

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0275
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind-ekstra – klageren var ikke checket med ind på sin venindes Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de fik chaufførens hjælp i en af Movias busser til at checke dem begge ind på venindens Rejsekort, at chaufføren signalerede, at deres check ind var ok, og at de ikke selv bærer ansvaret for fejlen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. og skal endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. inkl. moms til ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 og hendes veninde skulle om eftermiddagen den 11. maj 2024 rejse med Movias buslinje 35 fra Dragør til Københavns Lufthavn og derfra videre med Metroen. I Movias buslinje 35 kan check ind af flere rejsende på ét Rejsekort kun ske med hjælp fra chaufføren.

Veninderne steg på bussen ved stoppestedet, Kongevejen, i Dragør, hvorfra bussen havde planmæssig afgang kl. 16:22. Klageren har oplyst, at de bad chaufføren om at checke dem begge ind på venindens Rejsekort, samt at han havde problemer med det og begyndte at køre, mens han fortsat forsøgte at checke dem begge ind på Rejsekortet. Ifølge klageren signalerede chaufføren til sidst, at det lykkedes, og de satte sig ned i bussen. På Lufthavnen st. foretog veninden skiftecheck ind, hvorefter de steg ombord på Metroen.

Efter Femøren st. var der kontrol i Metroen, og klagerens veninde foreviste sit Rejsekort, som de regnede med begge at være checket ind på. Imidlertid var kun én person blevet checket ind på venindens Rejsekort i bussen, hvorfor klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, og hun blev derefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind-ekstra.

Stewarden har noteret følgende på den elektroniske kontrolafgift:

”

<OtherText>pax oplyser de har bedt en buschauffør om at check 2 ind</OtherText> ”

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte:

”Vi er to unge kvinder, som har været ude og gå amarminoen. Vi vælger at tage bus 35 d. 11/05 fra Kongevej kl. 16:22 mod Københavns lufthavn. Der er mange som skal med bussen, så buschaufføren begynder at køre mens han forsøger at tjekke en ekstra person ind på min venindes rejsekort. Han bøvler med det og vi bliver kastet rundt i bussen, da han beder os stå oppe ved ham, mens han forsøger at tjekke en ekstra ind på min venindes rejsekort. Det ”lykkedes” og vi tager plads i den kørende bus.
Vi stiger på metroen ved Københavns lufthavn, hvor vi møder en venlig kontrollør, som fortæller os, at der kun er tjekket en person ind på min venindes rejsekort. Vi er uforstående overfor situationen, da buschaufføren tjekkede 2 personer ind på min venindes rejsekort. Vi fortæller kontrolløren om situationen, som han også har noteret i bøden. Han siger, at det er buschaufførens fejl, da han ikke kan tjekke flere ind på et rejsekort, mens bussen kører - hvilket den gjorde! Kontrolløren anbefaler os at skrive en klage til jer og også at klage til Movia og buschaufføren. Vi finder det ikke retfærdigt, at vi skal betale denne bøde, da buschaufføren har lavet en fejl og ikke os.”

Metro Service besluttede at sende sagen i høring hos Movia, som 16 dage efter det passerede, den 27. maj 2024, svarede således:

”

Sagen er nu blevet undersøgt hos det private busselskab, som betjener linjen.

Den ansvarlige leder oplyser følgende:

”Jeg har talt med chaufføren han husker episoden.
Han kunne ikke få rejsekortet til at tjekke 2 ind, de må købe en billet, eller de må prøve når de skal videre.”

”

Metro Service bad Movia om at uddybe svaret og spurgte, om det anførte betød, at buschaufføren havde fortalt kunden, at han ikke lykkedes med at foretage et check-ind-ekstra og derfor bad kunden om at købe en billet på anden vis eller foretage check-ind-ekstra, når kunden skulle videre.

Hertil svarede Movia den 28. maj 2024:

”

Busselskabet er vendt tilbage med:

'Ja'!

Det kan vist ikke blive kortere.

”

Den 29. maj 2024 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Movia har været i kontakt med buschaufføren, som godt kan huske episoden, og fortæller at han har gjort dig og [navn udeladt] opmærksomme på at det ikke lykkedes ham at foretage check ind ekstra, og at du derfor skulle købe en billet på anden vis eller forsøge at checke dig ekstra ind på [navn udeladt]s rejsekortet når I skulle videre.

Der er derfor tydeligvis sket en misforståelse, hvilket jeg godt kan forstå er rigtig ærgerligt at modtage en kontrolafgift på baggrund af. Metroen kører dog efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Som transportvirksomhed er vi forpligtiget til at behandle alle passagerer ens efter gældende rejseregler, hvorfor vi desværre ikke tage højde for god tro, menneskelige fejl og misforståelser.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet den 6. juni 2024 og indbetalte klagegebyret den 10. juni 2024.

Metro Service har på sekretariatets anmodning indsendt følgende relevante elektroniske logs:

Rejsekorthistorik fra klagerens venindes Rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
11-05-2024 16:56:48	11-05-2024 17:02:59	01-05-2024	Check ud	Check ud	[REDACTED]	1069	380	Bella Center St.	VAL_21363 - 1399A1	EasyTrip
11-05-2024 16:41:20	11-05-2024 17:01:49	01-05-2024	Kontrolmærke	Kontrol	[REDACTED]	1068	380	Femøren St.	MARK_63528 - 09C012	
11-05-2024 16:36:34	11-05-2024 16:48:13	01-05-2024	Check ind	Check ind	[REDACTED]	1068	380	Københavns Lufthavn	VAL_23708 - 138921	EasyTrip
11-05-2024 16:23:45	12-05-2024 04:11:11	01-05-2024	Check ind	Check ind	[REDACTED]	1067	380	Drager Stationsplads	VAL_18403 - 1348A0	EasyTrip

Log fra bussens kortlæser og forklaring hertil indhentet af Metro Service fra Movia:

"

16:22:54:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND			
16:22:58:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:04:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:04:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:04:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:17:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:19:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: HOLD REJSE			
16:23:29:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND			
16:23:37:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: CHECK UD			
16:23:39:0 VAL	1348a0	3	91	Ticket processing op	Card number : 308430			Graphical Error type : 11
16:23:39:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: IKKE CHECK			
16:23:43:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: CHECK IND			
16:23:45:0 VAL	1348a0	3	87	Successfull ticketing	Card number : 308430			
16:23:45:0 VAL	1348a0	2	104	Transaction time				
16:23:45:0 VAL	1348a0	3	101	Screen displayed	Text: GOD REJSE			

Fra kl. 16:52:58 [her må der menes fra kl. 16:22:58] til 16:23:19 er der seks forgæves forsøg på at checke ind. Da det ikke lykkedes, er det ikke registreret hvilket RK, der benyttes. Teksten i displayet er "*Hold Rejsekortet tættere på*".

Chaufføren ændrer kortlæseren fra Check Ind til Check Ud kl. 16:23:37.

Kl. 16:23:39 er RK [klagerens venindes Rejsekortnr. udeladt] i kontakt med kortlæseren, som nu er registreret til Check Ud. Teksten "*Ikke checket ind*" fremgår i displayet.

Chaufføren ændrer kortlæseren til Check Ind og kl. 16:23:45 checker RK [klagerens venindes Rejsekortnr. udeladt] korrekt ind. Teksten "*God Rejse*" fremgår i displayet."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Nedenstående skærbilleder viser de beskeder, som klageren og veninden fik vist på kortlæserens displays, henholdsvis da de checkede ind i bussen og foretog skifte-check-ind på Lufthavnen st.

(Skærbillederne stammer fra en video på YouTube, som er produceret af Rejsekort & Rejseplanen om, hvordan man bruger Rejsekort i bus, tog og metro (<https://www.youtube.com/watch?v=j9tI00MOazk>):

Besked ved check ind af én voksen med et Rejsekort Personligt, svarende til det check ind som klagerens veninde faktisk foretog, hvor de troede, at to voksne blev checket ind:

"



Besked ved skifte-check-ind, når én voksen er checket ind på et Rejsekort Personligt, således som det var tilfældet for klageren og hendes veninde:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i Metroen var kun én person checket ind på klagerens venindes Rejsekort, og da klageren derfor ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften i selve kontrolsituationen pålagt klageren med rette.

Ankenævnet bemærker, at check-ind af flere rejsende i Movias busser (med undtagelse af buslinje 5C) *kun* kan ske ved buschaufførens mellemkomst, og det bemærkes endvidere, at der er enighed

mellem sagens parter om, at Movias chauffør blev bedt om at checke klageren med ind på venindens Rejsekort.

Buschaufføren havde derfor en særlig forpligtelse til at gøre det helt klart for klageren og hendes veninde, at det check-ind-ekstra, som de havde anmodet om, ikke var blevet gennemført, og at kun én person derfor var checket ind på Rejsekortet.

På det foreliggende grundlag finder ankenævnet – uanset chaufførens modstridende udtalelse – ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at chaufføren signalerede, at ind-checkningen var "succesfuld".

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at chaufførens sparsomme udtalelse, som klageren har bestridt, først blev afgivet 16 dage efter det passerede.

Endvidere har ankenævnet tillagt det vægt, at kortlæseren viste beskeden "OK GOD REJSE", hvorfor det ikke umiddelbart fremstod tydeligt for klageren og veninden, at klageren ikke var checket med ind på Rejsekortet, og heller ikke, da de foretog skifte-check-ind på Lufthavnen st., kunne de se, at kun én person var checket ind, idet kortlæseren her viste "OK FORTSAT REJSE".

Herudover har det efter ankenævnets opfattelse formodningen imod sig, at klageren og veninden, som beviseligt forsøgte at billettere korrekt i bussen, ikke ville sørge for korrekt check-ind-ekstra på Lufthavnen st., havde de været tydeligt oplyst om det fejlede check-ind-ekstra i bussen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Metro Service skal fratage kontrolafgiften mod klagerens betaling af rejsepris.

Da klageren har fået medhold i sagen, skal Metro Service endvidere betale sagsomkostninger på 10.000 kr. inkl. moms for ankenævnets behandling af sagen, og Metro Service må selv gøre eventuel regres over for Movia vedrørende sagsomkostningerne, da fejlen blev begået af en af Movias chauffører.

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 trafikelskaber 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 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 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 metro tillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vi er to unge kvinder, der var ude at gå amarminoen lørdag d. 11/05. Efter turen, vælger vi at tage bus 35 fra Kongevej kl. 16:22 mod Københavns lufthavn. Der er mange som skal med bussen, så buschaufføren begynder at køre, mens han forsøger at tjekke en ekstra person ind på min venindes rejsekort. Han bøvler med det, og min veninde bliver kastet rundt i bussen, da han beder hende stå oppe ved ham, mens han forsøger at tjekke en ekstra ind på min venindes rejsekort. Det "lykkedes", og hun tager plads i den kørende bus. Vi stiger på metroen ved Københavns lufthavn, hvor vi møder en kontrollør, som fortæller os, at der kun er tjekket en person ind på min venindes rejsekort. Vi er uforstående overfor situationen, da buschaufføren tjekkede 2 personer ind på min venindes rejsekort. Vi fortæller kontrolløren om situationen, som han også har noteret i bøden. Han siger, at det er buschaufførens fejl, da han ikke kan tjekke flere ind på et rejsekort, mens bussen kører - hvilket den gjorde! Kontrolløren anbefaler os at skrive en klage til Metro kundeservice og også at klage til Movia og buschaufføren.

Movia har efterfølgende været i kontakt med buschaufføren, og jeg modtager følgende svar fra Metro kundeservice: "Movia har været i kontakt med buschaufføren, som godt kan huske episoden, og fortæller at han har gjort dig og Ellen opmærksomme på at det ikke lykkedes ham at foretage check ind ekstra, og at du derfor skulle købe en billet på anden vis eller forsøge at checke dig ekstra ind på Ellens rejsekortet når I skulle videre."

Dermed har Metro kundeservice skrevet til mig, at de ikke mener, at der er grundlag for at annullere eller reducere min kontrolafgift, idet denne er pålagt med rette.

Det burde fremgå af videoovervågning fra bussen, at chaufføren indikerer/signalerer, at indtjekningen er succesfuld, og ikke fortæller os, at det ikke lykkes ham at tjekke en ekstra ind, og at vi skulle købe en billet et andet sted.

Jeg finder det ikke retfærdigt, at jeg skal betale denne bøde, da fejlen ikke er sket fra vores side, samt vi har handlet i god tro.

Vi finder det ydermere ikke retfærdigt, at metro kundeservice vælger at tage buschaufførens (Movias) ord for gode vare. Det er af den grund vi ønsker at der bliver kigget nærmere på videooptagelserne fra bussen, da vi ved at disse kan underbygge vores fortælling af hændelsen - dette kan ses på buschaufførens mimik og gestikulation."

Indklagede anfører følgende:

”Klageren og hendes veninde rejste den 11. maj 2024 med metroen, hvor de var påsteget på Lufthavnen station.

Da de kl. 16:42 bliver billetteret, er det alene veninden, der er checket ind på hendes rejsekort, hvorfor der udstedes en kontrolafgift til klageren.

Vi skal indledningsvis oplyse, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider.

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.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår det blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

og

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.

Klageren oplyser, at hun og veninden steg på bus 35 fra Kongevej kl. 16:22, hvilket også bekræftes af det check ind, der er foretaget på venindens rejsekort kl. 16:23:45 ved påstigning i bussen.

Jf. rejsehistorikken er det uomtvisteligt, at det kun er veninden, der var checket ind på hendes rejsekort og ikke klageren.

Sagen har været til høring hos Movia, hvorfra vi har modtaget følgende tilbagemeldinger:

Vi fremsender 1. forespørgsel afsted til Movia den 21. maj 2024, hvor klageren henvendelse til os er vedhæftet:

Hej med jer,

Vi har brug for jeres oplysninger til vores sagsbehandling.

Metro har modtaget en indsigelse mod en kontrolafgift udstedt i zone 3 den 11-05-2024 kl. 16:42.

Movia besvarer denne 27. maj 2024:

Sagen er nu blevet undersøgt hos det private busselskab, som betjener linjen.

Den ansvarlige leder oplyser følgende:

"Jeg har talt med chaufføren han husker episoden.

Han kunne ikke få rejsekortet til at tjekke 2 ind, de må købe en billet, eller de må prøve når de skal videre."

Vi fremsender 2. forespørgsel til Movia samme dag, den 27. maj 2024:

Hej igen, og tak for svar.

Jeg har dog brug for I uddyber lidt.

I svarer:

"Jeg har talt med chaufføren han husker episoden. Han kunne ikke få rejsekortet til at tjekke 2 ind, de må købe en billet, eller de må prøve når de skal videre."

Betyder dette, at buschaufføren har fortalt kunden at han ikke kunne lykkes med at foretage et check ind ekstra og derfor bedt kunden om at købe en billet på anden vis eller foretage et check ind ekstra når kunden skal videre?

Movia besvarer denne 28. maj 2024:

Busselskabet er vendt tilbage med:

'Ja!'

Det kan vist ikke blive kortere.

Chaufføren husker således episoden og han oplyser, at han ikke kunne checke klageren ind på venindens rejsekort, hvorfor han bad dem anskaffe en billet/foretage fornyet check ind, når de skulle videre. Det kan således heller ikke have fremgået af displayet på check ind standen ved chaufføren, at der var foretaget check ind af 2 voksne.

Klageren henviser til, at det af videooptagelserne fra den pågældende bus må fremgå, at chaufføren indikerer/signalerer, at indtjekningen er succesfuld, og ikke fortæller, at det ikke lykkedes ham at checke en ekstra ind, samt at de skulle købe ny rejsehjemmel, alternativt foretaget nyt check ind. Desværre har vi ikke adgang til disse videooptagelser, og vi må henvise klageren til at kontakte Movia i forhold til anmodning om eventuel udlevering af disse optagelser – hvorvidt dette vil være muligt og vil kunne give en afklaring i forhold til, hvad der er blevet sagt og svaret, kan vi ikke vide. Læs mere om Movias privatlivspolitik for kunder [her](#).

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig uheldig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort skyldes en bevidst eller ubevidst handling, om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist, eller om den manglende gyldig rejsehjemmel kan relateres til sygdom, handicap eller en diagnose - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

På baggrund af ovenstående opretholder vi således uændret vort krav på 750 kr., da det er uomtvisteligt, at klageren har rejst med metroen uden gyldig rejsehjemmel og dermed har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand