

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0011
- Klageren:** XX
1953 Frederiksberg C
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort, idet klageren opfattede beskeden på standen "Check ud mangler", som en besked om, at han skulle foretage et check ud, hvilket han herefter gjorde. Klagen vedrører endvidere stewardernes adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service 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 Metro Service I/S v/Metro Service A/S, 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 30. december 2017 med metroen fra Frederiksberg st. til Christianshavn st. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort.

Ifølge klageren forsøgte han at foretage et check ind på standen efter trappen på 1. sal, men fik på displayet oplyst, at han skulle vente nogle sekunder, før han kunne checke ind, da systemet var ved at opdatere eller lignede. Derefter fik han besked på, at han nu kunne checke ind, hvilket han forsøgte, men fik besked på, at der var en fejl, og at han skulle finde en anden stander. Han gik derefter ned på perronen og forbi to stewards, hvorefter han checkede ind.

Displayet viste nedennævnte meddelelse, hvilket klageren forstod således, at han skulle foretage et check ud.



Dette gjorde han og steg derefter ombord på metroen overbevist om, at han stadig var checket ind fra tidligere.

På strækningen mellem Frederiksberg st. og Christianshavn st. var der af de samme stewards kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da den seneste bevægelse på hans rejsekort var et check ud, blev han kl. 11:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren har han grå stær og kunne uden sine briller ikke se den kvittering, som han skulle udfylde. Stewarderne ville ikke udfylde slippen for ham og truede med at tilkalde politiet, hvilket han anså for uprofessionel adfærd.

Klageren anmodede den 30. december 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at dette forløb kunne dokumenteres ud fra data på hans rejsekort, og at der blot var tale om en fejl, da han ikke havde nogen grund til ikke at være checket ind, eftersom han havde penge på sit rejsekort og allerede inden ombordstigning havde set de to stewards.

Metro Service fastholdt den 4. januar 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at rejsekortet ikke var checket ind.

Metro Service har fremlagt log fra klagerens rejsekort og fra standen:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
30-12-2017 11:02:42	30-12-2017 11:23:52	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	16		Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:02:42	30-12-2017 11:23:52	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	17	4	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:14:29	30-12-2017 11:23:52	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	7	122	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:06	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	3	589	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:13	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	4	68	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:41	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8	0 4	361	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:41	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	4	362	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:41	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 202 995 395 8	4	363	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:41	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	6	364	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:15:50	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	8	612	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:17:04	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	0	1489	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:18:53	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	1	434	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:18:53	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	1	435	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:19:14	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	3	86	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:19:38	30-12-2017 11:23:54	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	0	895	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:21:31	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8	38	8	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:21:32	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	39	9	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:22:33	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	6	2203	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:23:53	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	1	868	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:24:04	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	9	1291	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:26:14	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	5	715	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:26:39	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	6	928	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:27:17	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	6	558	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:27:51	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	0	454	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:28:10	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	0	1148	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:29:12	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	9	1378	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:31:47	30-12-2017 11:55:36	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	5	69	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:32:13	30-12-2017 11:55:36	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	5	523	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:32:26	30-12-2017 11:55:36	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	3	140	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D
30-12-2017 11:35:22	30-12-2017 11:55:36	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8	9	105	Frederiksberg St.	VAL_20920 - 13F36D

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
29-12-2017 11:15:41	29-12-2017 11:39:16	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8		34	7 Frederiksberg St.
29-12-2017 11:25:53	29-12-2017 11:39:40	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8		35	7 Christianshavn St.
29-12-2017 11:55:29	29-12-2017 12:09:42	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8		36	8 Christianshavn St.
29-12-2017 12:05:52	29-12-2017 12:24:14	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8		37	8 Frederiksberg St.
30-12-2017 11:21:31	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8		38	8 Frederiksberg St.
30-12-2017 11:21:32	30-12-2017 11:40:35	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8		39	9 Frederiksberg St.
30-12-2017 11:21:46	30-12-2017 11:40:30	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8		40	9 Frederiksberg St.
30-12-2017 11:49:06	30-12-2017 12:13:31	01-12-2017	Check ind	Check ind	308430 202 995 395 8		46	10 Christianshavn St.
30-12-2017 11:57:19	30-12-2017 12:12:02	01-12-2017	Check ud	Check ud	308430 202 995 395 8		47	10 Frederiksberg St.

Det fremgår af oversigten, at klageren ikke havde foretaget et check ud efter rejsen den 29. december 2017, hvorfor den orange bjælke viser, at rejsekortsystemet automatisk checkede kortet ud, da klagerens rejsekort kom i kontakt med kortlæseren den 30. december 2017 kl. 11:21:31. Automatisk check ud skete reelt efter udløbet af maksimumtiden. Maksimumtiden varierer fra takstområde til takstområde og i Hovedstadsområdet er den 4 timer. Det automatiske check ud registreres dog først i rejsekorthistorikken, når rejsekortet kommer i kontakt med en kortlæser fx

ved check ind. Her gives samtidigt information om, at check ud mangler, men at ny rejse er startet.

Fra www.rejsekort.dk om besked og lyde fra standerne:

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

(Check ind)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

God rejse

Vis mere om denne besked

(Check ind)

OK - men check ud mangler

Ny rejse startet

Vis mere om denne besked

(Check ud)

OK

Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest

Rejse	123,45 kr
Saldo	12,34 kr

Vis mere om denne besked

• **Noget er galt**

Check ud mangler ✕

Du har allerede checket ind og kan begynde din rejse. Men:
Du har undladt at checke ud på din seneste rejse.

Husk altid at checke ud når du afslutter en rejse!

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om klagerens rejsekorthistorik, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på rejsekortet, inden han steg om bord på metroen.

Det fremgår af rejsekort 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.

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 i et tilfælde som det foreliggende, hvor kortholderen af egen drift checker rejsekortet ud efter check ind, uanset om passageren tilsyneladende fejlagtigt har forstået oplysningen på standen om, at "Check ud mangler" som en opfordring til at checke rejsekortet ud.

Baggrunden for det automatiske systemcheck ud beroede på, at klageren den foregående dag efter endt rejse ikke havde checket sit rejsekort ud, således som rejsereglerne foreskriver.

Som følge af det anførte sammenholdt med, at der ved check ind i den omhandlede situation oplyses "OK" og "Ny rejse startet", finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Når der som i det foreliggende tilfælde ikke forevises ID, og passageren ikke underskriver kvittering for modtagelse af kontrolafgiften, hvilket rejsereglerne punkt 2.7.4 foreskriver:

”Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift.”,

finder ankenævnet ikke grundlag for at kritisere, hvis stewarderne underrettede klageren om, at de ville tilkalde politiet. Ankenævnet har i en tidligere afgørelse 2009-0047 fastslået, at kontrolpersonalet er berettiget til at tilkalde politiet til identifikation af en passager, som rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Ifølge det oplyste fra Metro Service er det ikke muligt opdatere standerne uden for Metroens åbningstid, da Metroen er åben døgnet rundt hele året.

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.

Punkt 2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Kunden skal kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” d.30 dec. 2017 ca. kl. 11:30 modtog jeg en kontrolafgift fra 2 kvindelige metro stewarder i rejser fra Frederiksberg st. (metro) til Christianshavn st. (metro)

Baggrund

Jeg ankommer til Frederiksberg st. (metro), som har en rejsekort check in automat lige efter trappen på 1.sal. På skærmen får jeg at vide, at jeg skal vente nogle sek. før jeg kan check in, kl. 11:21:31 da system var ved at opdateres eller lignede. kl. 11:21:31 får jeg besked på at jeg nu kan check in igen. Det gjorde jeg (check in første gang) men så fik jeg nu en nye besked fra rejsekort automats skærm, at der var en fejl og jeg skulle finde en anden automat for at check in.

Jeg skulle alligevel gå ned for at tage metroen, så gik jeg forbi de 2 kvindelige metro stewarder. (De 2 individer så mig og jeg selvfølgelig så dem) og videre til rejsekort automat check in kl. 11:21:32, hvor jeg check in på anden gang og fik at vide at jeg manglede at check ud. Det gjorde jeg kl.11:21:46, dvs. gik og check ud, så kom metroen og gik jeg ind samme med de 2 individer. Det kan man læse ud fra Rejsekort A/S ifbm. Min rejse historik, vedhæftede. Man kan se at der er plads til forvirring med på ingen måde en intention på at rejse hverken uden at check in eller betalt for rejser. Der er plads til fejl, når man ikke får at vide at man skal check in igen. Altså det giver ikke mening at check in kl.11:21:31 og check ud kl.11:21:46 og tager samtidig metro sammen med 2 metro steward, mener jeg.

Det fremgår derimod, at den seneste aktivitet på dit Rejsekort inden billetteringen, har været et Check ud på Frederiksberg Station kl. 11:21.

Den ældste dame metro steward kunne (Steward ID :[...], tror jeg det var hende) ikke forstå situationen. Hun blev ved at gentage sig med :

" du har ikke check in eller betal for din rejser", hun truede mig med at

" Vi kalder nu til politi, fordi jeg forklare, at jeg ikke kunne opfylde blanketten, når jeg har grå stær og glemte briller, når jeg skulle bare hurtigt hente børn på Christianshavn. Jeg kunne ikke forstå at de var 2 individer, som ikke gad at opfylde blanketten ud fra det jeg forklarede. Oplevelsen var meget uforskammet og uprofessionel.

Jeg mener ikke at jeg skal betale den kontrolafgift.

Hvis rejsekort metros system dur til noget som helst kan I kontrollere:

a) Jeg har faktisk forsøgte først at check in en gang på Frederiksberg st. (metro) kl. 11:21:31

b) Jeg har check ud på Frederiksberg st. (metro) kl. 11:21:46

c) Jeg har faktisk check in en anden gang på Frederiksberg st. (metro) kl. 11:21:32

Det vil sige at jeg havde check in 2 gange og kunne desværre ikke regne ud at jeg skulle check in en gang til eller en 3 gang.

Jeg plejer ikke at rejse uden at betale for det og jeg havde aldrig før modtaget en kontrolafgift i metro siden jeg fik rejsekortet.

Jeg er altså ikke så naiv at forsøge at rejse uden at check in, når jeg ser 2 metro stewarder, som står ved metros dør og lige foran mine øjne.

Hvorfor skal jeg ellers rejse uden at betale, når jeg altså har penge på rejsekortet? De 2 individer tog fejl.

Det hele drejer sig om en total mangler for sundfornuftig fra de 2 individer og uforskammet anklager på at jeg ikke havde check in. Rejsekortssystem må være i stand til at kontrollere, det jeg skriver her og samtidig forstår hvorfor jeg ikke check in en 3 gang.

Jeg undrer mig over at det tog hele rejser fra Frederiksberg st. (metro) til Christianshavn st. (metro) til de 2 individer at give mig en kontrolafgift.

Jeg undrer mig også over at de 2 individer, som så mig at komme ind i metro på Frederiksberg st, ikke forslag at jeg kunne komme ud at check in i næste st. Forum i stedet for at give bare en kontrolafgift. Det viser bare hvor i virkelig fokus er- at give en kontrolafgift, på den mest ufornuftig og desværre uden forebyggelses effekt, da de var mange rejsende i metro, da så opførelsen af de 2 metro stewarder.

.....

Gør opmærksom på:

- at svar fra metro selskab undgå at kommentere mine påstand over:

a) de 2 metro stewarder ignorerede min forklaring der efter 2 forsøger på at check in imellem 1 check ud , med beskeder fra skærmen, kunne jeg altså ikke finde ud af jeg skulle igen check in.

b) Og derfor ikke gav mig mulighed for at komme ud i Forum st. at check in.

c) de 2 metro stewarder truede mig med Politi, fordi jeg ikke kunne udfylde kontrolafgift, da jeg ikke havde briller med og lider af grå stær. Dårligt opførelse er uacceptabelt.

d) Det kunne være en god idé at ansætte stewarder personale mere omhyggeligt, som udover at bestå kursen kan bruge sundsfornuftighed i konkrete situationer.

e) At der tog til de 2 metro stewarder , hele rejser fra Frederiksbergs m st. Til Christianshavn m-st. For udstede en kontrolafgift , viser tydeligt hvor ineffektive medarbejder, de 2 metro stewarder i virkelig er.

- Absurd situation- Det giver ikke mening at jeg forsøger at rejse uden at check in, da jeg ser de 2 metro stewarder står foran mig og jeg har selvfølgelig penge på rejsekortet.

- De 2 metro stewarder skal ikke have lov til at true folks i metro med Politi- altså politi ikke har tid til den slags alligevel. Absurd.

- Metroselskabet skal bruge ressourcer for at forebygge ikke bare at give uretfærdig kontrolafgift (på grund af manglende professionel håndtering af situationen fra de 2 metro stewarder) på almindelige folks, som havde ikke haft en kontrolafgift før og kommer med en fornuftig forklaring.

- Det fremgår, at den seneste aktivitet på mit Rejsekort inden billetteringen, har været et Check ud på Frederiksberg Station kl. 11:21:46 - pga. af den besked jeg fik på kortlæserens display om at check ud, da jeg først check in på Frederiksberg Station kl. 11:21:32."

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, herunder at rejsekortet er checket korrekt ind, og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I 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, samt 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 bemandedt 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 30. december 2017 kl. 11.33 på strækningen Nørreport station – Christianshavn station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

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.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



Når man anskaffer sig et rejsekort accepterer man samtidigt reglerne for brug af samme. På Rejsekorts hjemmeside, på dette link: <http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf> kan man blandt andet læse dette:

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

I sine henvendelser skriver klager blandt andet:

'Jeg ankommer til Frederiksberg st. (metro), som har en rejsekort check in automat lige efter trappen på 1.sal. På skærmen får jeg at vide, at jeg skal vente nogle sek. før jeg kan check in, da system var ved at opdateres eller lignede. Så får jeg besked på at jeg nu kan check in igen. Det gjorde jeg (check in første gang) men så fik jeg nu en nye besked fra rejsekort automats skærm, at der var en fejl og jeg skulle finde en anden automat for at check in.

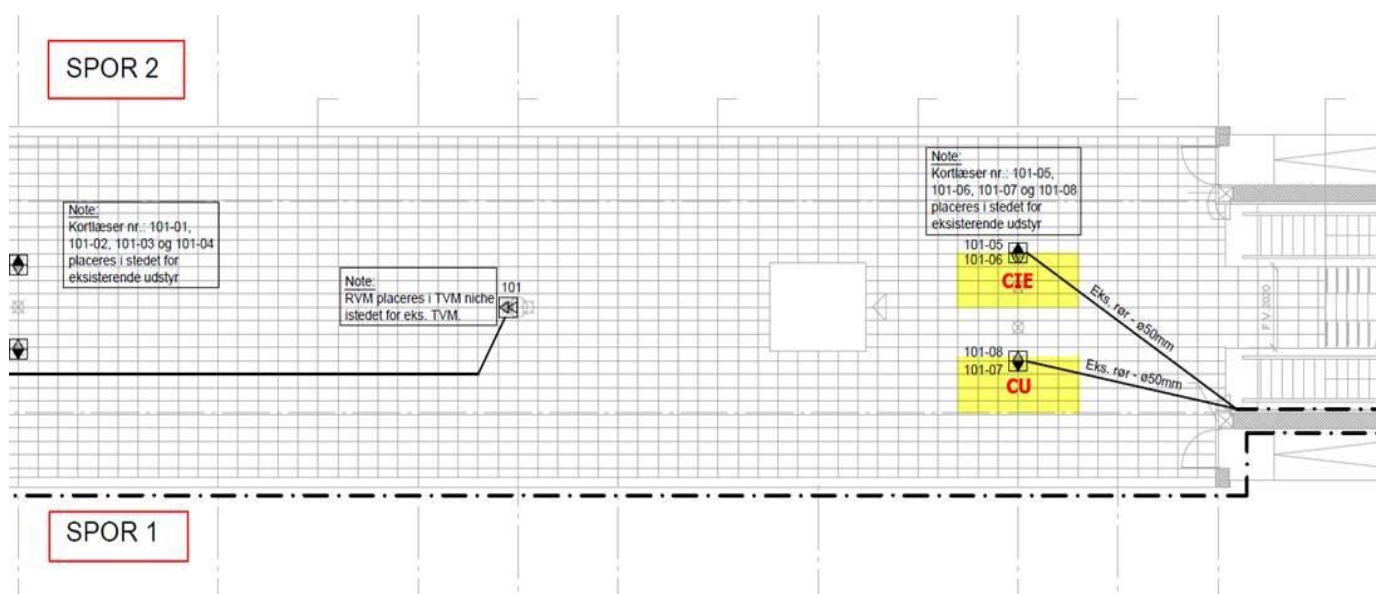
Jeg skulle alligevel gå ned for at tage metroen, så gik jeg forbi de 2 kvindelige metro stewarder. (De 2 individer så mig og jeg selvfølgelig så dem) og videre til rejsekort automat check in, hvor jeg check in på anden gang og fik at vide at jeg manglede at check ud. Det gjorde jeg, dvs. gik og check ud, så kom metroen og gik jeg ind samme med de 2 individer.'

Ifølge klagers egen forklaring var han således klar over, at hans rejsekort ikke var checket ind inden han steg ombord på toget. Der er således ikke tvivl om, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel da han blev kontrolleret, og at kontrolafgiften blev pålagt med rette. Vi beklager, at klager følte sig forurettet over at stewarderne ikke ville udfylde kvitteringsslippen for ham, men da kvitteringsslippen netop er en kvittering, hvorpå man sætter sit navn, adresse og underskrift, kan stewarderne ikke udfylde den på vegne af passagerne.

Metroens stewarder har forskellige 'operationsområder' at udføre deres arbejde i, hvoraf billettering udgør blot en lille del. Udover billetkontrol skal stewarderne også foretage en lang række observationer af sikkerheds- og servicemæssig karakter. Når en steward står på en perron, står han eller hun ikke blot og venter på det næste tog, men foretager også observationer af fx lysskilte, højtalerudkald, radioopkald, om der er noget på stationen/perronen, der har været udsat for hærværk eller lignende, om noget kræver tilkald af fx rengøringshold foruden alle de sikkerhedsmæssige observationer af elevatorer, rulletrapper, perrondøre etc. Klager kan ikke have vidst hvad stewarderne har set og ikke set, men klager kunne derimod selv have henvendt sig til stewarderne allerede på perronen hvis han oplevede problemer med at checke ind.

Fra Rejsekort har vi modtaget dels korthistorik og dels udstyrshistorik, som begge er vedhæftet som PDF-filer.

Af 'korthistorik' kan man se, at klager glemte at checke ud efter en rejse, der blev foretaget den 29. december 2017 med start fra Frederiksberg station kl. 12:05:52. Rejsekort forklarer, at når man ikke afslutter en rejse indenfor maksimumrejsetiden vil den første handling, der sker efter den ikke-korrekt-afsluttede rejse altid være, at systemet afslutter førnævnte rejse. Således er det også sket i den konkrete sag. Den gule bjælke i historikken viser, at systemet har afsluttet klagers rejse fra dagen i forvejen kl. 11:21:31 og sekundet efter, kl. 11:21:32, blev kortet checket korrekt ind på kortlæser nummer 13F36D-101-6, som er en check-ind-ekstra-kortlæser placeret på perronen. 14 sekunder derefter checkede klager rejsekortet ud på stander 138917-101-7, som også er placeret på perronniveau om end ved det modsatte spor. Se nedenstående oversigtstegning:



Af den vedhæftede 'Udstyrshistorik' kan man se, at check-ind-ekstra-standeren har fungeret upåklageligt med snesevis af indcheckninger fra andre rejsende.

I vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling. Vi forholder os udelukkende til fakta; om der kunne fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringsituationen eller ej. Hvis der ikke kan fremvises gyldigt kort eller billet, må stewarden ikke gøre andet end at udskrive kontrolafgifter og henvise passagererne til at henvende sig skriftligt til kundeservice.

Når vi får en henvendelse, sagsbehandler vi ud fra fakta; om der har været fejl på udstyr, fx rejsekortlæsere, billetautomater e.l. eller om der har været tale om andre faktorer, der ligger inde for Metros ansvarsområde, og som kan være årsagen til manglende rejsehjemmel.

Da der ikke er fundet fejl på udstyret, er det således vores påstand, at den manglende indcheckning må tilskrives fejlbetjening fra klagerens side hvorfor vi fastholder, at kontrolafgiften er pålagt med rette og at vi derfor fastholder vort krav om betaling af samme på 750,- kroner."

Klageren anfører hertil:

"Rejser startede på Frederiksberg st. (hvor alle kortlæser referere i denne sag er placeret- til Christianshavn st. metro

Jeg mener stadig at der var plads til både:

- forvirring efter faktiske omstændigheder ifbm. check ind og ud samt. beskeder fra kortlæser-henv. til registreret elektroniske logs, der måtte findes
- fornuftig håndtering af sag fra de 2 individer, som kunne i stedet for at true mig med politi, finde en civiliseret løsning på situation ved at evt. give mig mulighed for at gå ud af metroen i Forum st., da de 2 individer så at jeg lige var check 2 gang: først check ind og bagefter check ud foran dem i Frederiksberg st. metro. Det vil sige at bruge også bare engang imellem sundt fornuftigt ud fra de faktiske omstændigheder f.eks. at ikke tvinge en passager at opfylde en blanket, selv om passageren oplyser at ikke kunne se uden sine glemte briller og der står samt. 2 individer- som ikke gad at være hjælpsomme over situationen og bruge hele rejser fra Frederiksberg st. til Christianshavn st. metro for at give mig en kontrolafgift betragtes som ineffektiv brug af arbejdstiden og det skal ikke betales af ufornuftig hændelsen ved at udskrive kontrolafgifter.

Dette bekræfter at jeg på ingen måde havde intention på at rejse hverken uden at check in eller betalt for turen.

Hvis metroen selvbetjeningssystem var så effektiv- som metro kundeservice påstå var her ikke så stort utilfredshed hos befolkning, siden nogle fandt ud af det uvenlige rejsekort. Hvis da jeg først forsøgte at check ind på Frederiksberg st. metro var kortlæseren ikke under opdatering, havde jeg bare check ind, som jeg plejer. Igen meget upraktisk at opdatere systemet ved kl. 11:29.

Hvad med at tage ansvar på opdatering skal ikke foregå mens metro st. er åbnet og samt. undgå man absurde situationer, som denne her.

Klagesag 2018-[...] handler om en uacceptabel kontrolafgift og uforfremmede- truende behandling fra de 2 individer over for mig som passager. Den del af klage ser ud til at være ignoreret at metroservice og derfor accepterer jeg ikke at jeg skal betale en kontrolafgift.

Jeg accepterer heller ikke [...] påstand over " at jeg således var klar over, at mit rejsekort ikke var checket ind inden jeg steg ombord på toget. Hvis det var gældende, så havde jeg altså ikke steg ombord, da jeg så de 2 individer tæt på kortlæser og togs indgang. Det er usandt og lyder useriøst. Efter så mange check ind og ud, skyndte jeg mig bare at indhente toget, som jeg var ved at miste.

Metroens stewards lang "operations områders " beskrivelse i svar fra metroservice betragtes som irrelevant til den sag. De 2 individer kan ikke gøre noget andet end udskrive kontrolafgifter fremme og tilbage i metroen ved magtmisbrug og uforfremmede opførelse.

Image006.jpg som metroservice vedhæftede i jeres svar er for mig uforståeligt. Af den vedhæftede "Udstyrshistorik " kan jeg ikke se alt det [...] snakke om. Bl.a 3 notater om forskellige kortlæser, der er placeret i stedet for eksisterende udstyr, osv.

Det bekræfter dog alligevel at jeg stort set check ind flere gange, få sekunder før jeg skyndte mig at indhente tog og at jeg på ingen måde havde intention på at rejse hverken uden at check ind eller betalt for turen.

Jeg tror alligevel ikke der Image006.jpg , vises den kortlæser (1.sal) , jeg referer til mht. opdaterings besked på kortlæser først og bagefter besked på at jeg skulle finde en anden kortlæser (på perron) for at check ind (i stedet for at giv mig besked på at jeg manglede at check ud) som jeg først fik på den anden kortlæser på perronen, da jeg forsøgte at check ind igen, nemlig at jeg skulle check ud og derfor fra check ind kortlæser på perronen- foran de 2 individer- gik jeg til check ud kortlæser og skyndte mig at indhente tog. Få sekunder efter kom de 2 individer over for mig med en eneste formål nemlig at udskrive en kontrolafgift.

Jeg kan teknisk set ikke bevise om det var fejl på rejsekortlæserne på Frederiksberg st. metro. Det kan metroservice samt. med at udvælge de tekniske uforståelige billede, som vedhæftede. Jeg referer kun til min oplevelse og årsager til at jeg manglede en check ind en ekstra gang.

Det kommer virkelig bag på mig at de 2 individer ikke kan acceptere min forklaring. Det må være muligt at kontrollere kortlæserne ifbm. det jeg påstår.

Er det ikke metro ansvar at sikre, at kortlæserne ikke er under opdatering mens metro er åbnet for passager? Så havde jeg bare check ind "korrekt" første gang. For at kræve at passager check ind korrekt skal udstyre og systemet virke brugervenligst optimalt og "korrekt". Det er lang fra tilfælde her.

Kontrolafgiften blev ikke pålagt med rette- det var næste planlagt, fordi de 2 individer :

- ikke tog hensyn til de faktuelle omstændigheder
- nægtede mig som passager at få en ordentlig offentlig behandling
- nægtede mig mulighed for at forklare mig
- gjorde mig meget utilpasse, da deres handling virkede **BEVIDST**, fordi jeg tror nu at efter de 2 individers erfaring – ved at finde kandidater og udskrive kontrolafgifter- var de klar over at jeg lige havde været fordi en check ud kortlæser og skyndte mig at indhentede metro. De eneste de 2 individer viser med den handling er: at de var beviste og lang fra moralsk etisk acceptabelt, selvom det kan betragtes som lovlig og efter regler. Det kommer an på hvem skal vurdere den sag men det er klart at de 2 individer udnyttede bare situation for at udskrive en kontrolafgifter til mig i stedet for at vejlede mig og finde en fornuftig løsning. Begreb som forebyggelse og sundfornuftig gælder måske ikke under metroens stewards "operations områders"?

Det er uacceptabelt, forklaring på at 2 individer ikke ville udfylde kvitteringsslippen for mig og i stedet for spildte de tid til at true mig med politi, stor del af rejsen.

I sagsbehandling skal man forholde selvfølgelig også sig til at den manglende check ind skyldes en ubevidst handling forårsager af at den første kortlæser ikke gjorde mig opmærksomhed på at jeg manglede at afslutte en rejse. Man skal forholde sig også til at jeg havde check ind mindst 2 gange med sekunder forskel før jeg indhentede tog og derfor de faktiske omstændigheder skal betragtes. Da der er fundet at jeg først forsøgte at check ind nogle sekunder før mit tog ankom, og det lykkedes mig at check "korrekt ind" kl.11:21:32, kan man ikke tale om bevidst handling med fejlagtig, da jeg 14 sekunder efter chekede igen ud.

Handlig og forvirring er forårsaget af bl.a., kundeuvenlig selvbetjeningssystem rejsekort, rejsekortlæserne opdatering og besked, dårlig håndtering af sagen fra de 2 individer, da der også ser bevis ud at handling ved udskrivning af kontrolafgift var gennemført pålagt på en uforskammet måde af de 2 individer: Jeg har altså krav som passager at få en ordentlig behandling (jeg har set politi henvendte sig over for passager pænere professionelle end de 2 individer) og mulighed for at forklare mig, selvom jeg modtager en kontrolafgiften, hvorfor jeg fastholder, at kontrolafgiften ikke er pålagt med rette og at jeg både derfor fastholder mit krav om ikke betaling af samme på 750,- kroner samt klager over de 2 individers (metroens stewards) opførelser.

Anbefaling: Metroens stewards skal vælges mere kvalificeret og uddannes bedre til at håndtere hverdages udfordringer, også på en fornuftig måde. Metroens stewards skal søge for at uenighed ikke udvikler sig uheldig stor, Og ikke stimulere med deres handling og håndtering af sag at situation kommer uden af kontrol og nødvendigt at tilkalde politi.

Husk politi har hverken tid eller ressource for den slag af sager. Metros stewards forventes at være eksperter i det men det viser sig desværre ikke i virkelighed, da jeg ikke kunne se hvad der stå på kvitteringsslippen, kunne de 2 individer kun finde på at true mig med politi."

Indklagede anfører hertil:

"Der er ingen nye oplysninger i klagerens seneste skrivelse.

Det eneste vi ønsker at bemærke i forbindelse til ovenstående er følgende:

- Klageren ønsker at Rejsekort A/S opdaterer deres udstyr når Metroen har lukket.

For det første er det ikke Metro, men Rejsekort A/S, der foretager opdateringer. Rejsekort A/S udfører deres systemopdateringer i store områder ad gangen, og ikke blot begrænset til Metroens operationsradius. Rejsekort A/S tilstræber, at opdateringer foregår uden for myldretiderne. At foreslå Rejsekortopdateringer når Metroen er lukket er en umulighed, da vi kører døgnet rundt, alle årets dage.”

Klageren anfører blandt andet herudover:

”For det første imagen006.jpg ikke viser alle kortlæser på Frederiksberg st. (før rulletrappen til- fra perron og perronen findes 6 check ind kortlæser i alt.

Det er umuligt at fortolke imagen006.jpg men der ses kun 5 prikker- om de referer til check ind eller check ud kortlæser oplyser hverken metro service eller rejsekort ikke.

Jeg kan oplyse at imagen006.jpg præcist mangler den kortlæser- med opdatering jeg referer til. Metro service undlader igen at kommentere det.

For det anden kontrolafgifts udskrivelse var en BEVIDST handling, uacceptabel fra de 2 individer, der stod lige foran mig og så både at jeg check ind og check ud, samtidig med at jeg skyndte mig at indhente metro sammen med dem. En uforskammet truende handling ved udskrivning af kontrolafgift, jeg fik fra de 2 individer.

For den tredje historik på mit rejsekort ifølge rejsekort a/s viser også at d. 30. december 2017 kl. 11.21:32 på Frederiksberg st. mit rejsekort har været **check ind**, dvs. 15 sekunder før den refererede ”seneste aktivitet” kl. 11:21:46 **check ud**, som metro service har valgt at hænge på.

Faktum er at jeg ikke fik besked på den første kortlæser- hvilken mangler på imageg006.jpg – om ”at der mangler check ud” fra d. 29. december 2017.

Det var først og efter jeg havde **check ind** kl. 11:21:32 på den anden kortlæser på perron at jeg får besked på kortlæserens display at ”der manglede check ud” og derfor går jeg og check ud.

Ovenstående situation viser manglende kompetence indenfor konflikt håndtering og løsning fra de 2 individer.

For den fjerde rejsekortopdateringer skal foregå uden ”forstyrrelser” over for metros passager. Hvis første kortlæser havde oplyst mig at jeg manglede check ud- gjorde jeg det og bagefter havde jeg check ind. Forløbet var forvirrende og sådan skal ikke være.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand