

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016- 0003

Klageren: XX
2700 Brønshøj

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

CVR nummer: 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 mødet den 14. juni 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet til 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 8. december 2015 med metroen fra Flintholm St, og da metroen havde forladt denne station blev klageren billetteret. Klageren havde et anonymt rejsekort, som hun var kommet til at checke ud i stedet for at foretaget et skifte-check ind. Klageren blev derfor kl. 13:30 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift:

“pax mener hun har checket ud på KHC station”

Den 12. august 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse, at der var tale om en menneskelig fejl, som ikke burde koste hende 750 kr.

Den 9. december 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, idet rejsekortet ikke var checket ind ifølge loggen fra Back Office.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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 rejsekortssystemet. 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 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 men i stedet checket ud på klagerens rejsekort på Christianshavn st. den 8. december 2015 kl. 13:00.

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

Det fremgår af rejsekort rejseregler, 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.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lydsignal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

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 der anvendes en check-ind-stander til check-ind, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 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.

▶ Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

<div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4;"> <p>◀ (Check ind)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; text-align: center;">OK</p> <p style="font-size: 12px; text-align: center;">Fortsat rejse</p> <p style="font-size: 10px; text-align: center; color: white;">Vis mere om denne besked</p> </div>	<div style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #00bcd4;"> <p>▶ (Check ind)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; text-align: center;">OK</p> <p style="font-size: 12px; text-align: center;">God rejse</p> <p style="font-size: 10px; text-align: center; color: white;">Vis mere om denne besked</p> </div>	<div style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #9e9e9e;"> <p>(Check ud)</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; text-align: center;">OK</p> <table style="margin: auto; font-size: 10px;"> <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> <p style="font-size: 10px; text-align: center; color: white;">Vis mere om denne besked</p> </div>	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
Nå 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
checket 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 at:

Hun ca. 3 gange ugentligt foretager en rejse fra sit hjem til arbejde og retur.

Hun har i 10 år benyttet abonnementskort men grundet færre arbejdsdage, gav det mening at skifte til rejsekortet, som hun havde haft i ca. 4 måneder

På vej hjem fra arbejde den 8. dec. 2015 checkede hun ind i bus 9A på Holmen og stod af ved Christianshavn uden at checke ud, da hun skulle videre til Brønshøj.

På Christianshavn st. skulle hun foretage et skifte-check-ind, da hun skulle med metroen til Vanløse st. Ved den stander, som hun plejer at benytte, stod flere personer og diskuterede, hvorfor klageren gik hen til en anden stander og foretog, hvad hun fejlagtigt troede var et skifte-

check-ind, men som var et check ud.

Klageren har videre anført: "Dette må jeg forholde mig til, jeg kan se logikken i at jeg skal betale et gebyr af en eller anden størrelse for denne fejl, men at blive talt til som var jeg en kriminel og at blive pålagt en afgift / bøde på 750 kroner for noget 'snyd' som jeg absolut på ingen måde ville kunne have fået en krone ud af. TVÆRTIMOD

Jeg HAVDE jo checket ind på Holmen og betalt for en rejse, så om jeg havde lavet den fejl jeg gjorde eller om jeg havde ventet med at checke ud til jeg kom hjem til Brønshøj som jeg plejer ville prisen så vidt jeg er klar over være den samme, ca. 15 kroner.

Det giver jo INGEN mening for mig at gå ned på Christianshavn for at checke ud når jeg nu skal videre med bus 9A ell. 22 fra Vanløse så ville mit skifte-check-ind jo blive et NYT check-ind, altså en ny tur ca. 15 kroner mere.

Så jeg erklærer mig skyldig i at betale 2 gange 15 kroner på hjemturen fra Holmen til Brønshøj den 8. dec. fordi jeg lavede et fejlagtigt check ud på Christianshavn men håber at afgiften/bøden på 750 kroner kan bortfalde eller blive nedsat til et mere rimeligt leje."

Indklagede anfører 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.

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 De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klager billetteret den 8. december 2015 kl. 13.30 på strækningen Flintholm station – Vanløse station. Klager fremviste et anonymt rejsekort, der ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse skriver klager bl.a., at hun på ingen måde ville have fået noget ud af 'snyde', og at hun følte at blive talt til som en kriminel.

Vore stewards er uddannede i bl.a. billettering og kundeservice og der lægges stor vægt på at de kan tackle de situationer, der måtte opstå på en venlig og serviceminded facon. Vi beklager derfor hvis klager ikke har følt sig mødt på denne vis.

Hos Metro tager vi på ingen måde stilling til hvorvidt en passager skulle forsøge at snyde eller ej, og ej heller til hvorvidt passageren ville opnå økonomisk gevinst ved fx manglende check ind. Vi forholder os udelukkende til fakta, og fakta i nærværende sag er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel da hun blev kontrolleret.

I De fælles Rejseregler kan man bl.a. læse:

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

Og i Rejsekorts rejseregler afsnit 3.3. står bl.a. følgende:

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.

Klager forklarer i sin skrivelse til ankenævnet, at hun benyttede en anden stander end den hun plejer. Vi har forståelse for 'vanens magt', men mener ikke at det kan anvendes som undskyldighed for ikke selv at kontrollere om man er checket korrekt ind, da rejsekortstanderne er tydeligt markerede med henholdsvis røde / grønne klæb med tekst. Se nedenstående foto.



Som nævnt forholder vi hos Metro os udelukkende til fakta i den konkrete situation. I dette tilfælde har klager ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kroner.

Afslutningsvis skal vi henlede opmærksomheden på tidligere sammenlignelige klagesager (2015-0057 og 2014-0248), hvor afgørelserne faldt ud til fordel for det indklagede selskab."

ANKENÆVNETS UNDERSØGELSER:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, 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."

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens 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 anvendte 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."

RELEVANTE BILAG:

Udskrift fra Back Office

08-12-2015 13:54:24	08-12-2015 22:33:06	01-12-2015	Check ud	Check ud		306	77	Jyllingevej/A ekistevej	VAL_08747 - 133892	EasyTrip	233,00	-56,00	70,00
08-12-2015 13:50:32	08-12-2015 22:33:07	01-12-2015	Check ind	Check ind		305	77	Vanløse St.	VAL_06643 - 133C13	EasyTrip	178,00	70,00	70,00
08-12-2015 13:12:56	12-12-2015 06:24:21	01-12-2015	Kontrolmær ke	Kontrol		304		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7059 - 97059		0,00	0,00	0,00
08-12-2015 13:12:25	12-12-2015 06:24:21	01-12-2015	Kontrolmær ke	Kontrol		303		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7059 - 97059		0,00	0,00	0,00
08-12-2015 13:12:14	12-12-2015 06:24:21	01-12-2015	Kontrolmær ke	Kontrol		302		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7059 - 97059		0,00	0,00	0,00
08-12-2015 13:12:00	12-12-2015 06:24:21	01-12-2015	Kontrolmær ke	Kontrol		301		Metro Lufthavnen	MET-EAM-7059 - 97059		0,00	0,00	0,00
08-12-2015 13:00:55	08-12-2015 14:03:38	01-12-2015	Check ud	Check ud		300	76	Christiansha vn St.	VAL_21239 - 13CD10	EasyTrip	248,00	-58,00	70,00
08-12-2015 12:45:30	09-12-2015 07:52:52	01-12-2015	Check ind	Check ind		299	76	Fabrikmeste rvej	VAL_06213 - 132289	EasyTrip	190,00	70,00	70,00
08-12-2015 08:13:00	09-12-2015 06:37:13	01-12-2015	Check ud	Check ud		298	75	Fabrikmeste rvej	VAL_08747 - 1334AA	EasyTrip	260,00	-55,00	70,00
08-12-2015 08:06:49	09-12-2015 05:37:14	01-12-2015	Check ind	Check ind		297	75	Christiansha vn St.	VAL_08743 - 1345EB	EasyTrip	205,00	0,00	0,00
08-12-2015 07:35:11	08-12-2015 07:46:41	01-12-2015	Check ind	Check ind		296	75	Vanløse St.	VAL_20757 - 13C708	EasyTrip	205,00	0,00	0,00
08-12-2015 07:29:48	08-12-2015 22:54:06	01-12-2015	Check ind	Check ind		295	75	Jyllingevej/A ekistevej	VAL_08935 - 132F2F	EasyTrip	205,00	70,00	70,00

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved