

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0036
- Klageren:** XX
1314 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind på klagerens rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun netop havde tanket rejsekortet op og hørte check-indlyden fra standen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 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, der 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:

Den 1. maj 2021 skulle klageren rejse med metroen fra Marmorkirken st. Da hun ikke kunne checke sit rejsekort ind på grund af for lav saldo, tankede hun kortet op i stationens rejsekortautomat og gik tilbage til check-ind-standeren, hvor hun troede, at hun checkede rejsekortet ind.

Af klagerens rejsekorthistorik, som har været fremlagt for ankenævnet, fremgår det, at rejsekortet blev tanket op med 100 kr. kl. 10:15:20. Imidlertid er der ikke registreret et check-ind på rejsekortet umiddelbart efter optankningen.

Klageren steg på metroen og rejste i retning mod Vibenshus Runddel. Ved kontrol af hendes rejsehjemmel kl. 10:21, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekortet.

Den 3. maj 2021 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ikke ville snyde, når hun netop havde tanket rejsekortet op, og hun var sikker på, at hun havde checket ind.

Metro Service fastholdt den 4. maj 2021 kontrolafgiften efter at have gennemgået klagerens rejsekorthistorik, hvoraf der ikke fremgik noget check-ind for den omhandlede rejse, og med henvisning til at rejsekortstanderne ifølge logs havde været fuldt funktionsdygtige.

De fremlagte logs fra rejsekortautomaten og rejsekortstanderne har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

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.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens Rejsekort blev der checket ind og ud på kortet to dage tidligere, og klageren checkede ind og ud på rejsekortet flere gange senere samme dag, som kontrollen fandt sted, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet. Endvidere kan ankenævnet ikke lægge til grund, at det manglende check-ind skyldtes fejl på rejsekortstanderen, da der er fremlagt logs, som viser, at alle rejsekortstanderne på Marmorkirken st. var funktionsdygtige.

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 bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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:

” Den 1. maj forsøger jeg at checke ind, men der er ikke penge nok på kortet. Derfor går jeg straks hen og genopfylder mit rejsekort (kan bevises), hvorefter jeg går direkte hen og checker ind igen (jeg hørte kontrolløden). Få minutter senere får jeg en kontrolafgift i metroen, da mit checkin åbenbart ikke er registreret. Jeg har handlet i god tro og kan ikke acceptere kontrolafgiften.”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, 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 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 selvbetjeningssystem, 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.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 1. maj 2021 kl. 10:23 på strækningen Østerport station – Vibenshus Runddel 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.

Rejsen startede på Marmorkirken station hvor klager først forsøgte at checke ind, men da der ikke var penge nok på kortet tankede klager 100 kroner op på kortet via Rejsekortautomaten på stationen. Det er klagers påstand, at hun efterfølgende checkede ind og at hun i den forbindelse hørte en kontrolløde og at hun mener det bevist, at hun havde til hensigt at checke, ind i og med at hun netop havde tanket op, og at hun dermed var i god tro.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

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.

Det er korrekt, at klager tankede 100 kroner op på sit rejsekort på rejsekortautomat 101- 049992 den 1. maj på Marmorkirken station. Det er dog ikke tilstrækkeligt, at have tanket penge op på sit rejsekort, kortet skal også være checket korrekt ind for at være gyldig rejsehjemmel.

På en station med mange validatorer og anden teknik er der mange lyde i spil. Validatorerne står relativt tæt og man kan høre lyden fra andre validatorer. Det er derfor ikke tilstrækkeligt blot at høre en lyd når man checker ind, man skal også se på validatorens display og sikre sig, at der står "OK – God Rejse".

På vedhæftede pdf-fil 'Rejsehistorik' kan man se klagers optankning. Af historikken fremgår det også, at klager ikke checkede ind efter optankningen. Første aktivitet på klagers rejsekort efter optankningen er de to elektroniske kontrolmærker som stewardens PDA efterlod på kortets chip. Da der ikke mangler nogle linjer/tal i rækkefølgen af kortsekvenser har klagers kort ikke været i kontakt med noget udstyr mellem optankningen og kontrolaflysningen.

På Marmorkirken station er der, udover Rejsekortautomaterne, 7 check ind validatorer. For god ordens skyld har vi undersøgt om der har været fejl på udstyret men det er ikke tilfældet. I vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik MMK' fremgår det, at der har været mange check ind-handlinger i tidsrummet mellem 9 – 11 lørdag den 1. maj. Da rejsekortet har været anvendt efterfølgende kan det også udelukkes, at der skulle være fejl på selve kortet.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført 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. 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.

I sagens natur er det i vores sagsbehandling ikke muligt at forholde os til god tro og hensigter, men alene til fakta. Og fakta i den konkrete sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol.

Da der ikke er konstateret fejl på hverken udstyr eller rejsekort fastholder vi derfor vores krav om betaling af kontrolafgift nummer xx på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand