

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0132
Klageren:	XX 2300 Kbh. S
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift for ikke at være checket ind på rejsekort. Foretog et check-ud i stedet for et skifte-check-ind
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 14. juni 2018 fra sin arbejdsplads i Allerød til sin bopæl nær Vestamager. Han checkede ind på sit rejsekort, da han steg på bussen mod Allerød station og foretog et skifte-check-ind på Allerød st. På Nørreport st., hvor han skulle skifte til metroen, kom klageren ved en fejl til at anvende den forkerte stander, så han foretog et check ud i stedet for et skifte-check-ind. Ifølge klageren skyldtes dette stressen fra myldretidstrafikken.

På metrostrækningen mellem Sundby st. og Vestamager st. var der kontrol af klagerens rejse-hjemmel, og da han ikke var checket ind på sit rejsekort, blev han kl. 16:18 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 18. juni 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at han var i god tro, at han rejste den samme strækning tit, og at han allerede havde betalt for strækningen, idet prisen var den samme.

Metro Service fastholdt den 20. juni 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincip-pet, at hans rejsekort ikke var checket ind, da den seneste aktivitet foretaget på kortet var et check ud på Nørreport st. kl. 16:07, og at det klart står angivet på standerne, om det er en check ud-stander eller en check ind-stander.

Metro Service har fremlagt logs, der dokumenterer at den sidste aktivitet foretaget på klagerens rejsekort den 14. juni 2018 var et check ud på Nørreport st. kl. 16:07:18.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
14-06-2018 07:31:48	14-06-2018 19:18:37	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Allerød St.
14-06-2018 07:37:51	14-06-2018 19:18:37	01-06-2018	Check ud	Check ud	30843			Allerød Gymnasium
14-06-2018 15:26:22	14-06-2018 19:29:57	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Allerød Gymnasium
14-06-2018 15:31:16	14-06-2018 15:49:37	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Allerød St.
14-06-2018 16:07:18	14-06-2018 16:18:19	01-06-2018	Check ud	Check ud	30843			Nørreport St.
15-06-2018 06:37:59	15-06-2018 06:58:35	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Vestamager St.
15-06-2018 06:58:50	15-06-2018 07:13:28	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Nørreport St.
15-06-2018 07:22:55	16-06-2018 02:25:09	01-06-2018	Check ind	Check ind	30843			Allerød st.
15-06-2018 07:39:34	16-06-2018 02:25:33	01-06-2018	Check ud	Check ud	30843			Allerød Gymnasium

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, men i stedet var checket ud.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende den af rejsen, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse og ved omstigning, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens generelle 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.

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.

Det kan i et tilfælde som det foreliggende ikke tillægges betydning, at prisen for rejsen var den samme, uanset om der var blevet checket ud på Nørreport st. eller Vestamager st.



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.

I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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 perronen forlades.

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

Fra www.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; color: #0070C0;">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; color: #0070C0;">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; color: #0070C0;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg rejser ofte fra Allerød Gymnasium med bus til Allerød Station, videre med S-tog til Nørreport og derefter med metroen til Vestamager metrostation. Jeg betaler (om morgenen) oftest 34,40 kr og om eftermiddagen som oftest kr. 43,00. Det gør det noget besværligt at bruge rejsekortet på denne strækning da jeg jo skal tjekke ind/ud 4 gange på denne tur. Torsdag d. 14/6 skulle jeg som sædvanligt tjekke ind igen på Nørreport. I mylderet af mennesker og uden koncentration kommer jeg til at tjekke ud i stedet for at tjekke ind igen. Jeg bliver kontrolleret i metroen og de konstaterer denne fejl. Jeg bliver selvfølgelig ærgerlig, men kan efterfølgende konstatere at de har ret. Jeg HAR tjekket ud i stedet for at tjekke ind. Jeg har nu konstateret på zonekortet at min rejsepris for HELE turen skulle have været 43,00 kr, men at jeg præcis også er afkrævet dette beløb på mit rejsekort, idet turen til Vestamager fra Allerød (zone 71) koster nøjagtigt det samme som til Nørreport. Dette viser med al tydelighed at jeg ikke bevidst har valgt at tjekke ud i stedet for at tjekke ind.

Metroselskabet argumenterer i deres svar på min klage med at "de skal give kontrolafgift hvis man ikke har gyldig rejsehjemmel i metroen". Som almindelig bruger af offentlig transport kan jeg derimod ikke se at det vedkommer mig om metroselskabet får sin del af betalingen for turen. DOT har jo en fælles zoneopdeling og for mig må det vigtigste være, at jeg har betalt den fulde pris for min rejse.

Hvis afgørelsen går mig imod (fordi der er en rigid fortolkning af regler) vil jeg miste min tillid til systemet og finde det højst besynderligt at jeg skal betale yderligere 750 kr + 180 kr, i alt kr. 930 for en rejse jeg allerede har betalt fuld pris for.

Jeg har hentet en kopi af mine rejser i dagene omkring 14/6 og samtidig fundet zonekortet med bevis for at min rejse til hhv. Nørreport og Vestamager fra Allerød ville koste det samme. Jeg havde håbet at der her på siden var mulighed for at uploade mine dokumenter. Det ser ikke ud til at være tilfældet.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel 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 selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, 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 14. juni 2018 kl. 16:18 på strækningen Sundby station – Vestamager 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.

I de fælles rejseregler står der således:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen og på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

Fortsat rejse/skifte check ind:

Hver gang kunden stiger ind i bus, tog eller metro, skal kunden checke ind. Hvis kunden ikke checker ind, betyder det, at kunden rejser uden gyldig rejsehjemmel, og kunden risikerer at få en kontrolafgift.

Af nedenstående udklip fra klagers rejsehistorik fremgår det, at der er foretaget check ind i bus 55E og dernæst på Allerød station omkring kl. 15:30 og check ud på Nørreport station kl. 16:07:18. Historikken er også vedhæftet som PDF.

Reg. udstyr data/Nr.	Modtaget, system data/Nr.	Rejseperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekr.nr.	Rejsekr.nr.	Lokation	Udbyr / nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling	Ge til
14-06-2018 07:31:46	14-06-2018 19:18:37	01-06-2018	Check ind	Check ind	3004			Allerød St.	VAL_21771 - 133425	EasyTrip	156,00	0,00	0,00	25,00	Detaljer
14-06-2018 07:37:51	14-06-2018 19:18:37	01-06-2018	Check ud	Check ud	3004			Allerød Gymnasium	VAL_21773 - 133609	EasyTrip	146,60	-9,40	9,40	25,00	Detaljer
14-06-2018 15:28:22	14-06-2018 19:29:57	01-06-2018	Check ind	Check ind	3004			Allerød Gymnasium	VAL_18596 - 131FAB	EasyTrip	121,60	-25,00	25,00	25,00	Detaljer
14-06-2018 15:31:16	14-06-2018 15:49:37	01-06-2018	Check ind	Check ind	3004			Allerød St.	VAL_22579 - 130108	EasyTrip	121,60	0,00	0,00	25,00	Detaljer
14-06-2018 16:07:18	14-06-2018 16:18:19	01-06-2018	Check ud	Check ud	3004			Nørreport St.	VAL_21046 - 138906	EasyTrip	103,60	-18,00	18,00	25,00	Detaljer
15-06-2018 06:37:59	15-06-2018 06:58:35	01-06-2018	Check ind	Check ind	3004			Vestamager St.	VAL_21435 - 138A06	EasyTrip	78,60	-25,00	25,00	25,00	Detaljer
15-06-2018 06:53:50	15-06-2018 07:13:28	01-06-2018	Check ind	Check ind	3004			Nørreport St.	VAL_21037 - 138911	EasyTrip	78,60	0,00	0,00	25,00	Detaljer

I sin henvendelse til Ankenævnet gør klager blandt andet gældende:

- At han finder det noget besværligt at han på sin ofte benyttede rejserute skal checke rejsekortet ind og ud flere gange.
- At han ikke koncentrerer sig i myldretiden på Nørreport station og derfor kom til at checke ud.
- At prisen for hans rejse ville koste det samme uanset om han først checkede ud på Vestamager station.
- At han ikke mener det vedkommer ham, om Metro får betaling for hans rejse med metroen, når hans pris ville være den samme uanset hvor han checkede ud.
- At han qva pris-ligheden finder kontrolafgiften urimelig.

Vi beklager at klager finder rejsekortsystemet besværligt, om end vi ikke finder det relevant for sagen. Det specifikke rejsekortprodukt klager har valgt at benytte sig af fordrer nu en gang at kortet skal checkes ind og ud undervejs. Rejsekort tilbyder andre produkter, som måske passer klager bedre.

Selvom vi godt kan sætte os ind i, at man går i sine egne tanker er vi dog heller ikke af den mening, at dét er relevant for sagen. Kortlæserne er tydeligt markerede med henholdsvis røde / grønne skilte med tekst, ligesom der er forskel på tekst og farver på skærmdisplayene, se eksemplerne herunder samt det foto klager selv har fremsendt med sin henvendelse. Hvis man benytter en check ind stander vil teksten på displayet være "OK – god rejse". Hvis man benytter en check ud stander vil teksten på skærmen oplyse om hvad den netop afsluttede rejse har kostet og hvad saldoen herefter er.



Det er korrekt, at prisen for den beskrevne rejse på en hverdagseftermiddag er 43 kroner uanset om man checker ud på Nørreport station eller Vestamager station. Men de zoner man rejser igennem er ikke enslydende. Vi kan for så vidt godt forstå at klager er ligeglad med om vi modtager vores del af billetindtægten for den rejse han foretager med metroen, men fastholder for vores part, at man skal have gyldig billet når man befinder sig ombord på et af vores tog.

Vi må beklage, at klager mener at en fastholdelse af kontrolafgiften skyldes en rigid fortolkning af rejsereglerne. Vi er naturligvis klar over, at det er en rigtig ærgerlig situation, men idet vi ønsker at behandle alle vore passagerer ens, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om der måtte være tale om en bevidst eller ubevidst handling eller om der tidligere har været foretaget korrekt check ind og ud, og ej heller til hvorvidt passageren ville opnå økonomisk gevinst ved fx manglende check ind – vi forholder os alene til, om der på tidspunktet for billetteringen den 14. juni 2018 kunne forevises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet.

Baseret på ovenstående fastholder vi således vort krav om betaling af kontrolafgift [...] på 750 kroner.”

Klageren anfører hertil:

”Det anføres at passageren på forlangende skal fremvise gyldig rejsehjemmel. Dette er selvfølgelig klart og for en menig rejsende må det naturligvis betyde, at kontrolforanstaltningerne er til for at forhindre snyd med billetsystemet (hvad skulle det ellers være til for?). Definitionen af ”gyldig rejsehjemmel” kan imidlertid diskuteres. I mit tilfælde er påstanden at jeg **var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel**, idet jeg jo havde betalt min billetaftgift for den fulde strækning Allerød Gymnasium til Vestamager.

For at man som rejsende skal have god samvittighed må man vide at billetten er betalt og at man kun bevæger sig inden for de zoner som billetten giver ret til. **Begge disse ting var opfyldt i mit tilfælde.**

Metroselskabet henviser til diverse regulativer og regler. Imidlertid kan man vel ikke forvente at alle brugere af offentlig transport har sat sig ind i disse inden indstigning i bus eller tog. **Der må forventes en vis service og forståelse hos personalet i togene.** Dette oplever jeg heldigvis også i S-togsnettet. Ofte har jeg set f.eks. pensionister med ”mimrekort” som undgår bøde, selv om de lige er kommet til at køre nogle minutter inde i spærretiden. Også kontrollørerne i metroen har af og til overfor turister udvist forståelse. F.eks. har jeg et par gange hjulpet turister på vej fra Hillerød mod Bella Sky, der ikke havde forstået at de skulle tjekke ind en ekstra gang når de skiftede fra S-tog til metro på Nørreport. Kontrolløren udviste forståelse og bøde blev undgået. Et andet eksempel på at man ikke altid nøje holder sig til reglerne, er følgende: min kone skulle for første gang prøve at have cykel med i metroen og skulle dermed tilkøbe en cykelbillet på standen ”tjek flere ind”. Dette er imidlertid ikke særlig let og det endte med at hun kom til at tilkøbe en ekstra passager i stedet for en cykel. Kontrolløren tøvede lidt, men accepterede dernæst at hun jo rent faktisk havde betalt mere for en ekstra person i forhold til prisen for en cykel. Bøde blev undgået - heldigvis. Endelig har jeg oplevet en diskussion mellem en far med en søn der medbragte en lille barnecykel og en metrokontrollør om hvor vidt der skulle betales cykel-billet for barnecyklen. Her blev bøde også undgået.

Ovenstående eksempler viser med alt tydelighed, at der trods alt er grænser for hvor rigid en tolkning der er til reglerne.

Metroselskabet svarer desuden ved at indsætte standardfotos af standerne og teksterne. Jeg er imidlertid hverken døv eller farveblind. Gad vide om sagsbehandler [...] har prøvet at gå fra S-togs-perronen ned til metroen på Nørreport i myldretiden på en hverdag. Som tidligere anført kom jeg ned til et mylder af mennesker i mellempassagen og ”kæmpede mig” mere eller mindre til at få stukket min arm ind foran automaten som sikkert afgav ”tjek-ud”-lyden uden at jeg bemærkede fejlen. De to lyde er i øvrigt rimeligt ens.

Hvis systemet var indrettet så man kun skulle tjekke **ind** i starten og **ud** ved afslutningen af rejsen, ville ”min fejl” jo ikke være sket. Det er netop dette udviklede system der gør fejlmulighederne væsentligt større

og som derfor kræver ekstra forståelse hos personalet. Jeg kan faktisk kun se disse ekstra tjek-ind som et forsøg på at få statistik over rejsevejene.

Lad mig afsluttende anføre at det offentlige transportsystem jo er skabt for min og alle andre passagerers skyld. Jeg har via min skattebetaling været med til at finansiere metroen og vil helst opfatte metroselskabet som et rimeligt fornuftigt selskab befolket med rationelt tænkende ansatte. Jeg håber derfor at ankenævnet kan se det helt urimelige krav om bøde - uanset hvad der måtte stå i diverse direktiver for metroen. Hvis dette imidlertid ikke bliver tilfældet, håber jeg at "min sag" kan give anledning til en snarlig redigering af de regler der gælder for offentlig transport i metroen. På forhånd tak."

Indklagede har svaret følgende:

"Klagers referencer til andre billetteringssituationer har vi ikke mulighed for at forholde os sig til.

Som vi har skrevet før forholder vi os udelukkende til fakta i den konkrete situation. Fakta er, at reglerne for brug af rejsekort betyder, at rejsekortet skal være checket ind for at være gyldig rejsehjemmel, ligesom reglerne for brug af metroen er, at man skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrol. Da klagers rejsekort ikke var checket ind og da klager ikke havde anden form for rejsehjemmel fastholder vi, at kontrolafgiften er pålagt på ret grundlag, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af samme i henhold til tidligere fremsendte."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand