

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0199
- Klageren:** XX
4720 Præstø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun checkede ind i en rejsekortautomat, hvorfor der må være sket en fejl
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet 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 rejste den 5. september 2020 med metroen fra Aksel Møllers Have til København H. Ved kontrol af hendes rejsehjemmel foreviste hun sit rejsekort, som imidlertid ikke var checket ind, og hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”
<OtherText>Pax mener hun har indtjekket via rvm på AMH, kan ikke se hun er indtjekket. Fortalte hun kan høre sig hos kundeservice om der er noget at gøre.</OtherText>
”

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at hun havde checket ind i rejsekortautomaten, hvorfor der måtte være sket en fejl, hvilket hun havde forklaret til stewarderne, som hun allerede havde hilst på ved check-ind automaterne på vej ned i metroen.

Metro Service fastholdt den 28. september 2020 kontrolafgiften med henvisning til, at klagerens rejsekort ikke var checket ind ved kontrollen, og at det heller ikke var registreret checket ind i back-office. Endvidere havde der ikke været fejl på rejsekorts systemer eller på stationens rejsekortautomater i tidsrummet op til og efter, at klageren blev mødt med billettering.

Klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl. →	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
19-08-2020 16:51:39	19-08-2020 17:00:39	01-08-2020	Check ind	Check ind		328		Nørrebro Runddel St.	MET_Nør_RVM_101 - 049326	EasyTrip	299,44
19-08-2020 16:51:39	19-08-2020 17:00:39	01-08-2020	Check ind	Check ind		329	103	Nørrebro Runddel St.	MET_Nør_RVM_101 - 049326	EasyTrip	249,44
19-08-2020 16:59:33	19-08-2020 17:10:12	01-08-2020	Check ud	Check ud		330	103	Fredriksberg St.	VAL_66817 - 1399D2	EasyTrip	264,24
05-09-2020 17:18:50	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00
05-09-2020 17:19:00	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00
05-09-2020 17:19:31	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00
05-09-2020 17:19:45	05-09-2020 17:59:04	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		Aksel Møllers Have St.	MARK_53573 - 0989CS		0,00
05-09-2020 17:20:06	05-09-2020 17:59:04	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		Aksel Møllers Have St.	MARK_53573 - 0989CS		0,00
05-09-2020 17:20:22	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00
05-09-2020 22:10:09	05-09-2020 22:24:06	01-09-2020	Check ind	Check ind		331	104	København H	VAL_67413 - 13995B	EasyTrip	239,24
05-09-2020 22:24:57	05-09-2020 22:30:42	01-09-2020	Check ud	Check ud		332	104	Aksel Møllers Have St.	VAL_66749 - 13995S	EasyTrip	250,16

Data fra back office vedrørende registreringer på rejsekortautomaterne på Axel Møllers Have st. i tidsrummet 17:00 – 17:30:

234	05-09-2020	17:15:00 RVM	41014	3	78 UD files upload successful
235	05-09-2020	17:15:54 RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction
236	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
237	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
238	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
239	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
240	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
241	05-09-2020	17:21:22 RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error
242	05-09-2020	17:21:25 RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction
243	05-09-2020	17:24:12 RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction
244	05-09-2020	17:24:18 RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction
192	05-09-2020	17:01:54 RVM	41015	3	89 command from Back Office
193	05-09-2020	17:25:16 RVM	41015	3	89 command from Back Office

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på rejsekortet om, at der ikke var checket ind ved kontrollen den 5. september 2020.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort blev der checket ind og ud på kortet den 19. august 2020, og klageren checkede ind på rejsekortet senere på dagen den 5. september 2020, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

Sammenholdt med logs fra stationens rejsekortautomater, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik.

Det fremgår af rejsekort rejseregler og af de fælles landsdækkende 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.

Metro Service har i en lignende tidligere ankenævns sag (2019-0257) indsendt videoeksempler, som viser et check-ind-forløb på en rejsekortautomat, og ankenævnet fandt på baggrund heraf, at det fremgår tilstrækkelig tydeligt på automatens skærm, hvorledes man foretager et korrekt check-ind på rejsekortautomaten.

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.

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

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg tjekke mit rejsekort ind ved en af automaterne hvor man også kan påfylde penge på sit rejse kort. jeg vælger 1 billet og trykker godkend, dette gør jeg på Axel mølles have. jeg møder 2 stewardard på vej ned i metroen, ved Indtjek automaterne, vi hilser og smile bag vores masker. ved metroens afgang er jeg den første der får tjekket mit rejse kort og stewarden nr. 21266 kan fortælle mig at jeg ikke har tjekket ind? jeg forklare ham situationen og henviser til at vi jo hilste på hinanden oppe ved automaterne, jeg forstår at jeg stå af på næste stop og tjekker ind igen, dette siger han ikke er en mulighed, de skal følge reglerne men han passer selvfølgelig bare sit job og kan ikke gøre noget. han anbefaler mig at klage over kontrolafgiften, han noter også situationen på sin blok. Jeg har forståelse for at der er regler som vi alle skal følge, men når der opstår situationer hvor der åbenlyst ikke er tale om at undvige betaling men tale om en fejl, enten fra min side eller maskines siden, syntes jeg at det giver god kunde service at selskabet frafalder deres krav om afgift. deres begrundelse er ud fra et maskinelt argumentation, de har tjekket deres maskiner og mit kort, og intet er galt fra deres side. mit argument er at jeg har gjort hvad jeg skulle for at tjekke ind samt forsøgt at tale med medarbejder om løsninger. jeg vil derfor gerne have at de bortfalder kravet om kontrolafgift.”

Indklagede anfører følgende:

”Klager modtog ved billetkontrol den 5. september 2020 en kontrolafgift kl. 17:24, idet hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klageren havde ved sin rejse med metroen fra Aksel Møllers Have ikke fået checket sit rejsekort ind.

Det skal indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelige på DOT's hjemmeside

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Der findes ikke graduerede satser afhængig af, hvad årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel måtte være – eneste undtagelse herfra er, hvor der efterfølgende kan fremvises et gyldigt personligt pendlerkort. I disse tilfælde kan kontrolafgiften nedsættes til 125 kr.

Af de fælles landsdækkende rejseregler (https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden 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.

og under pkt. 2.7.2:

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

Ved henvendelse til Rejsekort har vi fået nedenstående udtræk.

Check ind er markeret med grønt, check ud er markeret med rødt og kontrolmærker (sat i forbindelse med billetkontrollen i metroen) er markeret med gult.

Reg. udstyr data/kl. -	Modtaget. system data/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beleb	Forudbetaling
19-08-2020 16:51:39	19-08-2020 17:00:39	01-08-2020	Check ind	Check ind		328		Nørrebro Runddel St.	MET_Nar_RVM_101 - 049326	EasyTrip	299,44	0,00	0,00	0,00
19-08-2020 16:51:39	19-08-2020 17:00:39	01-08-2020	Check ind	Check ind		329	103	Nørrebro Runddel St.	MET_Nar_RVM_101 - 049326	EasyTrip	249,44	-50,00	50,00	50,00
19-08-2020 16:59:33	19-08-2020 17:10:12	01-08-2020	Check ud	Check ud		330	103	Fredensberg St.	VAL_66817 - 1399D2	EasyTrip	264,24	14,80	-14,80	50,00
05-09-2020 17:18:50	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 17:19:00	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 17:19:31	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 17:19:45	05-09-2020 17:59:04	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		Aksel Møllers Have St.	MARK_53573 - 0989C3		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 17:20:06	05-09-2020 17:59:04	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		Aksel Møllers Have St.	MARK_53573 - 0989C3		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 17:20:22	05-09-2020 18:46:53	01-09-2020	Kontrolmærke	Kontrol		330		København H	MARK_53634 - 098A02		0,00	0,00	0,00	0,00
05-09-2020 22:10:09	05-09-2020 22:24:06	01-09-2020	Check ind	Check ind		331	104	København H	VAL_67413 - 13995B	EasyTrip	239,24	-25,00	25,00	25,00
05-09-2020 22:24:57	05-09-2020 22:30:42	01-09-2020	Check ud	Check ud		332	104	Aksel Møllers Have St.	VAL_66749 - 139955	EasyTrip	250,16	10,92	-10,92	25,00

Da klager således den 5. september 2020 rejser med metroen, hvor hun bliver billetteret, men ikke kan fremvise korrekt ind-checkedt rejsekort eller anden form for billet eller kort, udsteder stewarden – helt efter gældende regler - en kontrolafgift.

På informationstavlen **Rejseinformation / Travel information** fremgår det:

Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

På informationstavlen **Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro** fremgår nedenstående:

Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetaautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

Idet vi ønsker at behandle alle vore kunder ens og da det ikke er muligt for os at vurdere, hvorvidt der i en given situationen er tale om en bevidst eller ubevidst handling og således om en kunde har handlet i god eller ond tro, forholder vi os udelukkende til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Klageren oplyser både i sin 1. henvendelse til os og efterfølgende i sin henvendelse til ankenævnet, at hun checkede sit rejsekort ind ved en af automaterne, hvor man også påfylder penge på sit rejsekort.

Sagen blev allerede ved klagerens 1. henvendelse til os undersøgt hos vores interne tekniske afdeling for at sikre, om der skulle have været fejl på RK-udstyret (RVM'erne) på stationen. Tilbage meldingen herfra var, at der ingen fejlregistreringer var noteret.

I forbindelse med behandlingen af ankenævns sagen har vi tillige kontaktet Rejsekorts tekniske Back Office afdeling (E/W), og også her var tilbage meldingen, at der ingen problemer var registreret på nogen af de 2 opstillede RVM'er på Aksel Møllers Have den pågældende dag sidst på eftermiddagen.

Nedenfor er indsat udtræk af transaktioner fra de 2 RVM'er i tidsrummet mellem kl. 17:00 og 17:30.

234	05-09-2020	17:15:00	RVM	41014	3	78 UD files upload successful	
235	05-09-2020	17:15:54	RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction	
236	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
237	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
238	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
239	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
240	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
241	05-09-2020	17:21:22	RVM	41014	2	92 Ticket processing bug error	
242	05-09-2020	17:21:25	RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction	
243	05-09-2020	17:24:12	RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction	
244	05-09-2020	17:24:18	RVM	41014	3	87 Successful ticketing transaction	
192	05-09-2020	17:01:54	RVM	41015	3	89 command from Back Office	SDVERS
193	05-09-2020	17:25:16	RVM	41015	3	89 command from Back Office	INIEOD

Som det fremgår, har den ene RVM (41015) slet ikke været benyttet i det anførte tidsrum.

Koderne SDVERS og INIEOD er "kommunikationskoder" fra serveren til RVM'en. Kommunikationen kører i baggrunden, og har ikke indflydelse på brugen af RVM'en.

Baseret på ovenstående er det således uomtvisteligt, at klager har modtaget en ydelse, hun ikke har betalt for, hvorfor vi anser kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, og vi opretholder på denne baggrund vort krav på 750 kr.

Det kan afslutningsvis oplyses, at vores billetterende personale er instrueret i at udstede kontrolafgifter, til de passagerer de møder, som ikke på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel. Vort personale er ydermere instrueret i at oplyse, at hvis passageren af den ene eller anden årsag er uenig i kontrolafgiftens udstedelse, må passageren efterfølgende kontakte Kundeservice skriftligt. Vores billetterende personale må ikke forholde sig til enkelt sager eller forklaringer, passageren måtte komme med i billetteringssituationen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand