

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0170
- Klageren:** XX
2200 København N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgiften, og gør gældende, at hun hørte lyden for korrekt check ind og lige havde tanket korte op
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort, som hun efter endt rejse med Metroen checkede ud kl. 06:53 den 23. maj 2023 på Rådhuspladsen st. Om eftermiddagen skulle hun hjem fra arbejde og tankede 100 kr. op på kortet kl. 15:07. Ifølge klageren checkede hun ind som vanligt og steg om bord på Metroen.

Men da der var kontrol af hendes rejsehjemmel kl. 15:17, var der ikke registreret noget check ind på kortet, hvorefter klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Hun foreviste sin 5-årige søns sundhedskort, som stewarden scannede, hvorefter informationerne automatisk blev overført til den elektroniske kontrolafgift.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	B-pung ændring	Transakt.beleb.	
23-05-2023 06:38:55	23-05-2023 07:15:25	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430 1	5	374	146	Nørrebro St.	VAL_66981 - 139BA4	EasyTrip	26,70	-25,00	25,00
23-05-2023 06:53:17	23-05-2023 07:23:04	01-05-2023	Check ud	Check ud	308430 1	5	375	146	Rådhuspladsen St.	VAL_67198 - 139154	EasyTrip	38,10	9,40	-9,40
23-05-2023 15:07:11	23-05-2023 15:15:17	01-05-2023	Tank-op	Tank-op	308430 1	5	376		Rådhuspladsen St.	MET_Rhp_RVM_101 - 049985		128,10	100,00	100,00
23-05-2023 15:17:03	23-05-2023 16:26:23	01-05-2023	Kontrolmarke	Kontrol	308430 1	5	376		Aksel Møllers Have St.	MARK_63893 - 09C093		0,00	0,00	0,00
23-05-2023 15:17:07	23-05-2023 16:26:23	01-05-2023	Kontrolmarke	Kontrol	308430 1	5	376		Aksel Møllers Have St.	MARK_63893 - 09C093		0,00	0,00	0,00
23-05-2023 15:17:14	23-05-2023 16:26:23	01-05-2023	Kontrolmarke	Kontrol	308430 1	5	376		Aksel Møllers Have St.	MARK_63893 - 09C093		0,00	0,00	0,00
27-05-2023 12:45:14	27-05-2023 17:46:06	01-05-2023	Check ind	Check ind	308430 1	5	377	147	Nørrebro St.	VAL_44074 - 132A33	EasyTrip	113,10	-25,00	25,00

Klageren anmodede den 24. maj 2023 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, hvorefter Metro Service fik rettet fejlen med navnet på kontrolafgiften. Klageren gjorde følgende gældende:

"Jeg stod af på Rådhuspladsen cirka kl. 6:50 for at møde på arbejde.

På hjemvejen cirka kl. 15:15 tankede jeg 100 kroner på mit rejsekort i betalingsautomaten.

Der var intet tegn på, at der var noget galt, da jeg tankede op.

Jeg tjekkede som vanligt ind ved en tjek-ind-stand uden tegn på problemer.

Da stewarden omkring Frederiksberg allé station skulle scanne mit rejsekort, mente han, at jeg ikke havde tjekket ind! Jeg forklarede ham, at jeg lige havde sat penge ind på mit kort og der ikke var tegn på problemer, da jeg tjekkede ind.

Stewarden mente så, at det var, fordi jeg kl. 6:50 slet ikke havde tjekket ud.

Jeg kan jo ikke vide, at jeg ikke havde tjekket ud kl. 6:50, når jeg på hjemvejen intet tegn får på, at jeg ikke havde tjekket ud- det være sig betalingsautomaten eller tjek-indstanden, ellers havde jeg rettet på problemet omgående.

Jeg havde lige forinden indstigningen sat 100 kroner på mit rejsekort netop fordi jeg ville undgå en situation som denne.

Jeg havde tanket op og tjekket ind, hvorfor jeg ikke forstår, hvordan dette var gået til. Jeg håber, bøden annulleres, da jeg tydeligvis havde enhver intetion om at følge reglerne, og da jeg intet tegn fik på problemer inden indstigningen."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. maj 2023, fordi der ikke var registreret check ind på kortet:

"...den seneste handling på dit rejsekort, inden du blev mødt med billettering i metroen, var et tank-op foretaget på Rådhuspladsen station d. 23-05-2023 kl. 15:07. Det betyder, at der desværre ikke er foretaget et efterfølgende check ind og derfor er kontrolafgiften udstedt korrekt.

Rejsekort A/S har yderligere oplyst, at der ikke har været fejl på rejsekortudstyret i tidsrummet omkring billettering og der er derfor ikke noget, der indikerer, at der skal være fejl på hverken dit rejsekort eller udstyret.

Der kan i stedet være tale om, at det er gået for stærkt og at rejsekortet ikke har været holdt op til standarden længe nok til, at dit rejsekort kunne læses. Det er vigtigt at rejsekortet holdes op til standarden, indtil der kvitteres for check ind med et 'OK. God rejse' på kortlæserens display, i stedet for at forlade sig på lyden. På den måde sikrer du dig, at check ind er sket korrekt.

Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, når man som dig har rejst med gode intentioner og ikke har været ude på at snyde nogen. Jeg er fuldstændig klar over, at du selvfølgelig havde tænkt dig at checke korrekt ind, som du plejer. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehjemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standarden og Rejsekort, når kortet føres forbi standarden, og til standardens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende 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."

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standarden, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekortet, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet, og at der ikke har været fejl på standerne.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i back office.

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

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 et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office.

Der er heller ikke grundlag for at klagerens kontrolafgift skal nedsættes, som hun har anmodet om.

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 trafikskaber 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 metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Da jeg fik fra arbejde, tankede jeg op på mit peronlige rejsekort på de opstillede betalingsautomater på metrostationen Rådhuspladen.

Jeg tjekkede også ind, som jeg plejer, men bliver overrasket over, at togkontrolløren mente, at jeg havde glemmt at tjekke ud ved ankomst kl. 06:40 samme dag.

Til gengæld får jeg en bøde for manglende tjek-ind.

Hverken tjekind standen eller betalingautomaten viste noget som helst tegn på, at der manglede tjekud.

Jeg havde jo også lige tanket op inden jeg steg i toget, og jeg havde ingen intention om at undgå at betale. Jeg ønsker en annullering eller i det mindste en reduktion på beløbet

Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog den 23. maj 2023, kl. 13:54, en kontrolafgift, idet hun ikke ved billettering - efter metroen havde forladt Aksel Møllers Have station – kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – 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.

Som det fremgår af nedenstående rejsekortshistorik, har klageren den 23. maj 2023, kl. 06:53:17 foretaget check ud på Rådhuspladsen st. (det foretagne check ud har vi markeret med rødt).

Herefter følger optankningen på Rådhuspladsen st. samme dag kl. 15:07:11.

De efterfølgende transaktioner på rejsekortet er 3 kontrolmærker henholdsvis kl. 15:17:03 og 15:17:07 og 15:17:14, sat i forbindelse med stewardens kontrol af rejsekortet.

[udeladt, da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

Som det fremgår af ovenstående, er der ingen slip i kortsekvens- eller rejsesekvensnumrene.

Det er således ikke muligt, at klageren kan have haft kortet på en check ind stander, herefter have hørt et pling for godkendt check ind og i displayet have set ”God rejse”. Var dette tilfældet, ville det have fremgået af ovenstående historik.

Af de dagældende [fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgik 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.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

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.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået en kontrolafgift eller eventuelt har været bruger af offentlig transport gennem mange år, ligesom vi heller ikke inddrager dokumentation i form af kontouttog, tidligere rejsehistorik eller saldo på et eventuelt rejsekort.

Vi forholder os alene til, at det inden påstigning er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Afslutningsvis skal vi naturligvis beklage, hvis stewarden har fået udtrykt sig på en måde, så det har efterladt klageren med det indtryk, at det skulle være et glemt check ud, der måtte være årsagen til manglende registrering af check ind.

Det kan i øvrigt oplyses, at hvis en kunde skulle glemme at foretaget Check ud efter endt rejse, bliver der efter 5 timer (ved rejser på Sjælland) fortaget et automatisk check ud, når kunden efterfølgende igen foretaget Check ind igen.

Baseret på ovenstående må vi således fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og korrekt fastholdt ved den efterfølgende sagsbehandling.

Klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, og på denne baggrund opretholder vi vort krav på 750 kr.

Hertil har klageren gjort gældende:

”Dertil kan jeg bemærke, at selskabet i det mindste bør nedsætte kontrolafgiften, da jeg tydeligvis lige havde sat penge på mit kort to minutter inden indstigning, i modsætning til passagerer, der med vilje forsøger at undvige at betale. I det mindste bør gebyret modregne det beløb, jeg havde sat ind på mit rejsekort få minutter inden jeg fik bøden, særligt når der er tale om en fejl.

Jeg gav mit rejsekort til kontrolløren fuldkomment overbevist om, jeg havde tjekket ind.

Jeg bemærkede ganske enkelt ikke, at tjek-ind standen ikke registreret mit forsøg på at tjekke ind. Der er tydeligvis intet tegn, at jeg forsætligt forsøgte at undvige at tjekke ind.

Jeg ønsker ud fra disse overvejelser at fortsætte med klagen.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Det er en ærgerlig situation, klageren er kommet i, men som tidligere nævnt forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet med forsæt eller ej, men alene til om der på kontroltidspunktet kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvilket ikke var tilfældet i den konkrete sag.

Der er således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for og vi finder derfor fortsat kontrolafgiften korrekt pålagt og efterfølgende fastholdt. Det er altid kundens eget ansvar at sikre sig, at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigningen. Vi opretholder således vort krav.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand