweden to my sambo last january and i am still not working. That is why i am careful when it comes to paying the travel fare because i know the consequences but it happened that i was failed of being careful. Please please consider my request. God knows what really happened. God bless and thank you for reading this."

Indklagede anfører følgende:

"Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train. Passengers must be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on www.m.dk and on Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> as well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

Call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In the case in question, the complainant and her cousin was met by a steward inspecting tickets on the 10th of March 2018 at 14:50 between DR Byen station and Ørestad station. The two persons presented the cousins rejsekort of the type Anonymous, but with only one person checked in. As the complainant was not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket was issued, according to the travel regulations.

When using an Anonymous rejsekort, the balance on the card must be at least 70 kroner in order to check in one adult person. If two adults want to travel together, the balance must be at least 140 kroner. In the specific case, the balance on the card was just 98.60 kroner, which allowed only to check in one person - the cardholder. Thus, it has not been possible to check in two adults on the card. See attached 'Korthistorik'.

The complainant, who has previously lived in Denmark for two years, owns a personal rejsekort herself. The complainant explains that the reason why she did not use her own rejsekort was that the balance on that card was also insufficient for her to check in, which tells us that the complainant is aware of how the rejsekort system works.. See attached file 'Klagers EGET rejsekort'.

We must emphasize that we never relate to our customers' intentions regarding the purchase of tickets etc., but exclusively to the facts. Although we can understand that unintentional errors can occur, we treat all passengers alike, and the facts in this case are that the complainant did not have a valid ticket, why we maintain our claim for payment of fare evasion ticket number [...] of 750 kroner.

The complainant states that she does not have a lot of money. If the complainant is interested, it is possible to split the payment over 3 months for a fee of 25 kroner extra per. month.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand