

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

- Journalnummer:** 2015-0104
- Klageren:** XX
2791 Dragør
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind, samt stewardens adfærd.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 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 et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 14. april 2015 med metroen fra Ørestad st. til Vestamager. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, som han tidligere havde checket ind på Nørreport st. efterfulgt af et skiftecheck-ind på Københavns Hovedbanegård. På Ørestad st. kom han imidlertid til at foretage et check-ud frem for et skifte-check-ind.

Efter at klageren var steget på metroen, blev hans rejsekort kontrolleret af en steward, som derefter udstedte en kontrolafgift kl. 15:57. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "politi på i tog", da en politimand i civil anmodede klageren om at samarbejde og give sine data.

Parterne har givet divergerende forklaringer om det passerede.

Således har klageren anført, at han steg på metroen, da der var 1 minut til afgang, og stewarden kontrollerede andre passagerer. Da der var 30 sekunder til afgang, konstaterede stewarden, at klagerens rejsekort ikke var checket ind. Herefter ville klageren forlade metroen, som endnu holdt stille, men stewarden spærrede dørene med sine arme, hvorefter dørene lukkede. Klageren forsøgte at få stewardens navn, men dette ville hun ikke oplyse. Han forsøgte ikke at flygte på Vestamager st., da han stadig var i gang med at tale med stewarden, men det er korrekt, at betjenten tog fat i hans rygsæk.

Metro Service har anført, at stewarden mødte klageren i metroen, og at rejsekortet ikke var checket ind. Klageren ønskede ikke at give de nødvendige oplysninger, hvorfor en betjent i civil bad klageren om at samarbejde. Stewarden spærrede ikke vejen, men betjenten tog fat i klagerens rygsæk, da han forsøgte at forlade metroen på Vestamager st., inden billetteringen var overstået.

Klageren anmodede den 14. og 15. april 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han den pågældende dag kom til at foretage et check-ud i stedet for et skifte check-ind, og at dørene stadig var åbne, da han blev kontrolleret, men at stewarden tilbageholdt ham og nægtede ham adgang til at forlade metroen ved at spærre døren med armene for at foretage et korrekt check-ind. Dette minder om Gestapo-metoder. Han nægtede i starten at udlevere sit sygesikringskort, men fremviste dette efter en længere diskussion. Klageren anførte videre, at han på baggrund af den behandling nægtede at betale kontrolafgiften.

Metro Service fastholdt den 20. april 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt til at klageren havde modtaget kontrolafgiften, fordi han ikke havde foretaget et korrekt check-ind på sit rejsekort, men derimod foretog et check-ud på Ørestad st., hvilket fremgik af udskriften fra Back Office:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb	Forudbetaling
14-04-2015 15:51:36	14-04-2015 20:59:07	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		274		Metro Vestamager	MET-EAM-7065 - 097065		0,00	0,00	0,00
14-04-2015 15:51:16	14-04-2015 20:59:07	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		273		Metro Vestamager	MET-EAM-7065 - 097065		0,00	0,00	0,00
14-04-2015 15:51:04	14-04-2015 20:59:07	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		272		Metro Vestamager	MET-EAM-7065 - 097065		0,00	0,00	0,00
14-04-2015 15:50:53	14-04-2015 20:59:07	01-04-2015	Kontrolmærke	Kontrol		271		Metro Vestamager	MET-EAM-7065 - 097065		0,00	0,00	0,00
14-04-2015 15:47:27	14-04-2015 16:07:06	01-04-2015	Check ud	Check ud		270	90	Ørestad St.	VAL_23512 - 13D266	EasyTrip	204,50	-10,00	25,00
14-04-2015 15:35:52	14-04-2015 15:55:52	01-04-2015	Check ind	Check ind		269	90	København H	VAL_20396 - 13C6C0	EasyTrip	194,50	0,00	0,00
14-04-2015 15:23:14	14-04-2015 15:36:47	01-04-2015	Check ind	Check ind		268	90	Nørreport St.	VAL_25742 - 13C8D8	EasyTrip	194,50	25,00	25,00
14-04-2015 14:38:49	14-04-2015 18:59:06	01-04-2015	Check ud	Check ud		267	89	Nørreport St.	VAL_18423 - 133C8C	EasyTrip	219,50	-10,00	25,00
14-04-2015 14:33:52	14-04-2015 18:59:06	01-04-2015	Check ind	Check ind		266	89	Rigshospitalet Syd	VAL_18421 - 133599	EasyTrip	209,50	25,00	25,00

Desuden beklagede de, at mødet med deres personale ikke levede op til klagerens forventninger, men at personalet var uddannet til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, og at det ikke var muligt at foretage check ind efter billettering.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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.

Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende 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.

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 på Ørestad st. var checket ind på klagerens rejsekort, idet han var kommet til at foretage et check-ud i stedet.

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 de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at passageren skal have gyldig billet eller kort inden påstigning samt i forbindelse med udstigning på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, idet der ellers kan udstedes en kontrolafgift.

Ankenævnet finder, at denne formulering naturligt må forstås således, at i hvert fald når man har passeret trinbrættet og er trådt om bord på metroen, kan man med rette antages at have til hensigt at modtage en transportydelse, hvorfor man er at betragte som passager, også selv om man af den ene eller anden grund efterfølgende måtte beslutte at forlade metroen igen uden at have modtaget denne ydelse.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift efter, at stewarden om bord på metroen havde konstateret, at klagerens rejsekort ikke var checket ind. Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor

pålagt med rette, uanset om klageren kunne have nået at stige af metroen, inden den kørte fra stationen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at passageren kan checke ind efter en kontrol.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte og check ud standernes udseende, hvorpå der med orange står "ud", samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at der anvendes en check-ind-stander til check-ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige 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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.


Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra rejsekort.dk


Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.


▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)				
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK - men check ud mangler</p> <p style="font-size: 12px; margin: 5px 0;">Nyg rejse startet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr><td>Rejse</td><td style="text-align: right;">123,45 kr</td></tr> <tr><td>Saldo</td><td style="text-align: right;">12,34 kr</td></tr> </table> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

▶ **Noget er galt** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀ (Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Ugyldigt rejsekort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Saldo for lav</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Rejsekort på spærreliste</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">For mange kort</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl ved kort</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

◀ (Check ud)	▶ (Check ud)
<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Check Ind mangler</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>	<div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">Fejl</p> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p style="font-size: 10px; margin: 5px 0;">Vis mere om denne besked</p>

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har blandt andet anført at:

han er blevet tilbageholdt i metroen, da han tilsyneladende fejlagtigt var kommet til at foretage et check-ud i stedet for et skiftecheck-ind på Ørestad st. Under kontrollen holdt metroen stadig ved perronen, og dørene stod åbne. Han ville derfor gå ud og foretage et korrekt check-ind, men stewarden tilbageholdt ham ved at spærre hans vej, hvorved han ikke fik lov at checke ind igen. Herefter lukkede dørene, og hun udskrev en kontrolafgift.

Det er helt uhørt og dybt uprofessionelt at fange passagerer på denne måde, for at kunne udskrive en kontrolafgift på 750 kr. Metro Service har ikke forholdt sig til dette i hans oprindelige klage.

Rejsekortstanderne fremtræder i øvrigt meget anonymt og ens i udseendet, hvilket de også har fået kritik for i pressen. Metro Service forholder sig ikke til dette, men skyder i stedet ansvaret over på uskyldige passagerer, som ender med at modtage en kontrolafgift.

Han pendler dagligt mellem Vestamager og Rigshospitalet, men nogle gange bliver hans check-ud først registreret flere stop efter. Han ved ikke, hvorfor dette sker, men der må være tale om en fejl.

Indklagede har anført at:

"Klageren checkede ud på Ørestad st. den 14. april 2015, hvorfor han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Stewarden udskrev derfor en kontrolafgift.

Når rejsekortstanderen benyttes, vil det altid af en check-ind stander fremgår "God rejse", hvorimod det af en check-ud stander vil fremgå, dels hvad rejsen har kostet og dels hvad saldoen på rejsekortet herefter er. Havde klageren således kigget på standeren, ville det have været nemt at konstatere, hvis der var benyttet en forkert rejsekortsstander, og fejlen kunne være blevet rettet straks.

De har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som på ingen måde kan genkende klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet.

Stewarden har oplyst, at hun i forbindelse med billettering fra Ørestad st. i retning mod Vestamager træffer en herre i metroen, som ikke er checket ind på sit rejsekort. Han ønsker ikke at afgive de nødvendige oplysninger før en civil betjent, som også var med metroen, rejser sig og beder ham samarbejde. Der er ikke tale om, at stewarden på noget tidspunkt har spærret vejen for klageren, men betjenten tog fat i klagerens rygsæk, da han forsøgte at forlade metroen på Vestamager st., inden billetteringen var overstået.

De forholder sig alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar, inden påstigning i metroen, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. De kan ikke vurdere om passageren har handlet i god eller ond tro, og de forholder sig således heller ikke til, om klageren eventuelt skulle have haft en økonomisk fordel eller ej, ved ikke at have checket ind i forbindelse med den sidste del af rejsen."

Hertil har klageren bl.a. anført at:

"Han heller ikke kan genkende stewardens version af historien. Det er dog korrekt, at en civil betjent henvender sig og blander sig i samtalen, og at han tager fat i klagerens rygsæk. Betjenten vender sig, da klageren efter flere forsøg har udbedt sig navnet på stewarden, da hun stadig har klagerens rejsekort. Hun forklarer først efter betjenten har taget fat i klageren, at hun ikke må udlevere hendes navn pga. hendes sikkerhed. Han har ikke forsøgt at flygte ud af toget, da det ankommer på Vestamager st., da han stadig var i gang med at tale med stewarden på dette tidspunkt.

Det er et faktum, at stewarden har spærret for udgangen mens toget holdt ved perron på Ørestad st. Derved har hun hindret klageren i at bruge den rigtige stander til at checke ind på med rejsekortet, hvilket er ganske usmageligt."

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har tidligere 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 at 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."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere sammenfatning baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og -ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller -ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Ankenævnets sekretariat har på baggrund af denne konklusion anmodet det indklagede selskab i nærværende sag om at indsende Back Office registreringer vedrørende klagerens aktuelle rejse den pågældende dag, og heller ikke her, er der sket en registrering af check-ind.

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhænet korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvende par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand