

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2016-0118
Klageren:	XX 2660 Brøndby Strand
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for check ud i stedet for skifte-check ind på rejsekort.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 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, som sender et girokort 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 12. maj 2016 fra Albjergparken i Brøndby med bus 500S til Ørestad St., hvor han skiftede til Metro. Klageren havde checket sit rejsekort ind i bussen og skulle på Ørestad foretage et skifte-check ind. I stedet for foretog han et check-ud. Efter at metroen havde forladt Bella Center st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han foreviste sit rejsekort, men da dette ikke var checket ind, blev han klokken 8:06 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

“pax siger han er checket ind i bussen”

Klageren anmodede den 12. maj 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde checket ind i bus 500S ved busstoppet Albjergparken kl. 07:32.

Metro service fastholdt den 18. maj 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren havde foretaget et check ud med sit rejsekort på Ørestad station, hvorfor han ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, da der blev foretaget kontrol af hans rejsekort i metroen. Endvidere henviste Metro til selvbetjeningsprincippet, hvormed det er passagerens eget ansvar, at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsens påbegyndelse

Log fra klagerens rejsehistorik:

12-05-2016 17:47:42	13-05-2016 06:28:29	01-05-2016	Check ind	Check ind		1316	455	Ørestad St.	VAL_06714 - 133C1F	EasyTrip	250,60	0,00	0,00	0,00
12-05-2016 17:32:32	12-05-2016 17:46:49	01-05-2016	Check ind	Check ind		1315	455	Christianshavn St.	VAL_21246 - 13CD02	EasyTrip	250,60	-25,00	25,00	25,00
12-05-2016 07:59:05	13-05-2016 14:49:36	01-05-2016	Kontrolmærke	Kontrol		1314		Ørestad St.	MET-E4M-7046 - 097046		0,00	0,00	0,00	0,00
12-05-2016 07:58:53	13-05-2016 14:49:36	01-05-2016	Kontrolmærke	Kontrol		1313		Ørestad St.	MET-E4M-7046 - 097046		0,00	0,00	0,00	0,00
12-05-2016 07:57:49	12-05-2016 08:11:55	01-05-2016	Check ud	Check ud		1312	454	Ørestad St.	VAL_21396 - 138998	EasyTrip	275,60	0,00	0,00	25,00
12-05-2016 07:32:48	12-05-2016 11:53:09	01-05-2016	Check ind	Check ind		1311	454	Albjergparken	VAL_32246 - 1341F9	EasyTrip	275,60	-25,00	25,00	25,00
11-05-2016 18:05:12	12-05-2016 05:21:31	01-05-2016	Check ud	Check ud		1310	453	Brøndby Strand St.	VAL_06765 - 133E25	EasyTrip	300,60	0,00	0,00	25,00
11-05-2016 17:47:01	12-05-2016 05:21:31	01-05-2016	Check ind	Check ind		1309	453	Ørestad St.	VAL_06763 - 134294	EasyTrip	300,60	0,00	0,00	0,00
11-05-2016 17:34:06	11-05-2016 17:59:55	01-05-2016	Check ind	Check ind		1308	453	Christianshavn St.	VAL_21243 - 13CB45	EasyTrip	300,60	-25,00	25,00	25,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en 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 standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig 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.

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 indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort men i stedet checket ud.

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.

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, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, at det er vigtigt, at passagerer kigger på standen display, hvor der ved check ud vil stå rejsens pris, hvilket der ikke står ved skifte-check ind. Ankenævnet bemærker videre, at check ud-standere har en orange tekst med ordet "UD" hvorved de adskiller sig tilstrækkeligt tydeligt fra check ind-standerne.

Ankenævnet har tidligere anmodet Rejsekort A/S om at oplyse, hvorvidt det er muligt, at standen tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvende par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

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.


Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således 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.

Fra www.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

<p>◀ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="margin: 5px 0;">Fortsat rejse</p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <p style="margin: 5px 0;">God rejse</p> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #9e9e9e;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">OK</p> <table style="font-size: 10px; margin: 5px 0;"> <tr> <td>Rejse</td> <td style="text-align: right;">123,45 kr</td> </tr> <tr> <td>Saldo</td> <td style="text-align: right;">12,34 kr</td> </tr> </table> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Vis mere om denne besked</p>	Rejse	123,45 kr	Saldo	12,34 kr
Rejse	123,45 kr					
Saldo	12,34 kr					

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
Ng 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

Hør lyd 

Hvad betyder lyden? 

(Check ind)

OK
Rejsekortet er allerede
checked ind

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Rejsekort på spærreliste
Ring til kundecenter på
70 11 33 33

Vis mere om denne besked

(check ind)

Fejl
For mange kort

Vis mere om denne besked

(Check ind)

Fejl ved kort
Prøv igen.
Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt.

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Check ind mangler

Vis mere om denne besked

(Check ud)

Fejl
Maksimal rejsetid
overskredet

Vis mere om denne besked

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg tog S-bus 500 fra Albjergparken til Ørestad St med rejsekortet. Jeg skiftede til Metro fra Ørestad mod Christianshavn og jeg checkede ind igen. Men stewardessen kunne ikke se min checkind og fortalte mig at der kunne være problemet med bussens computer og jeg skulle skrive til m.dk. Efter jeg ankom til mit kontoret, kunne jeg logge på rejsekort.dk, hvor der stod, jeg havde checkede ved ukendt sted denne morgen og der er udtrykket beløb på mit kort. Men Metro påstod, jeg havde checket ud ved Ørestad, som jeg ikke gjorde, da jeg skal til på arbejde i Christianshavn og Metro sendte mig helt anden registrering, hvor der fremgik jeg checkede ind Ved Albjergparken og checkede ud i Ørestad.”

Indklagede anfører følgende:

"Der bliver, når rejsekortet er i kontakt med en check ind stander i en bus, sat et mærke på selve rejsekortet – i dette tilfælde, da klager stiger om bord på bus 500S v/Albjergparken.

Klager stiger af på Ørestad station, og her vælger han beklageligvis at holde kortet op til en check ud stander, i stedet for en check ind, da han jo skal videre til Christianshavn.

Da klagers rejsekort kommer i kontakt med noget on-line udstyr (check ud standeren på Ørestad station), aflæser denne stander den markering (dato og tid), som er sat på rejsekortet i forbindelse med rejsens start. Idet rejsen er startet i en bus, kan stedet på nuværende tidspunkt ikke aflæses.

Ovenstående er også årsagen til, at klager, da han logger på Rejsekort selvbetjening kort tid efter, ser sit check ind som "Ukendt sted". Det faktiske sted vil først blive registreret/noteret, når bussen har været i garage. Sidstnævnte er også årsagen til, at vi efterfølgende ved sagsbehandlingen kan se lokationen som Albjergparken.

Jf. nedenstående rejsehistorik – som tidligere er blevet fremsendt i forbindelse med vores 1. svar – har klager foretaget check ind v/Albjergparken og check ud på Ørestad station, og kunne således ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, da han blev billetteret i metroen, efter denne havde forladt Bella Center station i retning mod Christianshavn.

12-05-2016 17.32.32	12-05-2016 17.46.49	01-05-2016	Check ind	Check ind	1315	455	Christiansh avn St.	VAL_212 46 - 13CD02	EasyTrip	250,60	-25,00	25,00	25,00
12-05-2016 07.59.05	13-05-2016 14.49.36	01-05-2016	Kontrolmark e	Kontrol	1314		Ørestad St.	MET- EAM- 7046 - 97046		0,00	0,00	0,00	0,00
12-05-2016 07.58.53	13-05-2016 14.49.36	01-05-2016	Kontrolmark e	Kontrol	1313		Ørestad St.	MET- EAM- 7046 - 97046		0,00	0,00	0,00	0,00
12-05-2016 07.57.49	12-05-2016 08.11.55	01-05-2016	Check ud	Check ud	1312	454	Ørestad St.	VAL_213 96 - 13899B	EasyTrip	275,60	0,00	0,00	25,00
12-05-2016 07.32.48	12-05-2016 11.53.09	01-05-2016	Check ind	Check ind	1311	454	Albjergparke n	VAL_322 46 - 1341F9	EasyTrip	275,60	-25,00	25,00	25,00
11-05-2016 18.05.12	12-05-2016 05.21.31	01-05-2016	Check ud	Check ud	1310	453	Brendby Strand St.	VAL_067 65 - 133E25	EasyTrip	300,60	0,00	0,00	25,00

På baggrund af ovenstående anser vi, som også anført i vores første svar, kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Vi fastholder uændret vort krav på kr. 750,-."

Hertil har klager anført at:

"....

Jeg vil gerne supplere, at jeg forsøgte at vise Metro-stewardessen på min mobil ved at logge på rejsekort.dk. Jeg kunne desværre ikke finde nogen registreringer på den 12.05. i toget sammen med hende efter jeg loggede på. Det var godt nok pinligt og jeg fortalte hende, at jeg havde checket ind ved turen start i Albjergparken på bussen 500S. Hun beroligede mig og sagde til mig, at jeg kan få kontrolafgiften annulleret hvis jeg henvender mig til Metroselskabet og oplyste hvilket

tidspunkt jeg tog bussen fra Albjergparken i Brøndby og der kunne været fejl på checkinsanlæg i bussen. Inden jeg skrev til Metro-selskabet, loggede jeg igen på rejsekort.dk. Denne gang viste rejsekort.dk, at der nu var checkin, blot ved et ukendt sted denne morgen. Men Metro-selskabet sendte mig en tredje version. Det viser, at der er både checkin ved Albjergparken og checkud i Ørestad. Jeg er nu helt utryk ved at bruge rejsekortet. Jeg kan simpelthen ikke forstå, det var registreret check ud i Ørestad. Det gav ingen mening, at jeg skulle checke ud ved Ørestad st. da jeg ikke havde afsluttet min rejse. Min arbejdsplads ligger i Christianshavn, som er 2 stopper frem. Jeg har mildt sagt, taget samme tur fra Albjergparken til Christianshavn mange gange før. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand