

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0133
- Klageren:** XX
6600 Vejen
- 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 på Rejsekort af to rejsende
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften mod at han betaler de 15 kr. for billetten, og gør gældende blandt andet at vejledningen til kunden er misvisende, da forståelsen af "+1" må være yderligere en passager ud over én selv, samt at der ikke var noget klistermærke med fremgangsmåden på standen den pågældende dag
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metro Service, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og en medrejsende skulle den 11. juni 2022 rejse med metroen fra Femøren st. til Carlsberg st., og som rejsehjemmel ville de benytte klagerens Rejsekort Anonymt.

Når der rejses på et Rejsekort Anonymt, skal der være en saldo svarende til forudbetalingen på 70 kr. pr. rejsende på kortet. I klagerens tilfælde indebar det, at der skulle være en minimumssaldo på 140 kr. for at checke to rejsende ind.

Det fremgår af sagens akter, at kortets saldo ved check ud den foregående dag var kommet ned på 116,80 kr.

Reg. udstyr dato/kl. -	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
10-06-2022 07:32:29	10-06-2022 07:53:49	01-06-2022	Check ind	Check ind	308430	140	57	Femøren St.	VAL_23584 - 1393C9	EasyTrip	82,80
10-06-2022 07:48:17	10-06-2022 08:07:08	01-06-2022	Check ud	Check ud	308430	141	57	Marmorkirken St.	VAL_67336 - 139992	EasyTrip	134,80
10-06-2022 17:19:30	10-06-2022 17:40:11	01-06-2022	Check ind	Check ind	308430	142	58	Kongens Nytorv St.	VAL_21119 - 13CB87	EasyTrip	64,80
10-06-2022 17:31:54	10-06-2022 17:55:04	01-06-2022	Check ud	Check ud	308430	143	58	Femøren St.	VAL_23583 - 13C706	EasyTrip	116,80
11-06-2022 14:11:33	11-06-2022 14:27:49	01-06-2022	Check ind	Check ind	308430	144		Femøren St.	VAL_23582 - 13F4E5	EasyTrip	116,80
11-06-2022 14:11:33	11-06-2022 14:27:49	01-06-2022	Check ind	Check ind	308430	145	59	Femøren St.	VAL_23582 - 13F4E5	EasyTrip	46,80
11-06-2022 14:22:33	11-06-2022 14:38:35	01-06-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430	145	59	Christianshavn St.	MARK_49447 - 09B205		0,00
11-06-2022 14:22:44	11-06-2022 14:38:35	01-06-2022	Kontrolmærke	Kontrol	308430	145	59	Christianshavn St.	MARK_49447 - 09B205		0,00
11-06-2022 14:43:02	11-06-2022 15:28:27	01-06-2022	Check ind	Check ind	308430	146	59	København H	VAL_50018 - 1391F2	EasyTrip	46,80
11-06-2022 14:55:18	11-06-2022 15:12:57	01-06-2022	Check ud	Check ud	308430	147	59	Carlsberg St.	VAL_47081 - 13933F	EasyTrip	102,40

Ifølge klageren gik han hen til check ind ekstra-standeren, men kunne umiddelbart ikke se nogen oplysninger på standen, om hvordan han skulle checke ind. Han regnede derfor med, at teksten "+1" betød en ekstra rejsende ud over ham selv, når han aktiverede tasten og checkede kortet ind på standen. Klageren og den medrejsende steg herefter om bord på metroen, men ved en efterfølgende kontrol konstaterede stewarden, at der kun var checket ind for én rejsende. Stewarden oplyste, at de skulle have tastet +2 ind.

Der blev herefter udstedt en kontrolafgift på 750 kr. til klageren, og det fremgår af det foto, som stewarden tog i den forbindelse, at klageren som legitimation foreviste sit kørekort.

I en klage den følgende dag til Metro Service anførte klageren, at han havde fået en kontrolafgift for at have misforstået "check ind ekstra", men ikke havde forsøgt at snyde. Han troede, at han havde tjekket to ind ved at taste +1, hvilket åbenbart ikke betyder plus en ud over sig selv, men kun én indtjekning i alt.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og anførte blandt andet følgende:

”Benytter du et rejsekort, kan du checke en cykel ind via check ind ekstra-kortlæserne eller rejsekortautomaterne. Personligt benytter jeg altid selv automaterne, da deres større skærme har et meget mere brugervenligt layout, i min mening:

Hvem skal rejse?

I kan maksimalt rejse 3 forskellige kundetyper på et rejsekort og højst checke 29 ind i alt

Voksen	<input type="text" value="1"/>	-	+	Hund	<input type="text" value="0"/>	-	+
Barn	<input type="text" value="0"/>	-	+				
Cykel	<input type="text" value="0"/>	-	+				

Regional (tryk for at ændre)	Standard (tryk for at ændre)
Start forfra	Godkend

[Din Rejsekorthistorik] viser desværre, at der kun er checket ind for 1 voksen på den konkrete rejse. Når man har et rejsekort og man gerne vil checke flere ind, vil man altid selv fremgå på standen. Når man aktiverer check ind ekstra-funktionen og sætter rejsekortet op til kortlæseren, vil man få vist rejsekortets grundindstillinger, i dette tilfælde 1 voksen. Derfra kan man så vælge kundetype og tilføje efter behov. Man vælger kundetype ved at bruge piletasterne, og derefter skal man til- eller fravælge ved at trykke på '+' eller '-' tasterne.

Når man godkender sit check ind ekstra, vil det også blive vist på skærmen hvor mange, der er checket ind. I dit tilfælde ville der stå 'OK. 2 voksne' hvis dit check ind ekstra var sket korrekt. Derfor er det vigtigt, at du altid læser med på skærmen, når du benytter dit rejsekort, og ikke kun forlader dig på lyden.

...”

Metro Service skrev desuden, at de ikke kunne tage passagerens intentioner i betragtning.

Klageren bad den 14. juni 2022 Metro Service om at behandle hans klage individuelt, og Metro Service svarede følgende samme dag:

”I din første henvendelse skriver du, at du ikke ønsker at betale den fulde pris for afgiften, da du lavede en fejl, men var i god tro om at du havde checket ind for 2 mennesker. Som jeg skrev i mit første svar, sagsbehandler vi ikke ud fra god tro eller intention; Vi vurderer om afgiften er korrekt udstedt ifølge rejser reglerne. Der står på standen, hvor mange der er checket ind for. Det er dit ansvar selv at holde øje med, at dit check ind er sket korrekt. Vi kan desværre ikke hjælpe dig med at reducere afgiftens pris.”

Klageren uddybede derefter sin klage og anførte:

”Hele den her sag drejer sig om, hvordan man kan komme til at forstå ordet ”ekstra” eller ”+1”. Da vi skulle tjekke to ind, så gik vi hen til ”check ind ekstra” maskinen, og jeg kunne i daværende øjeblik ikke huske, hvordan man skulle gøre det. Jeg tastede +1 ind, fordi det virkede mest logisk. Det er en naturlig forståelse af ordet ”ekstra” og samtidig er der også kutyme for at +1 betyder, en ud over dig selv. Jeg tjekkede mit rejsekort ind og jeg så ikke noget på skærmen, der be- eller afkræftede, at det var rigtigt eller forkert. Den kunne fx have stoppet indtjekning af 1 person, når det nu er en ”check ind ekstra” maskine.

Vi steg på toget i god tro, og at vi havde tjekket to personer ind. Da jeg mødte kontrolløren, sagde jeg også, at det er for to. Kontrolløren kom tilbage og spurgte, hvordan jeg havde tjekket ind. Jeg fortalte hvad jeg havde gjort. Han svarede, at det var ikke en korrekt måde at gøre det på.

Han benyttede lejligheden til at sige en masse ligegyldige ting, som jeg ikke kunne bruge til noget. Jeg skulle først og fremmest først ikke betale, fordi jeg skulle have ”dinoffentligetransport.dk” til at vurdere min sag. Det er et tåbeligt udsagn, når han er i gang med at udstede bøden. Jeg forsøgte at fortælle ham, og sige at han ikke behøvede at fortælle os alle de ting, fordi vi havde travlt, men han stoppede os, og sagde at han var forpligtet til at ”rådgive”. Jeg forstår ikke, hvorfor han rådgiver nogen overhovedet, han kan blive erstatningsansvarlig for sin rådgivning. Det er også fuldstændig irrelevant for problemet, men det er med til at illustrere hvordan I fremstår, idet jeg ikke kan vurdere jeres motiver ud fra god tro eller intention.

Når jeg går ind på jeres hjemmeside og udfylder klage/kontaktformularen, så er ”check ind ekstra”-problematikken 1 ud af 2 gængse muligheder. Jeg er således ikke den eneste, der falder for jeres fælde. Da jeg heller ikke vurderer jer ud fra jeres motiver ud fra god tro eller intention, kan det anses for at være en fælde, som I er fuldt bevidste om. Der kan i hvert fald tales for det ud fra en objektiv vurdering.”

Metro Service svarede den 16. juni 2022, at hvis klageren mente, at Rejsekort skulle ændre på teksten på deres udstyr, måtte han henvende sig til dem.

Samme dag spurgte klageren Metro Service, hvorfor det var ham, der havde fået en kontrolafgift, når det var ham, der var checket ind på Rejsekortet.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 21. juni 2022 og henviste klageren til at klage til ankenævnet. Klageren anmodede Metro Service om at henvise til de regler, de afgjorde sagen efter, for han havde haft gyldig rejsehjemmel, og han klagede også til ankenævnet, hvor han gør gældende, at det må have betydning, at det er ham selv, der købte og optanker sit Rejsekort Anonymt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren var den person, der påtog sig at modtage kontrolafgiften. Dette underbygges af, at han til identifikation foreviste sit kørekort til stewarden.

Et Rejsekort Anonymt er ikke tilknyttet nogen specifik person, hvorfor klagerens medrejsende kan være den rejsende, der var checket ind, og klageren kan være den rejsende, der manglede rejsehjemmel. Det har ikke betydning for denne vurdering, at klageren optanker Rejsekortet.

Ankenævnet har tidligere udtalt (sag nr. 2021-0069), at det ikke er tilstrækkeligt blot at taste på "+"- knappen og holde Rejsekortet til det blå punkt, når der skal flere med på rejsen. Brugeren skal derudover vælge kundetype og antal ud over kortholderen selv.

Hvis klageren havde foretaget de korrekte skridt til check ind af to rejsende, ville han have fået advarselslyden og tekst om for lav saldo, da denne kun var på 116,80 kr.

På standerne til ekstra check ind står der følgende på det påklisterede mærkat:



Klageren har gjort gældende, at mærkatet var fjernet den pågældende dag, mens Metro Service har oplyst, at stewarderne ikke har indmeldt noget om dette i deres logs, hvilket er en del af deres rutine.

Ankenævnet kan på det foreliggende grundlag ikke afgøre, om der var – eller ikke var - noget mærkat på standen, men når kunden aktiverer ekstra-standen ved at taste på en vilkårlig tast, vil der komme følgende tekst og muligheder:





Det samlede antal rejsende indtastes ved at benytte + tasten, når kundetypen er valgt ved piletasten.



Når det samlede antal rejsende er valgt (her 1 voksen og 1 pensionist), holdes kortet op til standen igen, for at checke alle ind.

I klagerens tilfælde ville der ved tilstrækkelig saldo og korrekt check ind af to rejsende have stået:



Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke fulgte denne fremgangsmåde.

Ankenævnet finder på baggrund af vejledningen på standerens display, at Metro Service ikke kan gøres ansvarlig for klagerens manglende check ind af to voksne, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen, blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at kontrolafgiften skal frafaldes, og bemærker, at uanset om klageren havde indtastet det korrekte antal rejsende på standeren, ville han ikke have kunnet checke to voksne ind med saldoen på 116,80 kr., idet der kræves minimum 70 kr. pr. voksen.

Ankenævnet modtager jævnligt sager, hvor flere rejsende ikke er checket korrekt ind på Rejsekort, og Forbrugerrådet Tænk modtager også mange henvendelser med spørgsmål til brugen af denne funktion. Det må på den baggrund konkluderes, at systemet ikke er nemt at håndtere for passagerne.

Da det tilmed er en funktion, som de fleste passagerer ikke benytter hyppigt, anbefaler ankenævnet parterne bag Rejsekort om at gøre systemet mere intuitivt.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har brugt ”check ind ekstra” maskinen til rejsekort forkert, fordi jeg har forstået ”check ind ekstra” eller ”+1” forkert.

Jeg troede, at ”ekstra” eller ”+1” betød en ekstra ud over mig selv. Derfor tjekkede jeg ”+1” ind via ”check ind ekstra” maskinen med mit rejsekort.

Da jeg mødte kontrolløren i metroen, fortalte han mig, at ”+1” ikke betyder ”+1”, og for at tjekke en ekstra ind ud over mig selv, så skulle jeg have tjekket ”+2” ind.

Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at ”+1” ikke længere betyder ”+1” mere, og at det medfører, at en rejse på 14-15 kr. bliver til 750 kr., bare fordi Metro har besluttet, at det skal være sådan.

Jeg kan ikke finde nogen steder, at "ekstra" eller "+1" ikke længere betyder "+1", hverken hos Dansk Sprog-nævn eller på nettet, og jeg synes, det er lidt bekymrende, at man kan slippe af sted med sådan noget.

Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at man snyder folk med den slags sproglige finurligheder, og håber, at min klage kan ændre dette.

Hvis jeg ikke kan få min kontrolafgift sløjftet, så håber jeg i det mindste, at der kommer en foranstaltning på "check ind ekstra" maskinen, således at man ikke kan tjekke "+1" ind.

Jeg vil stadig gerne betale de 15 kr."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren har den 11. juni 2022 fået udstedt en kontrolafgift, da han ikke kunne fremvise gyldig rejse-hjemmel for ham og hans medrejsende på tidspunktet for billetteringen – klageren fremviste et anonymt rejsekort, som alene var checket ind med 1 person.

Billettering og udstedelse af kontrolafgift skete efter metroen havde forladt Christianshavns station, og klageren oplyste at skulle til Enghave Plads station.

Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, 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. 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.

Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler **Velkommen i metroen** og **Rejseinformation**, der findes på alle metrostationer, og dels af de fælles landsdækkende rejseregler, som er tilgængelige på DOT's hjemmeside <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

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 rejsekortet 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.

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

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

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge samt 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Af Kortbestemmelserne for brug af rejsekort og som kan læses i sin helhed her <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-privat.ashx>, fremgår blandt andet:

1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro, skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortstanderne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Rejsen vil heller ikke tælle med i optjening af rabattrin.

Af historikken på klagerens rejsekort kan vi se, at saldoen på tidspunktet for det forsøgte check ind ekstra (check ind af 2 personer) var for lav til, at dette kunne lade sig gøre.

Der er tale om et anonymt rejsekort, hvor minimumsaldoen for at check 2 personer ind, er 140 kr. Som det fremgår nedenfor, var saldoen på kortet 116,80 kr. Om det er dette, eller et decideret fejlagtigt check ind ekstrasforsøg, der er årsagen til klagerens manglende check ind ekstra, vides ikke.

[Udeladt, da det er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen].

Det ses af den markerede transaktion, at klagerens har aktiveret check ind ekstrafunktionen, men herefter er der alene blevet foretaget et almindeligt check ind. Rejsesekvens nr. 59.

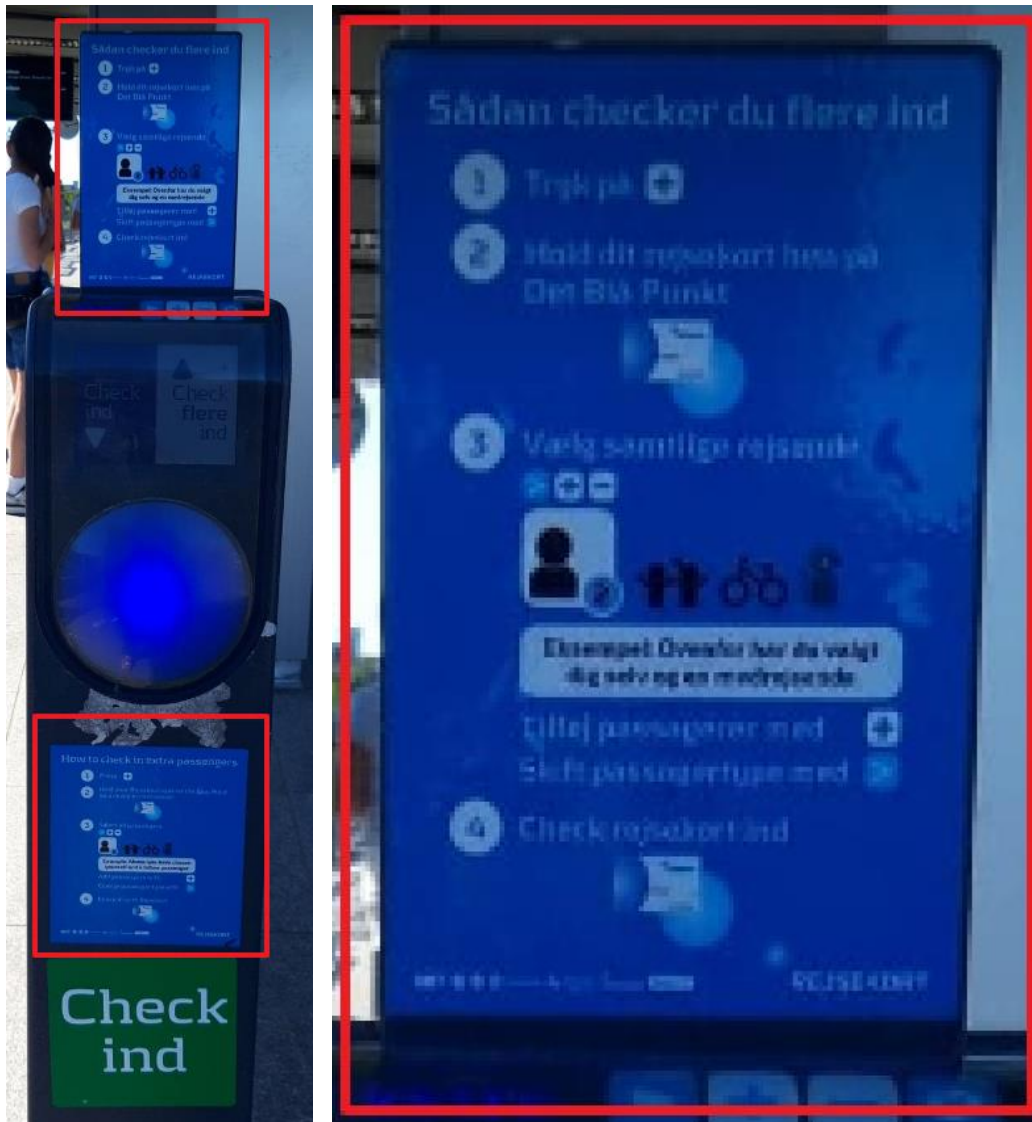
Vedhæftet fremsendes til Ankenævnets orientering udskrift af check ind ekstrastanderens (13F4E5) transaktioner den 11. juni 2022 for tidsrummet mellem kl. 10:00 til 16:00.

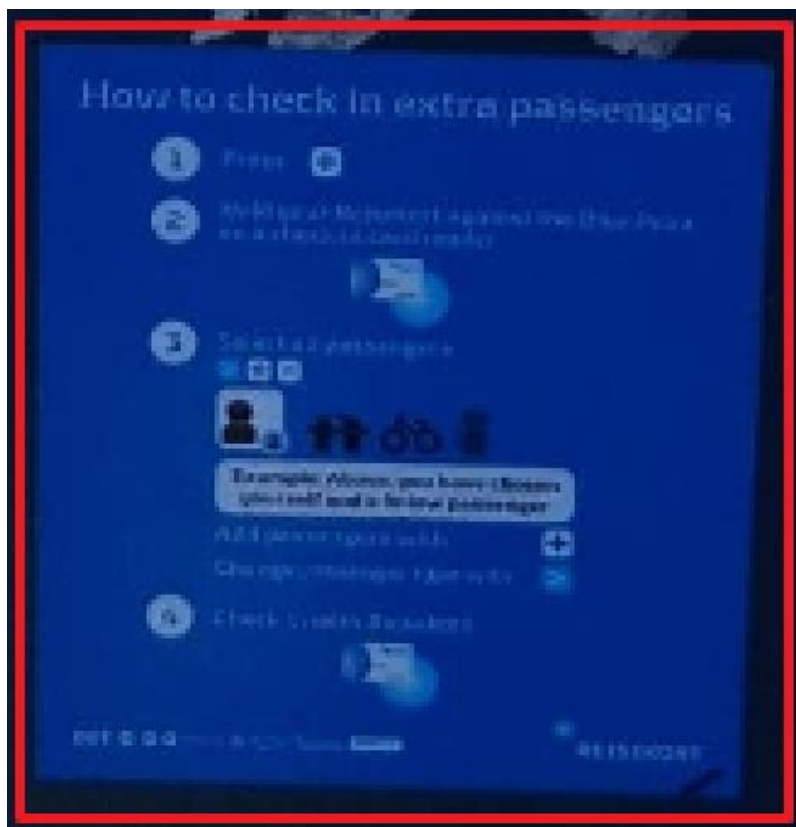
Af udskriften fremgår det tydeligt, at standeren har været funktionsdygtig – alle foretagne check ind ekstra transaktioner er markeret med rødt.

Klagerens mislykkede check ind – grundet enten fejlbetjening eller den lave saldo – er markeret med gult.

Det skal noteres, at klageren selv i sin første henvendelse til os anfører: ***”Jeg har fået en kontrolafgift for at have misforstået ”check ind ekstra” – Jeg vil ikke betale fordi jeg ikke bevidst har forsøgt at snyde – Jeg troede at jeg havde tjekket to ind, men +1 betyder ikke plus en udover sig selv men kun en indtjekning.”***

Det kan oplyses, at det over og under displayet på dansk og engelsk fremgår, hvordan et check ind af en ekstra person foretages. Det viste billede nedenfor er fra check ind ekstrastanderen på Femøren station, og vi skal beklage den dårlige kvalitet af billedet, men der kan ikke herske tvivl om, at vejledningen har været til stede.





Måtte klageren have foretaget et korrekt tilvalg – så ”bestillingen” var på 2 voksen – ville nedenstående tekst være fremkommet i displayet (igen skal vi beklage kvaliteten af billedet).



Et anonymt rejsekort tilhører ikke en bestemt person, og i denne situation, hvor der kun er checket 1 person ind og hvor klageren fremviser sit kørekort som ID, må kontrolafgiften anses korrekt udstedt til klageren.

Idet vi ønsker at behandle alle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro eller om kunden tidligere har fået en kontrolafgift, eventuelt har været bruger af offentlig transport gennem mange år eller er barn, pensionist, turist etc. Vi forholder os alene til, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive transportmidler – fungerer efter et åbent system, hvor det altid er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning (sikre sig at rejsekortet er checket ind, at billet og/eller pendlerkort er zone- og tidsgyldigt, mobilbilletten er endeligt modtaget på telefonen etc.).

På baggrund af ovenstående og klagers eget udsagt om ikke at have foretaget check ind inden påstigning i metroen, anser vi kontrolafgiften korrekt pålagt og efterfølgende korrekt fastholdt, idet klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for.

Afslutningsvis kan vi henvise til tidligere afgørelser i tilsvarende sager og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for det indklagede selskab, blandt andet 2019-0028, 2021-0069 m.fl.”

Hertil har klageren gjort gældende:

” Mine bemærkninger til Metroselskabet I/S’ bemærkninger

Indledende bemærkninger

Der er kommet nye oplysninger fra Metroselskabet I/S, som ikke fremgik af de indledende standardsvar fra Metroselskabet I/S, som blot havde til formål at afvise min anmodning om at sløjfe bøden. De nye informationer er ikke oplysninger, jeg har været bekendt med, men store dele af de nye oplysninger er efter min bedste overbevisning irrelevant for sagen. Jeg ser mig midlertidig nødsaget til at knytte nogle kommentarer hertil.

Metroselskabet I/S skriver følgende:

”Af historikken på klagerens rejsekort kan vi se, at saldoen på tidspunktet for det forsøgte check ind ekstra (check ind af 2 personer) var for lav til, at dette kunne lade sig gøre.

Der er tale om et anonymt rejsekort, hvor minimumsaldoen for at check 2 personer ind, er 140 kr. Som det fremgår nedenfor, var saldoen på kortet 116,80 kr. Om det er dette, eller et decideret fejlagtigt check ind ekstrasforsøg, der er årsagen til klagerens manglende check ind ekstra, vides ikke.”

Det må anses for at være tvivlsomt, at det citerede er årsagen til, at udtrykket ”+1” og ”ekstra” kan misforstås.

Metroselskabet I/S skriver herudover følgende:

”Vedhæftet fremsendes til Ankenævnets orientering udskrift af check ind ekstrastanderens (13F4E5) transaktioner den 11. juni 2022 for tidsrummet mellem kl. 10:00 til 16:00.

Af udskriften fremgår det tydeligt, at standeren har været funktionsdygtig – alle foretagne check ind ekstra transaktioner er markeret med rødt.

Klagerens mislykkede check ind – grundet enten fejlbetjening eller den lave saldo – er markeret med gult.” Det må anses for at være tvivlsomt, at det citerede er årsagen til, at udtrykket ”+1” og ”ekstra” kan misforstås.

Metroselskabet I/S skriver endeligt følgende:

”Det kan oplyses, at det over og under displayet på dansk og engelsk fremgår, hvordan et check ind af en ekstra person foretages. Det viste billede nedenfor er fra check ind ekstrastanderen på Femøren station, og vi skal beklage den dårlige kvalitet af billedet, men der kan ikke herske tvivl om, at vejledningen har været til stede.”

Jeg bestrider, at der ikke kan herske tvivl om, at vejledningen var til stede. Se mere herom nedenfor.

Jeg beklager, at jeg i min indledende skrivelse til ”dinoffentligetransport.dk” ikke var klar nok i mælet, men det er fordi, at kontrolløren rådgav mig til at skrive, hvad jeg havde fortalt ham til ”dinoffentligetransport.dk” og overlade vurderingen af, om jeg skulle betale eller ej til Metroselskabet I/S. Jeg troede jo, at det blot var en formalitet, at jeg kunne nøjes med at udfylde en sådan klageformular, og at det hele vil være i den skønneste orden. Derfor skrev jeg alene følgende:

”Jeg har fået en kontrolafgift for at have misforstået ”check ind ekstra” – Jeg vil ikke betale fordi jeg ikke bevidst har forsøgt at snyde – Jeg troede at jeg havde tjekket to ind, men +1 betyder ikke plus en udover sig selv men kun en indtjekning.”

Denne sag drejer sig om den situation, hvor vejledningen ikke er til stede, og at hvis den enkelte er overladt til sig selv, hvordan vil den gennemsnitlige person så skulle være succesfuld med at tjekke ind. Spørgsmål er, hvad kan der med rimelighed forventes, at den enkelte kan og ikke kan? Hvor langt rækker ansvaret i en sådan situation?

Uddybende bemærkninger

Den 11. juni 2022 skulle jeg bare på en helt almindelig metrotur fra Femøren station til Carlsberg station. Jeg forventede ikke noget specielt ved denne tur, da jeg allerede var klar over, at jeg vil være sent på den, men jeg krydsede fingre for, at der ikke ville være noget galt med metroen i dag, og som en sand amatør havde jeg sat min lid til et håb om, at det hele ville gå gnidningsfrit, men Metroselskabet I/S ville det anderledes.

Det hele startede med, at jeg gik op til "check ind ekstra" standen, og jeg kunne umiddelbart ikke se noget på standen, der viste, hvordan jeg skulle gøre det. I Metroselskabet I/S' bemærkninger til klagesagen, er jeg blevet gjort opmærksom på, at der åbenbart er vejledning på standen. Den 11. juni 2022 registrerede jeg ikke en vejledning på standen – ellers var vi ikke her i dag.

Det danske sprog, matematikken fra Arabien, den logisk sans eller sunde fornuft er forholdsvis statiske størrelser. Det er sjældent, at der sker ændringer i disse, og jeg abonnerer også på Dansk Sprognævns nyhedsbreve – bare for en sikkerheds skyld, hvis nu uheldet skulle være ude. Det kan jo være, at der kommer noget nyt og grænseoverskridende, som fx at mayonnaise skal staves som majonæse, det er jo totalt skørt.

Jeg troede imidlertid, at "check ind ekstra" og "+1" lå lige til højre benet. Det skulle vise sig at være tidspunktet for min hybris.

Jeg brugte mine gennemsnitlige danske sprogkundskaber, lavere end den typiske arabers matematiske evner, min knap så logiske sans og ikke tilstrækkelige sunde fornuft, til at komme frem til, at "+1" eller "check ind ekstra" må betyde det, som det altid har betydet, at "+1" er udtryk for et ubekendt plus en, dvs. minimum to, og at "ekstra" er udtryk for noget ud over et ubekendt. Udtrykkene "+1" eller "ekstra" kan derfor kun anses for at være oven i eller på noget andet. Med andre ord må det være i tillæg af noget andet. Det vil derfor være underligt, hvis "+1" eller "ekstra" kun betyder en. Ikke desto mindre har Metroselskabet I/S bestemt, at "+1" eller "ekstra" rent faktisk kun kan betyde én, og hvis du ikke ved dette, så må du betale 750,00 kr.

På dette tidspunkt må jeg erkende, at jeg var et naivt og godtroende fjols, fordi jeg troede, at Metroselskabet I/S blev styret af ordentlige mennesker, og at jeg kunne være sikker på, at jeg som alle andre ville få en rimelig og ligelig behandling. Jeg havde ikke i min vildeste fantasi forstillet mig, at Metroselskabet I/S spekulerede i at vildlede almindelige mennesker, som mig, og at Metroselskabet I/S havde besluttet sig for at have en anden forståelse af udtrykket "+1" eller "ekstra".

Det er endvidere bemærkelsesværdigt, at Metroselskabet I/S ikke er undergivet love, regler eller rimelighed. Metroselskabet I/S behøver ikke engang at henvise til en regel, eller en saglig begrundelse for, hvorfor de kan tillade sig at have en anden forståelse af udtrykket "+1" eller "ekstra". Det er jo trods alt et meget smart om end et beskidt trick til at få udstedt en masse bøder. Det er endnu mere ærgerligt, at vi alle sammen er med til at finansiere et sådan korrupt system igennem vores skat. Jeg kan heller skyde skylden over på den berygtede Frederiksberg Kommune, selvom det havde forklarede en del, men den pågældende kommune ejer jo kun 8,3 % af Metroselskabet I/S, så stor negativ indflydelse kan de heller ikke have.

Tilbage til den famøse begivenhed. Jeg mødte kontrolløren inden Kongens Nytorv station, hvor jeg gav ham mit rejsekort med henblik på at kontrollere indtjekningen. Jeg fik en bøde af kontrolløren på vej ud af metroen ind på Kongens Nytorv station, og under samtalen oplyste jeg, at jeg skulle til Carlsberg station, og at jeg havde travlt. Det skyldes, at jeg havde booket et hotelværelse hos Hotel Ottilia og skulle videre til et bryllup. Som I nok allerede har regnet ud, så stod jeg af, det forkerte sted, fordi det smarteste havde været,

hvis jeg havde skiftet til S-tog ved Nørreport station, men jeg mistede simpelthen overblikket i chok over, at "+1" eller "ekstra" ikke længere skal forstås på den mest almindelige og naturlige måde, og fordi kontrolløren var i gang med at udstede en bøde på 750,00 kr. Kontrolløren var så flink at afvise min bemærkning og satte tempoet ned. Kontrolløren udviste ikke forståelse for, at det rent ordlydsmæssigt eller logisk ikke gav mening, idet han valgte at bruge tid på, at stå og fortælle mig, hvor dum jeg var, og hvordan jeg skulle have tjekket ind. På dette tidspunkt, havde vi jo nok regnet ud, at "+1" ikke betyder "+1". Han ville ikke lade mig gå, og oplyste, at han skulle rådgive mig om, at jeg kunne skrive til "dinoffentligetransport.dk", så vil de vurdere, om jeg skulle betale eller ej. Jeg fik indtrykket af, at dette fænomen med "check ind ekstra" var et helt almindelig fejl, som alle kom ud for, og det kunne genoprettes ved at skrive til "dinoffentligetransport.dk".

Jeg må indrømme, at min tillid til Metroselskabet I/S er bristet. Jeg kan ikke sige noget positivt om Metroselskabet I/S' kontrollør, fordi kontrolløren tillod sig at rådgive mig om, at jeg ikke skulle betale bøden, og at det hele nok skulle ordne sig, hvis bare jeg skrev til "dinoffentligetransport.dk". Det viste sig imidlertid at hans rådgivning ikke holdte. Efterfølgende har jeg spurgt mig selv, hvad er det helt præcist, de vurderer, når bøden er udstedt?

Jeg har heller ikke noget positivt at sige om "dinoffentligetransport.dk", for når jeg skal udfylde min kontaktformular til rejsekort, vælger jeg indsigelse over rejsekort ved den første "vælgemenu"-funktion. Herefter ved den anden "vælgemenu"-funktion er der følgende muligheder:

- Manglende check ind
- Manglende check ind ekstra
- Rejsekort – andet

Se bilag 1.

Det er tydeligt, at top to af alle henvendelse vedrører "Manglende check ind ekstra", og at den sidste mulighed "rejsekort – andet" skal bare være der, for at kunne samle alle de løse henvendelser op, som Metroselskabet I/S ikke kan kategorisere. På baggrund af dette, må jeg konkludere, at Metroselskabet I/S har mange kunder i butikken, som alene skyldes fælden manglende "check ind ekstra".

I det første standardsvar, som Metro Kundeservice sender til mig, genfortæller Metro Kundeservice, hvordan jeg skulle have gjort det, når jeg har fået bøden. Altså vi har statueret ovenfor, at jeg er en kæmpe idiot, fordi jeg faldt i Metroselskabet I/S' fælde, men så stor en idiot er jeg heller ikke, at de behøver at fortælle mig op til flere gange, at et betyder to eller er det to, der betyder én. Jeg er meget forvirret. Det er, hvad der sker, når op er ned, og ned er op. Jeg har imidlertid forstået, at jeg, som den eneste på Mælkevejen, ikke har opdaget, at "+1" betyder én og ikke to.

Metroselskabet I/S' standardafgørelse, over alle de indsigelser de får, er at fortælle, hvordan bøden kan undgås. Hvad kan jeg egentlig bruge det til? Hvad har Metroselskabet I/S reelt vurderet?

Kontrolløren gav mig en bøde, på trods af, at jeg er ejer af rejsekortet, og at jeg har forevist en gyldig rejsehjemmel.

Det strider med almindelig hæderlighed at blive ved med at påstå, at jeg ikke har forevist gyldigt rejsehjemmel på forlangende. Jeg kan slet ikke forstå, hvordan det overhovedet er muligt at straffe en person, som er ejer af et rejsekort, som de foreviser på forlangende. (Se bilag 5-8, hvor der ikke kan herske tvivl om, at jeg ejer rejsekortet). Jeg har også efterspurgt en regel, hvor der står, at jeg kan blive straffet. Det har Metroselskabet I/S ikke kunnet påvise. De har blot henvist til deres retningslinjer, hvoraf det med al tydelig ikke fremgår, at jeg skal straffes med en bøde, når jeg er tjekket ind. Det er under al kritik, at Metroselskabet I/S ikke tager den slags alvorligt.

Metroselskabet I/S kan blot henvise til, at det er mit ansvar at forstå et udtryk forkert:

”Det er selvfølgelig rigtig frustrerende, hvis du har fejlagtigt har troet at at ’check ind ekstra’ har haft en anden betydning, men det kan vi af gode grunde ikke tage ansvar for.” (Uddrag af Metro Kundeservices svar fra den 16. juni 2022.)

Jeg kan simpelthen ikke forstå, hvordan det kan være mit ansvar, at ikke blive vildledt af Metroselskabet I/S. Hvordan kan det være rimeligt, at jeg har ansvaret for at holde mig ajour, med hvad end Metroselskabet I/S finder på af udtryk og ord? Hvad bliver det næste? Er der andre udtryk, som Metroselskabet I/S er gang med at misbruge, så vil jeg gerne have besked. Jeg har jo ikke en jordisk chance for at følge med, og det står jo heller ikke nogen steder i retningslinjerne? Af alt det materiale jeg har fået tilsendt af Metroselskabet I/S og det jeg selv kan finde, fremgår det ikke nogen steder, at ”+1” eller ”ekstra” ikke betyder mere end én. Af alt det jeg kan finde om udtrykket ”+1” eller ”ekstra”, ses der ikke at være noget, som taler for, at det ikke betyder to. Med fare for gentagelse, skal det blot bemærkes, at der ikke var nogen vejledning på automaten.

Jeg opfordrer Metroselskabet I/S til at fremskaffe oplysninger om, hvornår vildledningen sidst er blevet sat op ude på Femøren station, idet jeg ikke er i tvivl om, at jeg vil have fuldt deres vildledning, hvis den havde været til stede, så jeg kunne have undgået, det her vanvittige projekt, som Metroselskabet I/S har gang i. Jeg vil også gerne opfordre til, at Metroselskabet I/S oplyser, hvor tit de sætter vejledninger op, ude på stationerne, og hvad der kan være skyld i, at Metroselskabet I/S’ vejledning ikke var på stationen den dag. I den sammenhæng vil jeg desuden gerne opfordre Metroselskabet I/S til at undersøge, hvilken lim de bruger til at sætte vejledninger op på ”check ind ekstra” standeren. Endvidere vil jeg gerne opfordre Metroselskabet I/S til at oplyse, om det metal, som standeren er lavet af, kan holde på deres vejledninger og hvor længe. Jeg vil endvidere opfordre Metroselskabet I/S til at oplyse, hvor sandsynligt det er, at et klistermærke kan falde af på en metalstander? Jeg vil også gerne opfordre Metroselskabet I/S til at undersøge, om vejret kan have betydning for om vejledningen udeblev. Det kan være, at jeg i stedet for at rette min sure opstød mod Metroselskabet I/S burde rette den mod Danmarks Meteorologisk Institut, fordi der kan ikke herske tvivl om, at det må have været regn, som ødelagde min dag. Metroselskabet I/S skriver imidlertid følgende:

”Det viste billede nedenfor er fra check ind ekstrastanderen på Femøren station, og vi skal beklage den dårlige kvalitet af billedet, men der kan ikke herske tvivl om, at vejledningen har været til stede.”

Se vedhæftede billede, i bilag 9, af vejledningen, som blot er et klistermærke på en metalstand. Da det blot er tale om et klistermærke, kan den til enhver tid falde af.

Se også vedhæftede bilag 11, hvor klistermærket den 27. juli 2022, ikke længere ses at være på standeren. Hvordan, der ikke kan herske tvivl om, at vejledningen var til stede den dag, er mig en gåde. Som det er påpeget flere gange, hvis den var til stede, havde vi ikke været her i dag.

Afsluttende bemærkninger

Sagens kerne er den, at selvom jeg har ansvaret for at påvise en gyldig rejsehjemmel på forlangende, hvilket jeg synes er i orden, så må der være grænser for rækkevidden af mit ansvar. Hvad er rækkevidden af Metroselskabets I/S ansvar, hvis en sådan overhovedet findes? Jeg kan ikke udfolde mig ud over rimelighedens grænser, idet der ikke kan forventes, at jeg lærer forkerte udtryk og begreber for at tilfredsstille Metroselskabet I/S. Det er urimeligt at have en sådan forventning og tillade en sådan forretning.

Der var ikke nogen alarmer eller foranstaltninger, som holdt mig fra at bruge funktionen ”+1”, hvilket vil have været en tilstrækkelig funktion på en ”check ind ekstra” stander til at gøre mig opmærksom på, at jeg gjorde noget forkert. Jeg håber, at Metroselskabets I/S vil ændre deres stander, så der som minimum altid skal vælges to personer på en ”check ind ekstra” stander, for at indtjekningen kan lykkes. Men jeg tror, at Metroselskabet I/S bevidst har denne opsætning, idet som jeg beskrev ovenfor, at de er åbenlyst opmærk-

somme på denne problemstilling, fordi deres klageformular er indrettet herefter. Jeg håber, at Metroselskabets I/S beder deres kontrollør om at stoppe med at rådgive kunderne om, at sende udstedte bøder til vurdering hos "dinoffentligetransport.dk". Det er nemlig ikke noget der kan vurderes hos "dinoffentligetransport.dk".

Hele fadæsen udspringer af, at jeg var overladt til mig selv, og derfor måtte jeg ty til logik, og derfor begik jeg en fejl, fordi jeg troede, at jeg havde tjekket ind for to, idet det lykkedes at bruge "check ind ekstra" standen, hvor jeg alene tastede "+1" ind uden problemer.

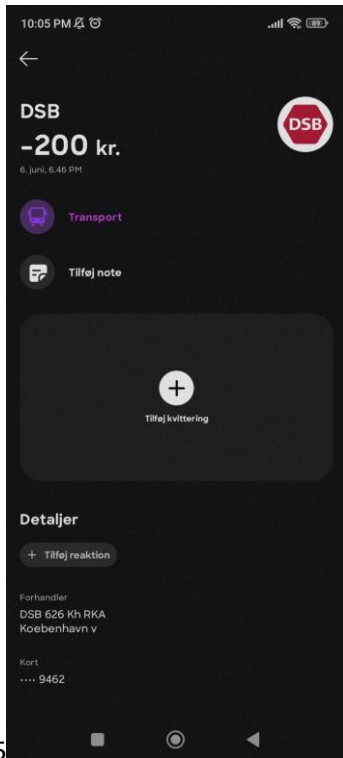
Under normale omstændigheder kan du gå hen til en almindelig stander, som ikke er "check ind ekstra" og bare føre dit kort forbi den runde, lysende blå kasse, og så har du tjekket dig selv ind. Det er derfor logisk at tro, at dit kort altid tjekker mindst én ind, når du kører dit rejsekort forbi standen. Det vil derfor også være logisk, at "check ind ekstra" standen ikke kræver, at du tjekker dig selv ind, men kun de ekstra personer, der skal med på turen, heraf ordet "ekstra".

Metroselskabet I/S har på intet tidspunkt forholdt sig til problemet, men i stedet bruger de energi, tid og penge på at finde på en masse efterrationaliseringer, som ikke har noget som helst med sagen at gøre. Det er fuldstændigt underordnet om kortet kan tjekke to personer ind på grund af lav saldo, hvis jeg kendte metroselskabets forkerte fortolkning af ordene, så havde jeg selvfølgelig sat flere penge ind, så jeg kunne tjekke to ind.

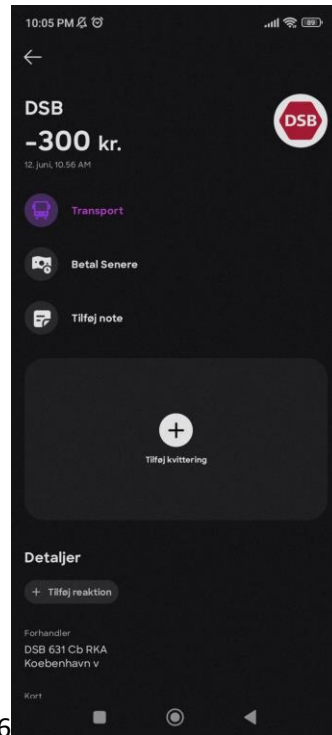
Det har imidlertid ingen betydning for, hvordan den gennemsnitlige person forstår ordet "check ind ekstra" og "+1". Det er desuden underordnet om standen virkede eller ikke virkede den dag, fordi det har ingen betydning for, hvordan den gennemsnitlige person forstår ordet "check ind ekstra" og "+1".

Jeg mener af ovennævnte grunde ikke, at forudsætningerne for at udskrive en kontrolafgift til mig den dag var til stede. Der er ikke tale om en naturlig fortolkning af begreberne "check ind ekstra" og "+1" og jeg er ikke blevet vejledt om den korrekte brug af begreberne og standen. Jeg bestrider, som nævnt, at der var en vejledning ved standen.

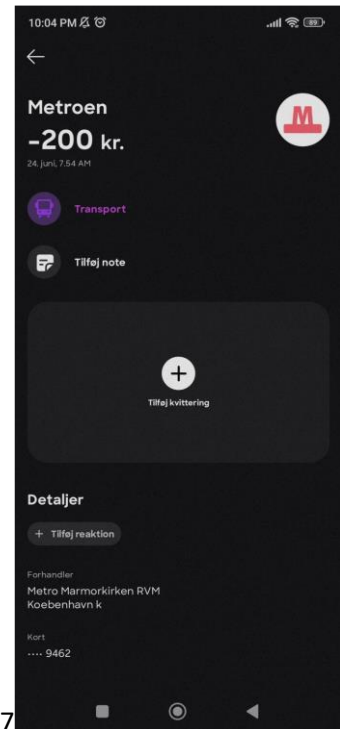
Samlet set er det min opfattelse, at kontrolafgiften skal trækkes tilbage. Det er derfor, at jeg har påklaget Metroselskabet I/S "afgørelse" og håber, at ankenævnet kan tage stilling hertil. På grund af manglende tid, har jeg ikke været i stand til at gennemgå al det materiale, som Metroselskabet I/S har sendt, herunder alle de afgørelser, der er henvist til.



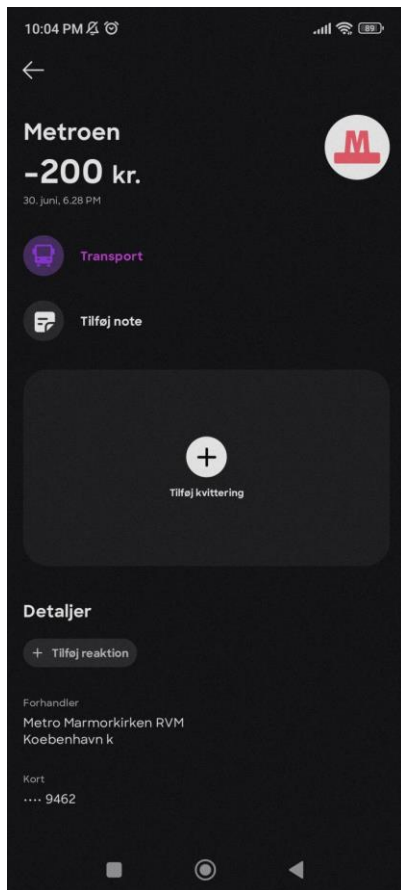
Bilag 5



Bilag 6



Bilag 7

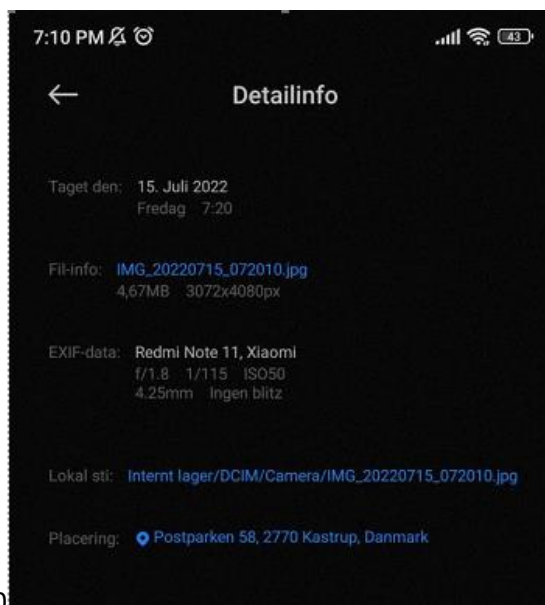


Bilag 8



Bilag 9

Billedet er fra fredag den 15. juli 2022. Se bilag 10.

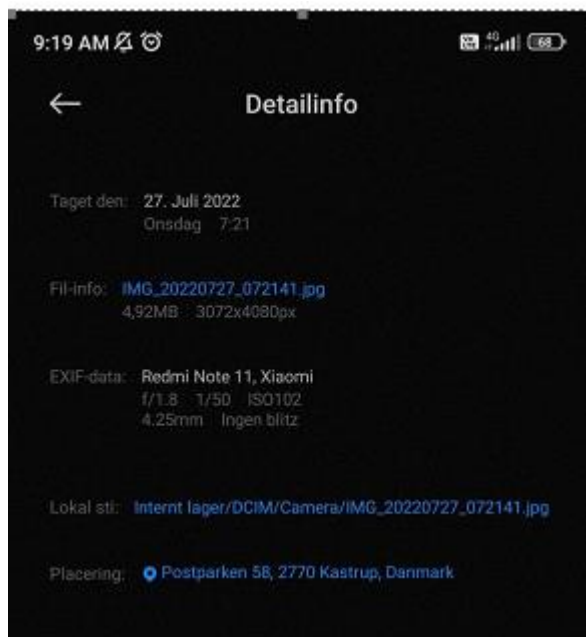


Bilag 10



Bilag 11

Billedet er fra onsdag den 27. juli 2022, klokken 07:21. Se bilag 12.



Bilag 12

Til dette har Metro Service svaret:

” Klageren anfører på side 2 nederst, at vejledningen ikke skulle have været til stede.

Det kan oplyses, at der udover eventuelle almindelige observationer stewarderne måtte gøre i forhold til fejl og mangler på stationerne, dagligt foretages check af alle stationer, herunder udstyr. Disse tjek indsendes til vedligeholdelsesafdelingen for udbedring. Af tjek der foretages kan blandt andet anføres: Graffiti på fliser, gulv & trapper, kontrol af faste skilte, kontrol af stationens skraldespande, kontrol af rejsekortsudstyr (stand og fremtræden, hærværk og lign. samt tjek at klistermærker der bør være på maskinerne), kontrol af belysning og mange andre ting.

Af de indsendte tjeklister fremgår det, at der på Femøren station blev foretaget tjek af rejsekortsstanderne den 10. juni 2022, kl. 23:39:22 og igen den 11. juni 2022, kl. 23:49:26.

Ved begge tjek er det indmeldt, at der ingen fejl eller mangler var i forhold til rejsekortsmaskiner, herunder klistermærker som bør være der.

Måtte ankenævnet ønske kopi af den pågældende tjekliste, fremsender vi naturligvis gerne denne, men ønsker ikke at denne interne liste bliver offentliggjort i forhold til klageren eller ved fremlæggelse i forbindelse med sagen endelige offentliggørelse.

Måtte kunder være i tvivl om, hvordan de skal forholde sig i forskellige situationer, når de befinder sig på ubemandede stationer, er det altid muligt at gøre brug af de gule opkaldspunkter, som sætter kunden i direkte kontakte med en operatør i vort kontrolrum, der er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør kan enten selv assistere over opkaldspunktet, eller hvis det vurderes hensigtsmæssigt, sørge for at der sendes en medarbejder til den pågældende station for at assistere kunden. Informationen om opkaldspunkterne findes på informationstavlerne, som er opsat på alle metrostationer.

Vores billetterende personale må ikke forholde sig til, hvad der eventuelt måtte være årsagen til, at en kunde ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, men skal alene forholde sig til om der på forlangende kan

forevises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, er de instrueret i at udstede en kontrolafgift. Personalet må således ikke forholde sig til enkelt-sager, men skal naturligvis henvise til at kunden til, at han eller hun kan kontakte Metro Kundeservice, måtte kunden ønske at anke kontrolafgiften eller kunden vurderer at kontrolafgiften ikke er udstedt på korrekt grundlag.

Det er derfor korrekt, at hvis kunden anker kontrolafgiften, skal denne ikke betales før der er foretaget en behandling hos Metro Kundeservice og der foreligger en afgørelse i forhold til den indsendte anke.

Der er ikke fremvist et personligt rejsekort, men derimod et anonymt rejsekort.

I den konkrete situation er der rejst 2 personer sammen og da rejsekortet ikke er personligt, kan en indtjekning dække hvilken som helst af disse 2 personer.

Vores stewards spørger i sådanne situationen typisk ind til, hvem af de 2 indtjekningen skal dække for og hvem kontrolafgiften skal udstedes til.

Der er i den konkrete situation tale om en meget erfaren steward og vi har ingen grund til at tro, at han ikke skulle have spurgt til dette og at kontrolafgiften således er udstedt til den person, der påtog sig at få kontrolafgiften udstedt til sig.

Afslutningsvis skal vi igen henvise til det selvbetjeningsprincip, som gør sig gældende ved anvendelse af offentlig transport og hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden påstigning – samt ved eventuel kontrol at kunne fremvise denne rejsehjemmel på forlangende. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

Henset hertil fastholder vi således vores krav om betaling af 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand