

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0228
- Klageren:** XX
8200 Århus N
- 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 han ikke er vant til at bruge rejsekort og kom til at checke ud i stedet for ind
- 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 9. december 2020 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:

I forbindelse med at klageren var i København for at besøge sine børn og børnebørn, skulle han den 17. oktober 2020 rejse med Metroen fra Københavns Hovedbanegård til Vestamager st.

Ved kontrol i Metroen efter Sundby st. foreviste klageren sit rejsekort, som han mente at have checket ind. Da rejsekortet imidlertid ikke var checket ind, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Samme dag anmodede han Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at han ved en fejl var kommet til at checke ind i stedet for ud.

Metro Service fastholdt den 23. oktober 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at klageren måtte mene det omvendt, idet han ikke havde noget check-ind på sit rejsekort den pågældende dag, hvilket var årsagen til den pålagte kontrolafgift, og da klagerens rejsekorthistorik bekræftede, at der ikke var foretaget check-ind på rejsekortet, var kontrolafgiften udstedt korrekt.

Klagerens rejsekorthistoik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Saldokorrektion	Tank-op		26		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Stop tank-op-aftale	E-pung behandling		27		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Check ind	Check ind		28	8	København H	VAL_20690 - 139299	EasyTrip	322,57
06-09-2020 12:30:23	06-09-2020 12:57:57	01-09-2020	Check ud	Check ud		29	8	Virum St.	VAL_22458 - 13C88B	EasyTrip	321,17
06-09-2020 17:07:11	06-09-2020 17:17:03	01-09-2020	Check ind	Check ind		30	9	Virum St.	VAL_22461 - 1392A9	EasyTrip	296,17
06-09-2020 17:34:56	06-09-2020 17:47:49	01-09-2020	Check ud	Check ud		31	9	København H	VAL_58959 - 13C7F3	EasyTrip	294,77
17-10-2020 11:41:53	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:58	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:59	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
18-10-2020 17:05:40	18-10-2020 18:39:53	01-10-2020	Check ind	Check ind		32	10	Willumsvej	VAL_53368 - 135C28	EasyTrip	269,77

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service præciseret, at hvis klageren havde holdt rejsekortet op foran en check ud stander, ville "fejl-lyden" (ej godkendt lyden) være fremkommet sammen med, at fejltæksten "IKKE CHECKET IND – CHECK IND" ville have fremgået i displayet. Og hvis klageren havde holdt rejsekortet op foran en check ind stander, ville kortet være blevet checket ind sammen med godkendt lyden, og teksten "God rejse" ville have stået i displayet. Der ville desuden være sat et "check ind mærke" i rejsekortshistorikken.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 denne baggrund, 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. Ankenævnet bemærker, at der heller ikke blev foretaget et check-ud på rejsekortet, således som klageren har anført.

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.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens rejsekort blev der checket ind og ud på kortet den 6. september 2020, og klageren checkede ind på rejsekortet igen den 18. oktober 2020, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

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.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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 er bosiddende i Aarhus og var i Kbh. for at besøge børn og børnebørn.

I den forbindelse skulle jeg med Metroen fra Kbh. Hovedbanegård til Vestamager (via Kgs. Nytorv).

Ved et uheld kom jeg til at stemple ud – i stedet for ind. Jeg var ikke klar over, at der var forskel på tjek-ud-lyd og tjek-in-lyd. Efterfølgende blev mit rejsekort kontrolleret af en vognkontrollør, som udstedte en afgift

på 750 kr.

Jeg synes, at det er klart urimeligt, at jeg skal betale en afgift på 750 kr.

- 1) Jeg har jo helt klart ikke ville snyde, da jeg jo tjekkede ud.
- 2) Ydermere vil jeg anføre, at jeg er ny på Metroen, så det er let at forveksle tjek-ud-standeren og tjek-ind-standeren og ikke kendt forskel på tjek-ud-lyd og tjek-in-lyd."

Indklagede anfører følgende:

"I den konkrete klagesag har klageren modtaget en kontrolafgift den 17. oktober 2020, da han blev billetteret efter metroen havde forladt Sundby station i retning mod Vestamager. I kontrolsituationen fremviser klageren et rejsekort, som ikke er checket ind.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 tilgængelig på DOT's hjemmeside

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

Klager oplyser i klageskemaet til ankenævnet "**Ved et uheld kom jeg til at stemple ud – i stedet for ind. Jeg var ikke klar over, at der var forskel på tjek-ud-lyd og tjek-in-lyd.**"

Klagerens rejsekort har slet ikke været checket ind den 17. oktober 2020, så der har ikke været tale om, at klageren checkede ud i stedet for ind.

Af klagerens rejsekortshistorik fremgår nedenstående:

Reg. udstyr dato/kl. .	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Saldokorrektion	Tank-op		26		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Stop tank-op-aftale	E-pung behandling		27		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Check ind	Check ind		28	8	København H	VAL_20690 - 139299	EasyTrip	322,57
06-09-2020 12:30:23	06-09-2020 12:57:57	01-09-2020	Check ud	Check ud		29	8	Virum St.	VAL_22458 - 13C88B	EasyTrip	321,17
06-09-2020 17:07:11	06-09-2020 17:17:03	01-09-2020	Check ind	Check ind		30	9	Virum St.	VAL_22461 - 1392A9	EasyTrip	296,17
06-09-2020 17:34:56	06-09-2020 17:47:49	01-09-2020	Check ud	Check ud		31	9	København H	VAL_58959 - 13C7F3	EasyTrip	294,77
17-10-2020 11:41:53	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:58	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:59	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
18-10-2020 17:05:40	18-10-2020 18:39:53	01-10-2020	Check ind	Check ind		32	10	Willumsvej	VAL_53368 - 135C28	EasyTrip	269,77

Af ovenstående fremgår det, at de eneste transaktioner, der er på klagerens rejsekort den 17. oktober 2020, er 3 kontrolmærker, sat i forbindelse med billetteringen i metroen. Den seneste transaktion – inden

klageren bliver billetteret i metroen – er den 6. september 2020, hvor der foretages et check ud på Københavns Hovedbanegård.

Udover at klageren ikke i situationen fik den velkendte **"Godkendt-lyd"**, som der kvitteres med ved et check ind, har det heller ikke af displayet fremgået **"God rejse"**.

Havde klageren således være observant i forbindelse med (hvad han troede, var et check ind), ville han nemt have kunne se og høre, at kortet ikke var checket ind. Netop hvis man er ny bruger, er det vigtigt at være ekstra opmærksom.

Alle standere er ens, uanset om de er opsatte i metroen eller andre steder (eneste undtagelse er busserne). Check ind standerne er forsynet med et grønt skilt **"Check ind"** og check ud standerne med et rødt **"Check ud"** (se eksempel nedenfor)



Det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i – men da vi ønsker at behandle alle ens, forholder vi os ikke til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, eller om det måtte være første gang, der udstedes en kontrolafgift til en kunde. Vi forholder os heller ikke til, om der er tale om en habil bruger eller ej, om kunden er ung eller studerende eller om der måtte være tale om en senior eller turist, vi forholder os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning sker.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften udstedt og fastholdt på korrekt grundlag, da klageren ikke ved billetteringen kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og på denne baggrund opretholder vi vores krav på 750 kr."

Hertil har klageren bemærket:

"Der var stor forståelse fra kontrollanterne i metroen for den fejl, jeg lavede, da jeg ved en fejl stemplede ud i stedet for ind.

Kontrollanterne bekræftede også fra mit rejsekort, at jeg havde stemplet ud og opfordrede mig til at klage. Det er endvidere oplagt, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro overhovedet ikke har taget mine indsigelser i betragtning.

Man må så undre sig over, hvilken funktion Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har, når den ikke engang i en så oplagt sag, kan give klageren medhold."

Hertil har indklagede bemærket:

"Indledningsvis kan vi oplyse, at sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward.

Stewarden oplyser, at den seneste transaktion på klagerens rejsekort var et check ud på Hovedbanen, og det er naturligvis beklageligt, hvis hun ikke har set eller været opmærksom på, at dette check ud var helt tilbage fra 6. september 2020, og i kontrolsituationen alene har forholdt sig til, at seneste transaktion var et check ud og forladt sig på klagerens oplysninger.

Hvorom alting er, er den foregående transaktion et check ud fortaget over en måned tidligere – dette fremgår også af rejsehistorikken indsat i vores mail af 28. oktober 2020 – samme historik er indsat nedenfor, hvor seneste transaktion på rejsekortet inden billetkontrollen er markeret med grønt:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Saldokorrektion	Tank-op		26		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Stop tank-op-aftale	E-pung behandling		27		København H	VAL_20690 - 139299		347,57
06-09-2020 11:54:17	06-09-2020 12:11:18	01-09-2020	Check ind	Check ind		28	8	København H	VAL_20690 - 139299	EasyTrip	322,57
06-09-2020 12:30:23	06-09-2020 12:57:57	01-09-2020	Check ud	Check ud		29	8	Virum St.	VAL_22458 - 13C88B	EasyTrip	321,17
06-09-2020 17:07:11	06-09-2020 17:17:03	01-09-2020	Check ind	Check ind		30	9	Virum St.	VAL_22461 - 1392A9	EasyTrip	296,17
06-09-2020 17:34:56	06-09-2020 17:47:49	01-09-2020	Check ud	Check ud		31	9	København H	VAL_58959 - 13C7F3	EasyTrip	294,77
17-10-2020 11:41:53	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:58	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
17-10-2020 11:41:59	17-10-2020 14:48:36	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		31		Sundby St.	MARK_49586 - 09B24F		0,00
18-10-2020 17:05:40	18-10-2020 18:39:53	01-10-2020	Check ind	Check ind		32	10	Willumsvej	VAL_53368 - 135C28	EasyTrip	269,77

Der er således ikke tale om, at klageren har foretaget et check ud den pågældende dag, idet rejsekortet slet ikke var blevet checket ind den 17. oktober 2020, hvor klageren blev billetteret.

Havde klageren holdt rejsekortet op foran en check ud stander, ville "fejl-lyden" (ej godkendt lyden) være fremkommet tillige med, at fejltteksten "IKKE CHECKET IND – CHECK IND" ville have fremgået i displayet. Havde klageren holdt rejsekortet op foran en check ind stander, ville kortet være blevet checket ind, der ville være blevet kvitteret med godkendt lyden, teksten "God rejse" ville have stået i displayet og et check ind mærke ville være blevet sat og have fremgået af rejsekortshistorikken.

Klager har, i henhold til udtalelsen fra stewarden, ganske rigtigt stillet sig undrende over, at der ikke var foretaget et check ind og stewarden har ganske rigtigt sagt til klageren, at han var velkommen til at kontakte kundeservice og klage over kontrolafgiften; dermed er der ikke – efter stewardernes eller vores mening - tale om stor forståelse fra kontrollanterne som anført af klageren. Vores billetterende personale er instrueret i at oplyse kunder, der måtte være uenige i en udstedt kontrolafgift, at kunden kan henvende sig til kundeservice. Det billetterende personale må ikke forholde sig til enkeltsager – alle klager skal fremsendes skriftligt til kundeservice for behandling, undersøgelse og besvarelse.

Vi må således fastholde, at det er uomtvisteligt, at klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, og vi anser derfor fortsat kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi oprettholder vores krav."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved