

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2020-0239
Klageren:	XX 2720 Vanløse
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 på rejsekortautomaten i forbindelse med, at hun tankede rejsekortet op
Ankenævnets sammensætning:	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnshoved, 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 har været berettiget til at fastholde kontrolafgiften, hvorfor klageren ikke kan få medhold i sit krav om tilbagebetaling af kontrolafgiftsbeløbet på 750 kr.

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 24. oktober 2020 med metroen fra Vanløse st., hvor hun kl. 22:48 forud for rejsen havde tanket sit rejsekort op med 100 kr. i rejsekortautomaten. Ved kontrol af rejsekortet i metroen kl. 22:51, var kortet imidlertid ikke checket ind, og klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
24-10-2020 22:48:05	24-10-2020 23:00:06	01-10-2020	Tank-op	Tank-op		28		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920
24-10-2020 22:51:57	24-10-2020 23:09:56	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		28		Lindevang St.	MARK_49205 - 09B153
24-10-2020 22:52:00	24-10-2020 23:09:56	01-10-2020	Kontrolmærke	Kontrol		28		Lindevang St.	MARK_49205 - 09B153
25-10-2020 01:35:08	25-10-2020 01:59:47	01-10-2020	Check ind	Check ind		29	9	Frederiksborg St.	VAL_20920 - 13F3DC
25-10-2020 01:40:00	25-10-2020 01:59:42	01-10-2020	Check ud	Check ud		30	9	Flintholm St.	VAL_20798 - 13B93E

Klageren anmodede dagen efter Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende:

”

Jeg tjekkede mit rejsekort ind på Vanløse Station lidt før 22:50, ikke på en af de normale check ind-standere, men på en af maskinerne, hvor man også kan tanke sit rejsekort op osv. Jeg tror, der er sket en fejl ved indtjekning, for, da der kom en kontrollør, var rejsekortet ikke tjekket ind. Da han gav mig kontrolafgiften, sagde han selv, at han godt havde set mig tjekke ind på stationen, og han mente, at der var sket en fejl i maskinen, da jeg tjekkede ind.

”

Metro Service fastholdt den 27. oktober 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at hendes rejsekortet ikke var registreret checket ind ved kontrollen, idet de næste aktiviteter på hende rejsekort var en optankning på Vanløse st. den 24. oktober 2020 og et check-ud på Flintholm st. den 21. oktober 2020. Metro Service anførte endvidere, at der ikke havde været fejl på rejsekortautomaten, som klageren havde benyttet.

Data fra rejsekortautomaten for tidsrummet kl. 21:00 – kl. 23:30:

Date time	Reception date	Accounting period	Operation Type	Transaction type	Card no.	Card Sequence Number	Journey sequence number	Location	Device name - ID	Product type	Remaining value	Purse Evolution	Transaction value	Initial fee
24/10/2020 23:28:49	24/10/2020 23:49:33	01/10/2020	Reload	Reload	0217	832		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		162.32	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 23:25:15	24/10/2020 23:49:33	01/10/2020	Reload	Reload	0417	1054		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		118.90	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 23:23:40	24/10/2020 23:49:33	01/10/2020	Reload	Reload	0210	431		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		435.20	300.00	300.00	0.00
24/10/2020 22:48:05	24/10/2020 23:00:06	01/10/2020	Reload	Reload	0415	28		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		169.76	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 22:47:00	24/10/2020 23:00:06	01/10/2020	Reload	Reload	0316	1571		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		112.70	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 22:37:39	24/10/2020 22:39:27	01/10/2020	Reload	Reload	0412	808		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		120.86	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 21:55:13	24/10/2020 22:00:32	01/10/2020	Reload	Reload	0212	875		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 47920		126.97	100.00	100.00	0.00

24/10/2020 21:52:41	24/10/2020 22:00:32	01/10/2020	Reload	Reload	056	213		Vanløse St.	MET_Va n_RVM_ 101 - 47920		173.32	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 21:30:40	24/10/2020 21:45:15	01/10/2020	Check in	Check in	037	1155	426	Vanløse St.	MET_Va n_RVM_ 101 - 47920	EasyTrip	55.66	-37.50	37.50	37.50
24/10/2020 21:30:40	24/10/2020 21:45:15	01/10/2020	Check in	Check in	037	1154		Vanløse St.	MET_Va n_RVM_ 101 - 47920	EasyTrip	93.16	0.00	0.00	0.00
24/10/2020 21:25:07	24/10/2020 21:30:07	01/10/2020	Reload	Reload	023	777		Vanløse St.	MET_Va n_RVM_ 101 - 47920		114.46	100.00	100.00	0.00
24/10/2020 21:23:45	24/10/2020 21:30:07	01/10/2020	Reload	Reload	049	646		Vanløse St.	MET_Va n_RVM_ 101 - 47920		81.92	100.00	100.00	0.00

Skærbillede fra rejsekortautomaten, som det ser ud efter en gennemført optankning:



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.

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

Loggen fra rejsekortautomaten viser, at automaten var fuldt funktionsdygtig i tidsrummet før, under og efter klagerens rejse, idet der er foretaget såvel optankninger som check-ind af andre rejsekortbrugere.

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at hun senere samme aften/nat checkede rejsekortet ind på Frederiksberg st. og ud igen på Flintholm st., hvorfor det manglende check-ind heller ikke kan skyldes fejl på selve rejsekortet.

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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg indbetalte penge på mit rejsekort på en optankningsstander ca. kvart i 10 om aftenen på Vanløse st. Herefter benyttede jeg også optankningsstanderen til at checke ind. Da jeg når til Lindevang, kommer der en steward og tjekker mit rejsekort og gør mig opmærksom på, at det ikke er checket ind. Da han udsteder bøden, beder han om mit rejsekortnummer, da han siger, at han så min veninde og mig checke ind, da vi var på perronen. Han beder om nummeret, da han beklager og siger, at han bliver nødt til at give mig bøden, men at han gerne vil lave et notat til bøden vedr. min ind-checking.”

Indklagede anfører følgende:

” Indledningsvis vil vi gerne præcisere, at ganske vist ejer klager et rejsekort af typen flex med det nummer, som hun oplyser i sin henvendelse til Ankenævnet – men det var ikke det kort, der blev fremvist ved kontrol og som stewarden tog et foto af (se fotos fra PDA). Desuden oplyser klager, at hun ”tankede op på Vanløse ca. kvart i 10 om aftenen”, men det var dog ca. en time senere (se vedhæftede Rejsehistorik). For god ordens skyld kan vi oplyse, at flexkortet heller ikke var checket ind.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises 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 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 24. oktober 2020 kl. 22.50 på strækningen Vanløse station – Frederiksberg station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse til Metro oplyste klager følgende: ’ 25-10-2020 12:06:40 Web : Jeg tjekkede mit rejsekort ind på Vanløse Station lidt før 22:50, ikke på en af de normale check ind-standere, men på en af maskinerne, hvor man også kan tanke sit rejsekort op osv. Jeg tror, der er sket en fejl ved indtjekning, for, da der kom en kontrollør, var rejsekortet ikke tjekket ind. Da han gav mig kontrolafgiften, sagde han selv, at han godt havde set mig tjekke ind på stationen, og han mente, at der var sket en fejl i maskinen, da jeg tjekkede ind.’

Vi sendte klagerens oplysninger til stewarden og bad om hans kommentar. Stewarden kunne godt huske situation men kunne dog ikke bekræfte klagerens påstand. Stewarden svarede:

Det er delvist korrekt. Jeg så pax med et rejsekort i hånden og der var jeg ved siden af dem og da vi går ombord sammen så manglede der check ind. Men det er en afgift så derfor skrev jeg den.

Når man kigger på rejsehistorikken for det fremviste kort kan man se, at der blev sat 100 kroner ind på kortet på rejsekortautomaten på Vanløse station kl. 22:48. Men der blev ikke checket ind.

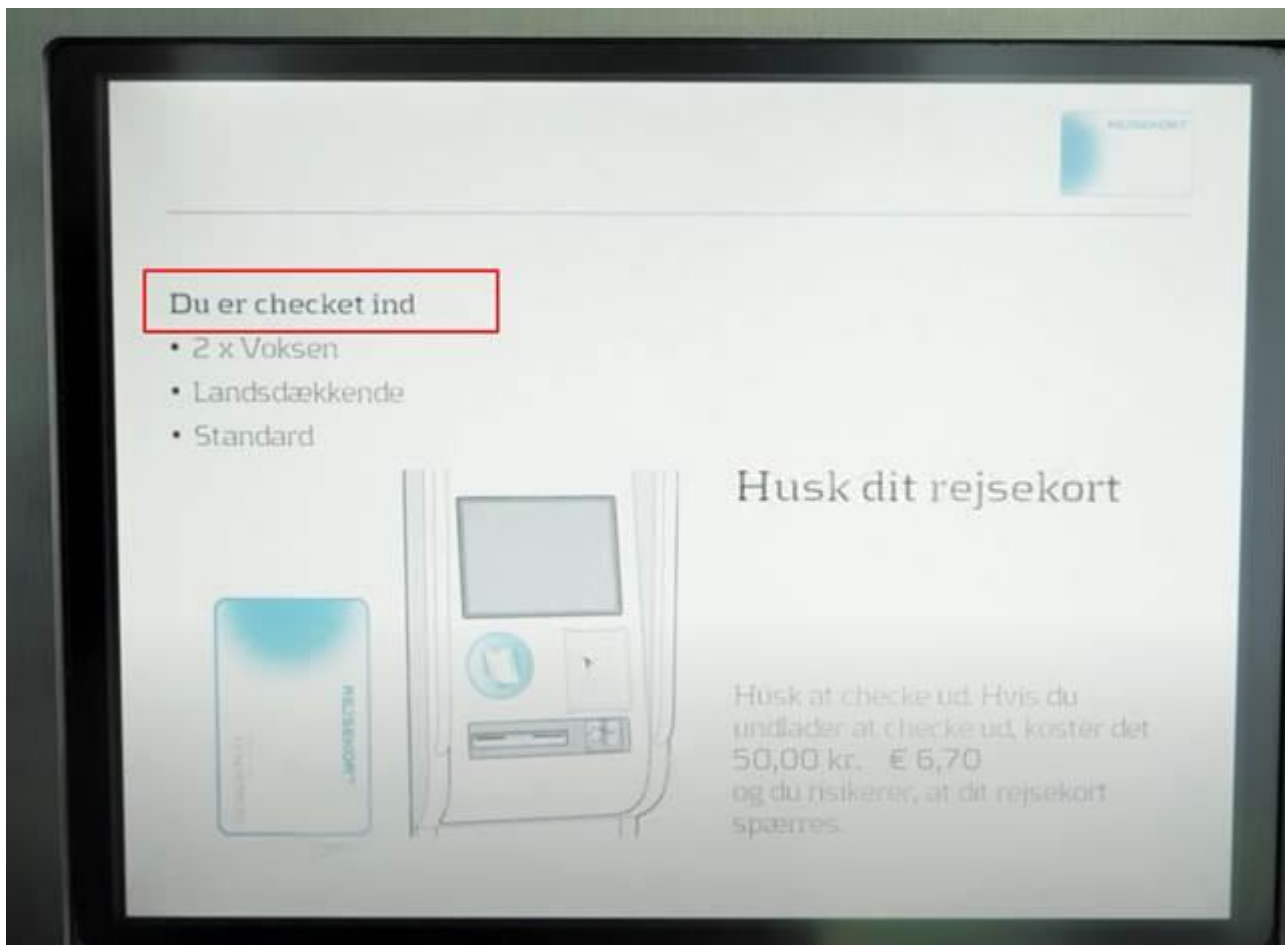
Næste aktiviteter på kortet er stewardens kontrolmærker kl. 22:51:57 og 22:52:00.

Cirka 2,5 time senere checker klager ind på Frederiksberg station hvormed det kan udelukkes, at der skulle være en fejl på selve rejsekortet.

Når man tanker op på en rejsekortautomat bliver man ikke samtidigt checket ind. Det sidste skærmbillede man får på automaten efter en optankning gør opmærksom, at man skal huske at checke ind, se herunder:



Hvis man checker ind på en rejsekortautomat kan man ikke blot holde kortet hen foran det blå punkt, som man ellers gør på de almindelige standere. Man skal lægge sit kort i den lille blå sliske og så skal man vælge på skærmen hvad man ønsker der skal ske; vil man tanke op, vil man kontrollere saldo, vil man checke ind? Hvis man vælger at checke ind skal man gennem flere skærbilleder for at vælge hvor mange der skal med på turen samt serviceniveau o.l. Se evt. en video på dette link: https://www.youtube.com/watch?v=kmMJVgu_ziQ Når man har foretaget valg på alle trin afsluttes indcheckningen med et bekræftende skærbillede som vist herunder. Eksemplet viser, at 2 voksne er checket ind, men proceduren er den samme.



Vi har kontrolleret om der har været fejl på udstyret og derfor har vi anmodet Rejsekort A/S om en data-rapport fra kl. 21.00 til kl. 23.30 fra den pågældende rejsekortautomat, datarapporten er vedhæftet som pdf-fil.

På datarapporten kan man se optankningen med 100 kroner på det anonyme rejsekort, men rejsekortet er ikke blevet checket ind efterfølgende. Hvis det havde været tilfældet ville der have været en postering som den man kan se i den grønne ramme i datarapporten, umiddelbart efter optankningen.

Da der ikke er konstateret fejl på hverken automaten eller selve rejsekortet konkluderer vi, at det manglende check ind må skyldes en brugerfejl.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi derfor vort krav og kan derfor ikke imødekomme klagers anmodning om tilbagebetaling af den allerede indbetalte kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand