

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2019-0049
Klageren:	XX 8362 Hørning
Indklagede: CVRnummer:	Arriva 18429101
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, da han var sikker på at have fået lyden for korrekt check ind Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Arriva, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 22. januar 2019 med tog fra Hørning st. mod Aarhus Banegård. Som rejsehjemmel ville han anvende sit rejsekort, som han den foregående dag også havde anvendt. Han var af den overbevisning at have checket korrekt ind og steg herefter på toget. Ved en efterfølgende kontrol af kortet kl. 07:28 var der imidlertid ikke registreret noget check ind, og klageren blev derfor kl. 07:30 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Efter kontrolafgiften checkede klageren rejsekortet ind i Aarhus kl. 08:08 til brug for sin videre rejse.

Samme aften anmodede klageren Arriva om at annullere kontrolafgiften, da han ved check ind havde hørt lyden og set teksten "God rejse" som sædvanligt.

Arriva fastholdt kontrolafgiften efter at have gennemgået klagerens rejsekorthistorik, hvoraf der ikke fremgik noget check ind den omhandlede morgen, og med henvisning til at rejsekortstanderne ifølge logs havde været fuldt funktionsdygtige.

Togafgange fra Hørning mod Aarhus:

07:22	 RA 5606	Aarhus H - Se alle stop
07:25	 RA 5308	Aarhus H - Se alle stop

Rejsekortstanderne til check ind på Hørning st. den 22. januar 2019:

Stander 1:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt. type	Kortnr.	Kortsekv. nr.	Rejsesekv. nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
22-01-2019 08:25:25	22-01-2019 08:38:27	01-01-2019	Check ind	Check ind		568	259	Hørning St.	VAL_276 61-13F60A	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:24:59	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		771	348	Hørning St.	VAL_276 61-13F60A	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:24:56	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		702	255	Hørning St.	VAL_276 61-13F60A	EasyTrip
22-01-2019 07:24:53	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		756	339	Hørning St.	VAL_276 61-13F60A	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:23:33	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		1528	715	Hørning St.	VAL_276 61-13F60A	Kombikort MT Voksen

Stander 2:

22-01-2019 07:38:11	22-01-2019 07:57:08	01-01-2019	Check ind	Check ind		517	236	Høring St.	VAL_276 63 - 1390F8	Kombikort MT Voksen dato
22-01-2019 07:37:21	22-01-2019 07:57:08	01-01-2019	Check ind	Check ind		272	117	Høring St.	VAL_276 63 - 1390F8	EasyTrip
22-01-2019 07:34:08	22-01-2019 07:57:08	01-01-2019	Check ind	Check ind		1561	672	Høring St.	VAL_276 63 - 1390F8	EasyTrip
22-01-2019 07:08:35	22-01-2019 07:23:42	01-01-2019	Check ind	Check ind		180	76	Høring St.	VAL_276 63 - 1390F8	Kombikort MT Barn dato

Stander 3:

22-01-2019 07:48:55	22-01-2019 08:08:41	01-01-2019	Check ind	Check ind		652	299	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:46:27	22-01-2019 08:08:41	01-01-2019	Check ind	Check ind		1306	561	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:45:34	22-01-2019 08:08:41	01-01-2019	Check ind	Check ind		352	160	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Barn
22-01-2019 07:45:15	22-01-2019 08:08:41	01-01-2019	Check ind	Check ind		592	269	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:25:30	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		534	233	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen dato
22-01-2019 07:25:22	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		1173	544	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:25:16	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		2941	1060	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:24:58	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		441	184	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Barn
22-01-2019 07:24:49	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		728	237	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:24:42	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		598	238	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:24:14	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		14	3	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip

22-01-2019 07:24:09	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		24	9	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen dato
22-01-2019 07:23:08	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		815	369	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:22:39	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		1966	719	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:22:19	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		1471	637	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen
22-01-2019 07:21:27	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		1428	554	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:21:19	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		411	166	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:21:06	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		769	330	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Voksen dato
22-01-2019 07:20:01	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		66	29	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	Kombikort MT Pensionist dato
22-01-2019 07:19:46	22-01-2019 07:38:40	01-01-2019	Check ind	Check ind		351	142	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip
22-01-2019 07:11:53	22-01-2019 07:23:44	01-01-2019	Check ind	Check ind		483	225	Høring St.	VAL_276 59 - 13F5B7	EasyTrip

Stander 4:

22-01-2019 06:43:03	22-01-2019 06:47:04	01-01-2019	Check ind	Check ind		858	329	Høring St.	VAL_276 65 - 13F5A4	Kombikort MT Voksen dato
22-01-2019 06:01:11	22-01-2019 06:17:01	01-01-2019	Check ind	Check ind		855	372	Høring St.	VAL_276 65 - 13F5A4	Kombikort MT Voksen

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 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.

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. Der er ikke grundlag for at antage, at der var fejl på standen på Hørning st., som flere passagerer anvendte til check ind den pågældende morgen. Ej heller er der grundlag for at antage, at der skulle være fejl på klagerens rejsekort, som han kort efter kontrollen anvendte til check ind på den videre rejse i Aarhus.

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.

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

Det 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 passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket 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 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:

”En fejlagtig kontrolafgift. den pågældende stander viste jeg stemplede indsom en voksen. så jeg stiger på toget i god tro.”

Indklagede anfører følgende:

I sin klage til ABTM oplyser [klageren] at den pågældende stander viste at han checkede ind som voksen, og derfor steg på toget i god tro.

På baggrund heraf har vi fremskaffet log-udskrifter fra check-ind standerne på Hørning station, og kan med vedlagte bilag bekræfte, at der ikke har været registreret fejl på nogen af de fire check-ind standere i Hørning, op til togafgangen kl. 7.25.

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro bag manglende check-ind på rejsekort. Ved udstedelse af kontrolafgiften tages udgangspunkt i, om der er foretaget check-ind eller ikke. Ved efterfølgende klagesagsbehandling undersøger vi, hvorvidt rejsekortudstyret var funktionelt eller om der kan have været fejl herpå. Når det konkluderes at udstyret var funktionelt, vil kontrolafgiften blive fastholdt.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgiften på baggrund af ovenstående, samt de oplyste regler for rejse i Arrivas tog uden at have foretaget check-ind på sit rejsekort. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand