

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0299
- Klageren:** XX
7500 Holstebro
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind på rejsekort – klageren checkede ud i stedet for ind ved togskifte
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der må være sket en fejl, da han er sikker på, at han checkede 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 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til Arriva Tog 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 rejste den 20. november 2019 fra Holstebro st. til Århus H via Herning st., hvor han skiftede fra DSB-tog til Arriva-tog. Han checkede sit rejsekort ind kl. 09:18:15 på Holstebro st. og checkede ud kl. 09:49:46 på Herning st.

Fra klagerens rejsekorthistorik:

20-11-2019 16:58:05	20-11-2019 17:11:00	01-11-2019	Check ind	Check ind		114	37	Herning St.	VAL_280 25 - 13D23F	EasyTrip	148,00	0,00	0,00	25,00
20-11-2019 14:55:02	20-11-2019 15:11:02	01-11-2019	Check ind	Check ind		113	37	Aarhus H	VAL_282 26 - 1392EC	EasyTrip	148,00	-25,00	25,00	25,00
20-11-2019 10:14:59	20-11-2019 10:44:34	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol		112		Silkeborg St.	MARK_4 9103 - 9B123		0,00	0,00	0,00	0,00
20-11-2019 10:13:34	20-11-2019 10:14:32	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol		112		Silkeborg St.	MARK_4 9103 - 9B123		0,00	0,00	0,00	0,00
20-11-2019 09:49:46	20-11-2019 10:02:07	01-11-2019	Check ud	Check ud		112	36	Herning St.	VAL_280 35 - 13D1C7	EasyTrip	173,00	-25,40	25,40	25,00
20-11-2019 09:18:15	20-11-2019 09:31:57	01-11-2019	Check ind	Check ind		111	36	Holstebro St.	VAL_281 48 - 13F657	EasyTrip	198,40	-25,00	25,00	25,00
20-11-2019 09:18:15	20-11-2019 09:31:57	01-11-2019	Ændre tankop- aftale	E-pung behandling		110		Holstebro St.	VAL_281 48 - 13F657		223,40	0,00	0,00	0,00

Ved kontrol i Arriva-toget mellem Herning og Århus kunne klageren ikke forevise gyldig rejse-hjemmel, fordi rejsekortet ikke var checket ind, og han blev herefter kl. 10:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have billet.

Klageren anmodede Arriva om at frafalde kontrolafgiften, som imidlertid blev fastholdt af Arriva med henvisning til, at klageren ikke var checket ind, samt at der ikke havde været fejl på rejsekort check-ind-standerne på Herning st. i det pågældende tidsrum.

Arriva har fremlagt logs for check-ind-standerne på Herning st., som viser, at andre rejsekort blev checket ind i det pågældende tidsrum.

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, men i stedet var checket ud.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende den af rejsen, 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 ved omstigning, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens generelle 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 kan på endvidere på baggrund af de fremlagte logs fra check-ind-standerne på Herring st. ikke lægge til grund, at klagerens manglende check-ind skyldes fejl på check-ind standen, da andre passagerer har kunnet checke deres rejsekort ind uden problemer.

Som følge af ovenstående, samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

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 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:

” Hej, desværre har jeg fået en kontrolafgift, hvilket jeg klager over, da jeg var sikker på at jeg havde tjekket ind før jeg stiger på toget til Århus, med afgang fra Herning.

Arriva skriver i deres afgørelse, til mig

“ Kære [xx]

Tak for din henvendelse vedr. kontrolafgift nr. [xx], som blev udstedt på baggrund af, at der ikke var foretaget check ind forud for din rejse.

Vi har undersøgt din rejsekorthistorik og kan se, at der ikke er foretaget check ind før din rejse mellem Herning og Aarhus H den 20.11.2019. Vi har til orientering vedhæftet din rejsekorthistorik for den pågældende dag.

Vi har også undersøgt check ind-standerne på Herning Station og kan se, at andre rejsende har været i stand til at foretage check ind den 20.11.2019 op til din togafgang. Vi kan derfor konkludere, at check ind-udstyret var funktionsdygtigt.

Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og fastholdes. Vi skal bede dig betale senest den 16.12.2019.”

Arriva skriver, at de har undersøgt standen, hvordan de undersøgt den?

Og hvornår har Arriva undersøgt standen?

Der er jo video overvågning på Banegården, så må i jo finde frem til da jeg skander min rejsekort og bagefter stiger på Arriva toget?

Arriva skriver også ”Vi har til orientering vedhæftet din rejsekorthistorik for den pågældende dag.” Hvilket de ikke har?

Hvis man ser min rejse historik, vil det også fremgå at jeg tjekke ind, da jeg Stiger på DSB toget på Holstebro Station ca. 9:20 da toget kommer til Herning Station, her skulle jeg skifte tog fra DSB til Arriva mod Århus, jeg tjekkede ind og Tager toget som kører mod Århus, desværre skete der en eller anden fejl?

En fejlen som jeg først blev bekendt med, da tog personalet, kontaktede mig, for da hun skannede mit rejsekort, hun sagde, at jeg ikke havde tjekket ind, jeg sagde til hende, "jeg har tjekket ind, der stod god tur" Hun sagde, at hun kunne se, at jeg havde tjekket ud i Herning.

Hvis I ser og læser min rejsehistorik, ja så rejser jeg flere gange til Århus, da jeg er patient på Århus Tandlægeskole.

Hvis, det skulle være min hensigt at snyde, ja så kunne jeg vel lige så godt, som en buschauffør sagde til mig, så lade være med at tjekke ind, da jeg stiger på toget i Holstebro.

For dette beløb som kontrolafgiften koster, ville jeg kunne rejse ca. 5-6 gange fra Herning til Århus.

Jeg håber, at I kan se, at der er tale om, at der er sket en fejl, og hvorfor skulle jeg vise tog personalet mit rejsekort, hvis jeg viste, at jeg ikke havde tjekket ind? Og hvorfor skulle jeg snyde når jeg på mit rejsekort har en automatisk optankning af rejsekortet? Dette forstår jeg simpelthen ikke, at man kan tro?

Jeg håber, at Arriva vil omstøde kontrolafgiften til billetprisen fra Herning til Århus."

Indklagede anfører følgende:

"

Kontrolafgift nr. blev udstedt til den 20.11.2019 kl. 10:16 i toget mellem Herning og Aarhus H, fordi han ved billetkontrol fremviste et Rejsekort, der ikke var checket ind forud for rejsen.

Arriva modtog samme dag en klage fra , da han ikke ville acceptere kontrolafgiften. Begrundelsen var, at han havde checket ind på sit Rejsekort på Herning St., inden han steg på toget.

Arriva fastholdt kontrolafgiften, da vi ud fra rejsekorthistorik kunne se, at der ikke var foretaget check ind forud for rejsen, hvor kontrolafgiften blev udstedt, samt at vi ved undersøgelse af rejsekortudstyret på Herning St. kunne se, at flere andre kunder havde været i stand til at checke ind op til togafgangen. Vi konkluderede derfor, at check ind-standerne havde været funktionsdygtige.

Vi henviste derudover til de Fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig check ind på Rejsekort, inden man stiger ombord på toget.

Vi skrev i vores svar til at vi havde vedhæftet hans rejsekorthistorik, hvilket vi beklageligvis ved gennemgang af sagen kan se, vi ikke fik gjort. Vi har derfor vedlagt rejsekorthistorikken som bilag til dette svar samt sendt rejsekorthistorikken til via mail den 27.12.2019.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke var foretaget check ind forud for rejsen. Ifølge rejsekorthistorik er der på Herning St. i stedet foretaget et check ud.

Vi har endnu en gang undersøgt rejsekortudstyret på Herning St. op til togafgangen og fastholder, at udstyret har været funktionsdygtigt, da andre har været i stand til at foretage check ind. Til orientering har vi vedlagt historikken for rejsekortudstyret som bilag.

Hertil har klageren bemærket:

” Mange tak for din mail, jeg fastholder min klage over for Arriva, og ønsker forsat sagen kørt i ankenævnet.

Udover de tidligere mails jeg har sendt til sagen her håber, Jeg, at Arriva vil omstøde kontrolafgiften til billetprisen fra Herning til Århus.

Hvis, det skulle være min hensigt at snyde, ja så kunne jeg vel lige så godt, som en buschauffør sagde til mig, så lade være med at tjekke ind, da jeg stiger på toget i Holstebro.

For dette beløb som kontrolafgiften koster, ville jeg kunne rejse ca. 5-6 gange fra Herning til Århus.

Jeg håber, at I kan se, at der er tale om, at der er sket en fejl, og hvorfor skulle jeg vise tog personalet mit rejsekort, hvis jeg viste, at jeg ikke havde tjekket ind? Og hvorfor skulle jeg snyde når jeg på mit rejsekort har en automatisk optankning af rejsekortet? Dette forstår jeg simpelthen ikke, at man kan tro?

Hvornår har Arriva fortaget de undersøgelser de skriver, at de har fortaget? Hvornår var Arrivas teknikker ude og måle udstyret/standeren?

Har Arrivas teknikker også set videoen, da jeg tager toget fra Herning station?

Kan rejsekort påvirkes af mobiletelefonen, for hvis jeg kommer til at lægge min mobiletelefon nummer 2 ovenpå cover, hvor min mobiletelefonen nummer 1 og rejsekortet ligger i, kommer der en bip lyd, så når jeg fjerner mobiletelefonen nummer 2 igen, så holder bip lyden op igen?

Jeg håber, at I kan se, at der er tale om, at der er sket en fejl, derfor håber jeg, at Arriva vil omstøde kontrolafgiften til billetprisen fra Herning til Århus."

Hertil har indklagede bemærket:

"

Arriva har undersøgt funktionaliteten for rejsekortudstyret på Herning St. af to omgange via logfiler for rejsekortudstyret. Første gang var i forbindelse med Arrivas egen sagsbehandling, der forløb i perioden fra den 20. november 2019 til den 2. december 2019. Anden gang var i forbindelse med Arrivas svar til Ankenævnet, hvor undersøgelsen blev foretaget den 20. december 2019. Dette fremgår af historikken for rejsekortudstyret, der tidligere er blevet fremsendt som bilag.

I forbindelse med undersøgelsen undersøgte vi også rejsekorthistorik, hvoraf vi kan konkludere, at Rejsekortet også var funktionsdygtigt den pågældende dag. Denne undersøgelse blev ligeledes foretaget i forbindelse med sagsbehandlingen samt igen den 20. december 2019.

Til yderligere information kan vi af rejsekorthistorik se, at der er foretaget et check ud på Herning St. forud for rejsen, hvorpå kontrolafgiften blev udstedt. Dette bekræfter yderligere, at både Rejsekortet og rejsekortudstyret har været funktionsdygtigt op til togafgangen.

Hertil bemærkes, at det er fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig check ind på Rejsekort, inden man stiger ombord på toget. Dette er tidligere bekræftet af Ankenævnet i en række lignende sager, herunder Klagesag nr. 2018-0034 og Klagesag nr. 2018-0132.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke var foretaget check ind forud for rejsen.

"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand