

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0156
- Klageren:** XX
3060 Espergærde
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, da han mener at have hørt lyden for korrekt check ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 15. juli 2019 kl. med metro fra Flintholm st. til Nørreport st. Som rejsehjemmel ville han anvende sit Flex-rejsekort, som han de foregående dage også havde anvendt. Han var af den overbevisning at have checket korrekt ind og steg herefter på metroen. Ved en efterfølgende kontrol af kortet var der imidlertid ikke registreret noget check ind, og klageren blev derfor kl. 08:39 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han ved check ind havde hørt lyden som sædvanligt.

Metro Service 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.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 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.

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 bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort på den rejse, hvor kontrollen foregik.

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 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har tidligere her til morgen (d. 15/07-2019) modtaget kontrolafgift for manglende check-ind på mit rejsekort. Kontrolløren undersøgte det grundigt, tak for det, men det var altså ikke checket ind. Men jeg er ikke enig, for jeg ved at jeg 100% checkede ind på Flintholm st. og hørte den sædvanlige check-ind lyd. I forbindelse med at det hele gik lidt stærkt i morges, kan jeg muligvis have fjernet kortet for hurtigt for displayet. Ellers skulle jeg ikke se hvorfor den ikke skulle være checket ind, da jeg klart husker den sagde en check ind lyd.

Kontrolløren påstod, at jeg havde under 70kr. på mit rejsekort og det var derfor årsagen til manglende check ind. Jeg prøvede efterfølgende for en sikkerhedsskyld, at checke ind på Nørreport st. og der var ingen problemer. Samme dag brugte jeg mit rejsekort til at rejse den samme tur tilbage, helt uden problemer. Som i kan se rejser jeg den samme route på mit rejsekort frem og tilbage stort set hele ugen, udover de dage jeg cykler.

Jeg har aldrig oplevet dette før og synes ikke at det er retfærdigt. Jeg forventer derfor at i vil gøre noget ved kontrolafgiften."

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 og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I de 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige 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 15. juli 2019 kl. 08:39 på strækningen Flintholm station – Nørreport station. Klager fremviste et 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 står der blandt andet:

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

og

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker

I sin henvendelse oplyser klager, at han var helt sikker på, at han hørte den sædvanlige check-ind lyd, men oplyser også, at det hele gik lidt stærkt den pågældende mandag morgen og at han muligvis fjernede sit kort for hurtigt.

På en station er der mange elektroniske lyde; mobiltelefoner, afgangssignaler, elevatorklokker, udkald og naturligvis lydene fra rejsekortstanderne.

Af klagers rejsehistorik kan vi se, at han almindeligvis benytter kortlæserne med udstyrsnummer 13893E, 13F48F og 13CCF4 (DSB), når han foretager check ind på Flintholm station. Vi har derfor undersøgt om der

har været fejl på udstyret. På de 3 nævnte kortlæsere var der, i tidsrummet 08.23-08.59, tilsammen 98 transaktioner, og vi konkluderer således, at udstyret fungerede efter hensigten. Vi har vedhæftet en udstyrsudskrift fra Rejsekort som pdf.

Netop fordi der kan være så mange lyde og fordi den bekræftende check-ind lyd kan komme fra en anden kortlæser end den man selv benytter kan man ikke nøjes med at lytte, men skal også læse beskeden på kortlæserens display.

Når man anskaffer sig et rejsekort accepterer man samtidigt bestemmelserne for brug af samme, se evt. dette link <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2018/175253-kortbestemmelser-privat-februar-2018-m65-laese.pdf>

I kortbestemmelserne står der således:

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. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud

5

sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej> i henhold til vilkårene herfor.

Reglerne for brug af rejsekort fremgår af De fælles landsdækkende rejse regler, der kan findes på www.rejsekort.dk. På rejsekort.dk kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

Også på Rejsekorts hjemmeside <https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind.aspx> kan man blandt andet læse:



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.

Klager oplyser også, at kontrolløren sagde, at det var fordi han (klager) havde mindre end 70 kroner på kortet, at han ikke kunne foretage check ind. Det er korrekt, at saldoen var under kr. 70,- men det har dog ikke forhindret et check ind. Misforståelsen er opstået fordi det kort klager benytter er af typen FLEX, og derfor kan benyttes af hvem som helst og som derfor, af samme årsag, ikke er forsynet med et navn som et personligt rejsekort er. Dermed kan der ikke – med det blotte øje – skelnes mellem om kortet er af typen FLEX, eller af typen ANONYMT (som fordrer minimum 70 kroners saldo). Stewardens tolkning af det fremviste rejsekort har dog ikke haft nogen indflydelse på muligheden for at checke korrekt ind på Flintholm station, og da det er hævet over enhver tvivl, at kortet ikke var checket ind på kontroltidspunktet er kontrolafgiften pålagt med rette.

Da der ikke har været fejl på rejsekortudstyret, og da der heller ikke er konstateret fejl på selve rejsekortet, som har været anvendt efterfølgende, må det konkluderes, at det manglende check ind skyldes en betjeningsfejl fra klagers side. På den baggrund fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift 00xxx på 750 kroner.”

Klageren har yderligere anført:

”Jeg er stadig meget uenig. Jeg synes bestemt ikke at det er retfærdigt at opretholde kontrolafgiften på 750kr. Jeg vil derfor bede om en nedsættelse af beløbet.

I forbindelse med, at steg på metroen var jeg 100% sikker på at mit rejsekort var tjekket ind og det har aldrig har været min intention at rejse uden billet. Jeg plejer altid at sikre mig at mit rejsekort er tjekket korrekt ind, inden jeg stiger på metroen. I dette tilfælde er morgenen lidt anderledes, da tingene gik lidt stærkt og jeg opdager først, at rejsekortet ikke er checket korrekt ind, da kontrolløren begynder at scanne mit rejsekort 3 gange. Jeg kigger undrende på ham og spørger hvad der er galt. Han svarede du er ikke checket ind pga. din saldo er for lav. Jeg svarer tilbage "hvad" det kan ikke passe, jeg checkede ind og hørte check-ind lyden på stationen, så der må være penge på kortet. Han undersøgte kortet en gang til og vendte tilbage med svar: Der er ikke nok penge på dit kort til at checke ind og det er årsagen til dit rejsekort ikke er checket ind, jeg bliver derfor nødt til at skrive dig en bøde.

Jeg har vedlagt billeder af min historik for mine rejser de seneste par måneder. Som viser, at jeg har taget den samme rejse hver morgen og ligeledes tilbage. Derfor kan jeg ikke se noget argument i at jeg bevidst skulle have undladt at checke ind, da jeg aldrig har oplevet dette før.

Jeg er studerende og har derfor ikke den store lomme at gøre godt med, jeg beder derfor om en nedsættelse af kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand