

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0233

Klageren: XX
3460 Birkerød

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr., fordi hun havde checket ud på sit rejsekort i stedet for at checke ind.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. marts 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. juli 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren er indehaver af rejsekort og checkede dette ind på Birkerød st. den 21. marts 2014 kl. 11:38:58, hvorefter hun tog S-toget til Nørreport st. Her skulle hun skifte til Metro, men i stedet for at foretage et skifte-check-ind, kom klageren til at benytte en check-ud-stander kl. 12:09:29, således at hendes rejsekort inden rejsen med metroen var checket ud.

Ved efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel var hun derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

På den elektroniske kontrolafgift noterede stewarden som årsag: *"Rejsekort/ mgl. check ind"* og følgende: *"var muligvis kommet til at stemple ud på Nørreport i stedet for ind i metro"*

Den 21. marts 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hendes mand havde checket ind ved standen ved siden af, og at han ikke var blevet pålagt en kontrolafgift.

Metro Service anmodede den 8. april 2014 klageren om at oplyse sit rejsekortnummer.

Den 9. april 2014 oplyste klageren sit rejsekortnummer til Metro Service og anførte yderligere, at hun uden at have undersøgt lokaliteten kunne konkludere, at hun fejlagtigt havde anvendt check-ud-standeren i stedet for check-ind-standeren, samt at hun anså standernes placering på stationen for værende en systemfejl.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 7. juli 2014 med henvisning til, at klageren ikke var korrekt checket ind på kontrollidspunktet, samt at metroen kører efter selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at den første stander lige efter, at passageren drejer til venstre fra S-toget, er en check-ud-stander, men at de efterfølgende standere er check-ind-standere,

at alle standere giver samme lyd uanset om der checkes ind eller ud,

at på andre stationer, som hun benytter sig af, er maskinerne vendt på en logisk måde, så hun checker ind, når hun går imod toget og checker ud, når hun går væk fra toget. Dette er ikke tilfældet ved adgang til Metro fra S-tog på Nørreport st.,

at systemet på den pågældende lokalitet ikke er indrettet på en logisk og intuitiv måde, som på andre stationer, hvorfor hun mener, at det er op til Metro at ændre dette forhold. Samt at hun ikke kan pålægges en kontrolafgift for at lave en fejl på denne lokalitet,

at Metro har ikke forholdt sig til substansen i hendes klage i deres svar af 7.7. 2014,

at det på lokaliteten er let at forveksle ind- og udcheckningsstandere, fordi de ikke vender mod gangretningen, men er drejet 90° i forhold til denne,

at ind- og udchecknings-standere har samme design bortset fra en påklæbet mærkat,

at der foreligger flere sager med samme sagsforløb som hendes, og at dette ifølge hende må føre til, at Metro bliver pålagt at ændre systemet på Nørreport st.,

at den af Metro fremlagte fotodokumentation er et forsøg på at fordreje virkeligheden, da check-ind-standerne på Nørreport st. ikke står placeret som vist på Metros fotodokumentation,

at hun har begået en fejl og ikke har haft til hensigt at snyde,

at hun ved manglende check-ind kun havde en ringe økonomisk gevinst på 4,40 kr., i forhold til hvis hun havde foretaget korrekt check ind,

at systemet burde være indrettet således, at passagerne blev advaret om fejl ved check ud i stedet for check ind.

samt at Metro Service har overskredet sin svarfrist, hvorfor anken som følge heraf må afgøres til hendes fordel.

Klageren har ligeledes indsendt følgende foto dokumentation til støtte for annulleringen af kontrolafgiften:



Foto 1: Nørreport Station – nedgang fra S-tog til Metro. Ingen indcheckningsmaskiner selv om dette ville være et logisk sted.

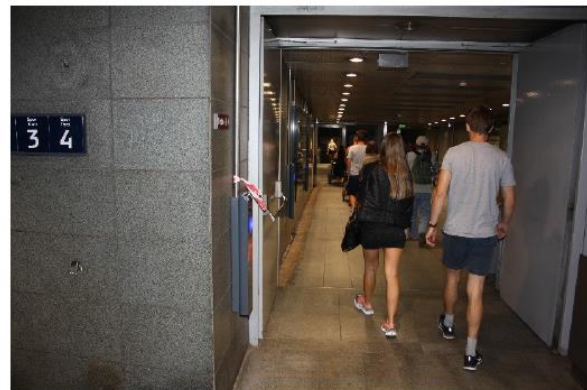


Foto 4: Tunnel mod Metro. Maskiner er anbragt på væggen men ikke rettet mod gangretningen, hvorfor det er meget let at overse tekst på maskiner



Foto 2: Bunden af trappenedgang – stadig ingen indcheckningsmaskiner



Foto 5: Tunnel mod Metro. Hvis man går tilstrækkelig langt fra væggen er man så heldig at få øje på teksten.



Foto 3: Bund af trappenedgang med tunnel mod Metro til venstre



Foto 6: Indcheckningsmaskiner anbragt logisk så det er let at se tekst og farvet skilt.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte gjort gældende,

at Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at der ikke tale om en systemfejl, idet standerne virkede efter hensigten,

at placeringen af standerne er baseret på mange studier og analyser, og at de beklager, at placeringen ikke har været logisk for klageren,

at de er uenige i, at der skulle være tale om en design-fejl. Da der i transfer tunnelen findes enkelte Check-ud-standere, til brug for de passagerer der går ud igennem metro stationen, og der findes Check-ind-standere, til brug for de passagerer der skal foretage check ind/skifte check ind.

at de godt kan forstå klagers frustration, men må med henvisning til afgørelserne i klagesagerne 2013-0364 samt 2013-0389, fastholde, at det tydeligt fremgår af standerne (både skriftligt og akustisk), om standeren er en check ind eller check ud stander. Dette ændrer placeringen i transfer tunnelen ikke på,

at hvis klageren havde set på skærmen på standeren, ville det endvidere have været ganske tydeligt at se, hvilken handling der er foretaget,



at det fremgår af rejsekorts rejseregler, at:

- Man ved at tage rejsekortet i brug bekræfter, at man har læst og accepteret rejsereglerne
Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.
- At man selv er ansvarlig for at have checket korrekt ind
Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

at de af klager fremsendte fotos, derfor ikke giver anledning til, at ændre beslutningen om at fastholde kontrolafgiften,

at de mener at mulighederne har været tilstede for, at klager kunne have sikret sig, at hun, i forbindelse med skift af transportmiddel, foretog et fornyet check ind, og ikke et check ud,

at det er ganske let at se forskel på Check-ind og check-ud standere, og at de altid opfordrer til at læse informationen på skærmen af standeren, og ikke blot forlade sig på det akustiske signal, der kunne tænkes at komme fra en nabo-stander der benyttes af en anden kunde. Klager henviser ganske rigtig til rejsereglerne, og netop i forhold til at det er kundens ansvar at foretage et korrekt check-ind, kan skærmene i standerne benyttes,

at de vedrørende deres fremlagte fotos, ikke ønsker at fordreje virkeligheden – men de omtalte fotos tjener blot til formål at vise, at det ganske tydeligt fremgår af standeren, om der er tale om en check-ind eller check-ud stander,

at man som kunde skal udfolde rimelige bestræbelser på et erhverve sig gyldig rejsehjemmel, hvorfor de ikke mener det er et urimeligt krav, at man sikrer sig, at den stander man vil benytte svarer til den handling, man ønsker,

at det af klageren fremsatte ønske om, at de akustiske signaler, havde advaret hende om fejlen, ikke er muligt, idet systemet da skulle kunne forudse, om klager ville foretage et check ind eller et check ud,

at for så vidt angå problemstillingen med de 500 karakterer i klageformularen, skyldes dette desværre en teknisk begrænsning, men det er muligt at vedhæfte en længere forklaring, om nødvendigt, på samme måde som klager har gjort det i forbindelse med sin anden henvendelse, den 9. april 2014,

at de beklager overskridelsen af svarfristen, men i øvrigt ikke mener at det har relevans for sagen, idet der er ikke er fremkommet ændret fakta i sagen,

samt at de understreger, at de i sagsbehandlingen udelukkende forholder sig til de fremlagte fakta, og ikke om den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens dagældende rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i

forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 375 kr. for børn.

Fra Rejsekorts kortbestemmelser:

"1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke 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. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "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 brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

Fra Rejsekortet Rejseregler:

" 3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten "God rejse", har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten "God rejse", har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller på en rejsekortautomat på stationen.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.


I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i bussen, toget eller metroen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind."

Fra rejsekort.dk:


Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.


▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Vær opmærksom Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Nyt rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
OK Rejsekortet er allerede checket ind	Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Fejl For mange kort	Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

(Check ud)	▶ (Check ud)
Fejl Check ind mangler	Fejl Maksimal rejsetid overskredet
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nævnet ønsker at træffe korrekte afgørelser på så oplyst et grundlag som muligt, hvorefter det kan være nødvendigt at afvente det indklagede selskabs svar. Ankenævnet har tidligere rettet henvendelse til Metro Service om sagsbehandlingstiden i nævnssager, og Metro Service har oplyst, at de arbejder på at nedbringe denne.

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter, at klagerens rejsekort på Nørreport st. blev checket ud.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den del af rejsen fra Nørreport st., hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind under rejsen.

Kontrolafgiften for manglende registrering af check-ind på metrorejsen blev derfor pålagt med rette.

Det er vigtigt, at passagerer med rejsekort vænner sig til at kigge på standen, idet standers display giver besked, om der anvendes en check ud stander, idet rejsens pris herefter vil fremgå.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling, da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel.

Som følge af det anførte og check ud standernes udseende, hvorpå der med orange står "ud", samt at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel, herunder at sikre sig, at en check-ind-stander anvendes til check-ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. januar 2015



Tine Vuust
Nævnensformand