

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0135

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. nedskrevet til 125 kr. grundet manglende check ind på rejsekort, som havde for lav saldo

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 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til Movia, 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 forsikringssekskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 9. april 2018 på buslinje 5a på Sundbyvester Plads.

Ifølge klageren forsøgte hun straks efter påstigning at checke ind. Første gang hørte hun en forkert brummen, men anden gang mente hun at have hørt check ind-lyden, hvorefter hun tog plads i bussen.

Efter bussen havde forladt stoppestedet Sundbyvester Plads var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, men da hun ikke var checket ind på sit rejsekort, blev hun kl. 13:24:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 9. april 2018 Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at hun ikke kendte til reglen om, at man minimum skal have 70 kr. på sit rejsekort for at kunne checke ind, og at der var penge nok til hendes rejse, da der stod ca. 67 kr. på kortet. Endeligt anførte hun, at hun havde tilbudt at checke ind på sit andet rejsekort, der havde automatisk tank-op aftale, samt at kontrolløren ingen konduite havde udvist, at hun var dårligt hørende, da hun havde mistet sit høreapparat, at hun havde ventet på bussen sammen med kontrolløren, og at denne gik ind lige bag hende og burde have hjulpet hende, da han hørte, at hun ikke checkede korrekt ind, i stedet for at kontrollere hende som nummer to og tildele hende en afgift.

Movia nedskrev derpå per kulance kontrolafgiften til 125 kr. og fastholdt berettigelsen med henvisning til, at forudbetalingen, der skal være til rådighed for at starte en rejse på et anonymt rejsekort, er 70 kr., og at der på tidspunktet for kontrollen kun var en saldo på 69,40 kr., hvorfor klageren ikke havde været checket ind.

<https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/sammenlign-rejsekort/rejsekort-anonymt.aspx>

i og- og metrostationer.



Der skal være penge på dit rejsekort for, at du kan rejse. Når du checker ind ved rejsen start, trækkes der nemlig en forudbetaling på dit rejsekort. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for din rejse.

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.

Du kan høre udstyrets lyde, se skærbilleder samt læse mere om de forskellige scenarier her.

Rejsekort anonymt og forudbetaling

Forudbetalingen på et rejsekort anonymt er som standard 70 kroner. Det betyder, at du som minimum skal have 70 kroner på dit kort for at kunne rejse. Vær dog opmærksom på, at hvis du skal på en længere rejse med rejsekort anonymt, skal du selv ændre indstilling på dit rejsekort til 'landsdækkende rejse', ellers har du ikke gyldig rejsehjemmel. Det gør du på en rejsekortautomat eller et salgssted. Se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt.

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 trafikselskab 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.

På baggrund af det anførte om saldoen på klagerens rejsekort, 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 rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

På den baggrund finder ankenævnet, at Movia er berettiget til at fastholde den nedskrevne kontrolgift på 125 kr.

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.

Rejsekort A/S har videre oplyst, at rejsekortlæserne er konstrueret således, at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes. Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten "afvist".

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checket ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checket ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydsignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæserne i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydsignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

Ankenævnet bemærker, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind, herunder at have hørt den rigtige lyd, og tjekket at displayet viser "God rejse" samt at være opmærksom på saldoen.

Ankenævnet bemærker videre, at det af rejsekorts hjemmeside fremgår, at forudbetalingen på et rejsekort anonymt er 70 kr., og at rejsekortet ikke kan checkes ind hvis saldoen er under dette.

RETSGRUNDLAG:

I de fælles landsdækkende rejseregler kan man læse hjemmelen 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 lokalanetog 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”

afgift udskrevet, trods jeg havde et rejsekort med penge på. jeg havde brugt et upersonligt kort, givet mig af min kæreste, hvor der åbenbart ikke stod de 70kr på der skulle (hvilket både kæresten og jeg var uvinde om, klikkede ind i en overfyldt bus med det upersonlige kort og mente den var ok. Lige bagved mig stod en kontrollør og så på mig og sagde intet. Indtil han lige efter kommer og beder om bevis for billett afgift. Viser ham mit kort ,, han siger- du har ikke checket ind og fortæller mig at der ikke er penge nok på. Der var fyldt i bussen og mange checkede ind og jeg mente det var mit kort der var ok. Da kontrolløren informerede mig om de 70 kr der skulle stå på kortet, gav jeg ham mit rejsekort og spurgte om han ikke ville hjælpe mig med at bruge det, da jeg var dårligt gående. Men nej... afgiften var skrevet ud. Meget ubehagelig kontrollør og uden konduite. måske kan nævnet her få en kopi af min lange klage?

svaret på min klage: movia har per kulance valgt at nedsætte afgiften til 125 kr!!

stadig: jeg har ikke snydt og afgørelsen fra movia behandler slet ikke mit gældende rejsekort med penge på samt kontrollørens (...) ubehagelige opførsel. jeg håber med denne anke at blive fri for betalingen samt en samtale med den kontrollør. hverken min kæreste, der købte og gav mig det upersonlige kort, fik at vide at der min skulle stå 70 kr på kortet for at bruge det. I øvrigt en meget mærkelig regel!”

Indklagede anfører følgende:

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han zone eller klokkeslæt.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontrolltidspunktet og ikke ud fra, om det er forglemmelse eller ej. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontrolltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Kunden havde ikke checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet som fremgår af oplysningerne fra rejsekort. Kunden troede at hun havde foretaget korrekt check-ind, men det var ikke blevet registeret, grunden manglende saldo.

Det fremgår af rejsekort kortbestemmelser, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Det vil sige, at det er kundens eget ansvar, at tjekke displayet om der står "God rejse" samt høre korrekt lyd. Kunden er også selv forpligtet til at være opmærksom på saldo.

Kontoret for Rejsekort oplyser, at kunden er en erfaren kunde i produktet Rejsekort, idet hun har haft et rejsekort flex i ca. 5 år, som hun har rejst flere gange på.

Forudbetalingen, der skal være til rådighed for at starte en rejse på et anonymt rejsekort, er på 70 kr. Vi har talt med kontoret for rejsekort, der oplyser, at på tidspunktet for kontrollen i bussen har der været en saldo på 69,40 kr. på det oplyste rejsekort, hvilket ikke er nok til at starte en rejse, hvorfor kunden ikke har været checket ind.

Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind, skal man købe en billet hos chaufføren.

I henhold til rejsekort kortbestemmelser er kunden selv ansvarlig til at huske altid at lytte til lyden og læse teksten på skærmen, når man bruger rejsekortudstyr. Så er man sikker på at man har checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

På rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- **At kunden har ikke tjekket ind med sit rejsekort grunden for lav saldo**
- **At der ikke er forevist en gyldig billet/kort til kontrolløren**
- **At kunden er en erfaren kunden, som er bekendt med produktet rejsekort, da kunden har haft et flex rejsekort i ca. 5 år**

Klageren anfører hertil:

"tak for tilsendte. Jeg er absolut ikke tilfreds med behandlingen af min klage.

Jeg er en god fungerende ældre dame på 79 år og ønsker at blive behandlet ordentligt. Hvilket jeg ikke gjorde den dag af medarbejder: id:[..].

Svaret til mig handler kun om reglerne for at bruge det famøse upersonlige kort, hvor saldoen åbenbart skal være på min 70 kr. Den forklaring er gået ind, godt nok en uforståelig regel.

Men jeg ønsker ikke at snyde nogle mennesker. Derfor klikkede jeg ind på de omtalte kort hvor det første gang sagde: buh, klikkede ind en gang til og mente den sagde klik. Der var fyldt i bussen og det må have været en andens klik jeg hørte. Jeg har høreapparat.

Satte mig ned på de sæder er er forbeholdt dårligt gående, da jeg pt går med stok. Som jeg beskrev tidligere stod kontrolløren op i bussen bagved mig amtid og stod lige bagved mig da jeg troede den klikkede ind korrekt. Kontrolløren gik efter hans første kontrol, lige hen til mig og bad om at se mit kort hvilket jeg

viste ham. Han sagde jeg ikke havde checket ind og tog han maskine hen over kortet. Han meddelte mig at saldoen skulle være på in 70 kr!!! og derfor have jeg snydt!!!!

jøses Maria... anede ikke hvad han talte om, men jeg fortalte ham jo at jeg ikke ønskede at snyde og bad ham bruge mit personlige rejsekort og bad ham check ind for mig grundet mit pt dårlige ben. Men nej han havde trykket på knappen og udskrev afgiften på 750 kr. til mig.

så derfor ønsker jeg at klage over kontrollørens manglende konduite og opførsel samt udskrivning af afgiften, som dog senere pr. kulance er nedsat til 150 kr.

igen,,,, jeg snyder ALDRIG, betaler hvert sit og ønsker at blive behandlet pænt og ordentligt. Denne kontrollør stod lige bag ved mig da jeg chekede ind og burde havde hjulpet mig den gang og ikke en person senere og afgiften-"

Indklagede anfører hertil:

"Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

For at vores kontrolsystem kan fungere og blive så retfærdigt som muligt overfor alle kunder i samme situation fastholdes kontrolafgiften på 125 kr."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand