

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0011

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var korrekt checket ind, at han lige havde tanket kortet op samt at man ikke har mulighed for at sikre sig at være ckeket ind, før man checker ud

Ankenævnets sammensætning: Indklagede fastholder kontrolafgiften
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:

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

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 29. december 2019 med Metroen fra Lergravsparken st. og regnede med, at han som rejsehjemmel havde checket sit rejsekort korrekt ind. Imidlertid viste det sig ved en efterfølgende kontrol ikke at være tilfældet, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind.

Klageren anmodede den 30. december 2019 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at der måtte være sket en teknisk fejl, og at stewarden havde antydnet, at hans manglende registrering var en bevidst handling, hvilket ikke var en særlig behagelig oplevelse.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 8. januar 2020 og vedhæftede en oversigt over klagerens rejsekorthistorik:

10	28-12-2019	18:28	Helsingør St.	19:32	Lergravsparken St.	-54,08
	28-12-2019	19:10	Kontrolmærke		Østerport St.	
	28-12-2019	19:32	Tank-op-aftale		Lergravsparken St.	300,00
	29-12-2019	18:45	Kontrolmærke		Lindevang St.	
	29-12-2019	18:45	Kontrolmærke		Flintholm St.	
	29-12-2019	18:45	Kontrolmærke		Flintholm St.	
11	29-12-2019	23:53	Vanløse St.	00:12	Lergravsparken St.	-14,08

De anførte videre, at der ikke var indikationer på fejl på standerne på Lergravsparken station, hvor der havde været flere registreringer af check ind, samt at stewarden ikke kan tage hensyn til, om der er penge nok på rejsekortet eller ej, fordi de udelukkende skal forholde sig til, om der kan fremvises gyldigt kort eller billet i forbindelse med billettering.

I den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service oplyst, at der søndag den 29. december 2019 i tidsrummet 17:45 til 18:45 ikke har været problemer med rejsekortudstyret, og at der har været foretaget 96 indchecknings handlinger. Udskrift af logs har været forelagt for ankenævnet.

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.

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.

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.

Ankenævnet noterer sig, at Metro Service har beklaget kontrolsituationen og har videresendt sagen internt.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber 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:

”Jeg checkede korrekt ind på Lergravsparken station. Lige før Vanløse Station, kommer en togkontrollør og checker mit rejsekort. Det viser sig at jeg ikke er checket ind alligevel. Denne togkontrollør belærer mig om at jeg har masser af penge på mit rejsekort (hvilket er rigtigt) og spørger mig hvorfor at, jeg ikke har checket ind. Hvilket jeg angiver overfor ham, at jeg har. Herefter fremturer han med at jeg jo har brugt rejsekort til en rejse til Helsingør og tilbage dagen før. Når jeg nu havde betalt for den lange tur, hvorfor jeg så ikke ville betale for denne rejse. Jeg forklarer ham endnu engang at jeg ikke har haft nogle intention om at rejse uden rejsehjemmel, og spørger ham venligt, om han ikke blot kan trække beløbet på mit nyopfyldte rejsekort. Det vil han ikke men tildeler mig i stedet en kontrolafgift.

Så vidt jeg kan se har jeg ingen rettigheder i denne sag. Tvivlen kan ikke på nogen måde komme mig til gode.

Logikken er som følger:

1. Du skal have godkendt rejsehjemmel
2. HVIS din rejsehjemmel ikke er gyldig skal du betale serviceafgift
3. Hvis du mener at du har checker korrekt ind og har gyldig rejshjemmel og den alligevel ikke fungerer, da gå til punkt 2.

Så selv om jeg er 100% sikker på, at jeg har checket korrekt ind, og ikke har mulighed for at checke min status under rejsen, skal jeg betale serviceafgift. Jeg har ingen mulighed for at checke min status undervejs, stå af og betale rejseafgift. Jeg ser ingen grund til at have en klageinstans og en ankenemulighed, når der ikke er en individuel vurdering af sagerne.

Nej jeg trækker ikke sagen tilbage. Jeg finder Metroselskabets politik på området dybt kritisabel. Og jeg overvejer om jeg en anden gang jeg bliver udsat for at blive intimideret af selskabets servicemedarbejdere overhovedet vil skrive under på hans fordring. Så må politiet tilkaldes. Jeg vil ikke acceptere at bliver behandlet som en snyder, når jeg rejser med et rejsekort, der er fuldt finansieret og at jeg kan dokumentere at jeg anvender det jævnlige.

Der må kunne findes en ordning, hvor man enten kan have mulighed for at checke om man har logget korrekt ind eller alternativt kan betale på stedet for den manglende hjemmel eventuelt med et mindre ekspeditionsgebyr.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 bemandet 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 29. december 2019 kl. 18:46 på strækningen Frederiksberg station – Vanløse station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager er selv af den overbevisning, at han checkede ind på Lergravsparken station inden han steg ombord på toget og giver udtryk for at der må være tale om fejl på udstyret. Klager giver også udtryk for, at man *”Som metropassager ikke har en levende chance for at kontrollere om man rent faktisk er checket ind, før man skal checke ud”*.

Det er desuden klagers oplevelse af situationen, at stewarden antydede at det manglende check ind var et forsøg på at snyde og at situationen var særdeles ubehagelig. Klager mener også, at stewarden blot burde have checket kortet ind i stedet for at udskrive en kontrolafgift.

Vore stewards skal gennemgå og bestå en lang uddannelse inden de kan komme ud på banen. En stor del af uddannelsen drejer sig om kundeservice og kundebehandling og vi stiller høje krav. Vi undskylder og beklager oprigtigt hvis klager ikke er blevet mødt på forventet venlig og professionel vis. Klagers beskrivelse af situationen er blevet anonymiseret og sendt til den relevante leder, som derefter behandler sagen internt.

Der skal ikke herske tvivl om, at vi fordrer, at stewarderne skal være serviceminded og venlige i mødet med passagererne. I den konkrete sag, har stewarden dog udskrevet kontrolafgiften på ret grundlag. Man skal have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Hvis man bliver mødt af billetkontrol undervejs og ikke har gyldig rejsehjemmel må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Det er ikke muligt, efter påstigning, at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

Det står således beskrevet i de fælles rejseregler:

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

Vi har været i kontakt med Rejsekort A/S, som oplyser, at klagers kort ikke var checket ind. Vi har modtaget en rejsehistorik, der er vedhæftet som pdf-fil. Af historikken fremgår det, at klager checkede ud på Lergravsparken station den 28. december kl. 19:32 og at næste bevægelse på kortet først er stewardens kontrolmærke i forbindelse med billetteringen.

Der er mange muligheder for at checke sit rejsekort ind på Lergravsparken station. Vi har bedt Rejsekort A/S kontrollere, at validatorerne og rejsekortautomaterne fungerede søndag den 29. december i tidsrummet 17:45 til 18:45. Udstyret fungerede upåklageligt og af den vedhæftede 'Udstyrshistorik' kan man se, at der i førnævnte tidsrum har været foretaget 96 indcheckningshandlinger.

Da klagers kort har været i anvendelse siden da, kan det også udelukkes, at der er fejl på selve kortet.

Vi er ikke enige i klagers udsagn om, at man "ikke har en levende chance for at kontrollere om man rent faktisk er checket ind, før man skal checke ud".

Når man holder sit rejsekort op foran en check-ind kortlæser får man en bekræftende ping-lyd, og på kortlæserens skærmdisplay står der "OK – God rejse". Hvis man alligevel er i tvivl kan man holde kortet op foran kortlæseren igen, hvor beskeden så vil være "OK – Rejsekortet er allerede checket ind". Se nedenstående eksempler:



Ankenævnet har tidligere foranlediget Rejsekort A/S til at gennemføre en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check ind.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om anskaffelse af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Da fakta i denne sag er, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol blev en kontrolafgift udskrevet i overensstemmelse med gældende regler. Da vi samtidigt mener det underbygget, at der ikke har været fejl på udstyret, men at den manglende indcheckning i stedet må henledes til betjeningsfejl fra klagerens side, fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand