

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0234

Klageren: XX
1422 Kbh. K.

Indklagede: Metroselskabet A/S v/Metro Service I/S
CVRnummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende registrering af tjek-ind på rejsekort

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Første gang i mail af 1. august 2013 sendt til mailadressen opgivet bag på kontrolafgiften, men som var nedlagt. Herefter i brev af 11. februar 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. august 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste med metroen den 22. juli 2012 fra Lufthavnen st. mod Vanløse st. Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han kl. 16:25 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi stewarden ikke kunne se noget tjek-ind registreret på klagerens rejsekort. Den sidste registrering var fra den 18. juli 2012 kl. 16:49, hvor der var registreret et tjek-ud.

Den 1. august 2012 sendte klageren en e-mail til den adresse som stod anført på kontrolafgiften men denne var nedlagt og der var problemer med autosvar-funktionen, hvorfor klageren ikke blev orienteret om at benytte klageformular på hjemmesiden. Den 17. august 2012 benyttede han samme adresse til at rykke for svar.

Klageren modtog herefter 2 betalingspåmindelser uden at have modtaget svar på sin oprindelige klage. Han skrev derfor på ny den 11. februar 2013 til Metro Service, og den 13. februar 2013 modtog han autosvar om at benytte deres klageformular på hjemmesiden, som han herefter gjorde. Han anmodede om annullering af kontrolafgiften, da han havde tjekket korrekt ind, og anførte, at der måtte have været tekniske problemer, samt at kravet måtte være bortfaldet grundet passivitet. Desuden anmodede han om sletning af rykkergebyrerne.

Den 5. august 2013 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til rejsekort rejseregler og annullerede rykkergebyrerne.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han mener, at han foretog check-in og hørte lyden, som angiver korrekt check-in. Han var allerede på tidspunktet for tvisten erfaren rejsekortbruger, og har også, både før og efter, fulgt med i debatten om Rejsekorts holdning til deres eget produkts ufejlbarlighed, med deraf følgende afvisning af enhver tvivl om teknikkens fejlbareheder.

Han havde følgeskab af to venner på tidspunktet for tvisten, hvoraf den ene kan bevidne hans check-in.

Han klagede over kontrolafgiften på mailadressen anført på bagsiden af selve kontrolafgiften første gang den 1-8-2012 og rykkede for svar 17-8-2012. Han modtog rykker fra Metro 29-11-2012 og 18-12-2012, hvorefter han den 11-2-2013 atter rettede henvendelse med henblik på at få afgiften annulleret. Den 13-2-2013 fik han et meget sent autosvar om, at mailadressen, han havde skrevet til, var nedlagt, og at han skulle benytte skema på hjemmesiden. Han sendte ny klage samme dato.

Den 5-8-2013 modtog han afgørelse fra Metro med beklagelse af tidsforløbet samt en annullering af 2x100kr. i rykkergebyr, men i øvrigt opretholdes kravet. Han blev desuden gjort opmærksom på, at den mailadresse han i første omgang havde benyttet, havde været nedlagt fra før han modtog kontrolafgiften, og det fremføres, fejlagtigt, at hans kontrolafgift havde henvist til hjemmesidens skema. Dette er ikke korrekt

Kontrolafgiften bør annulleres, da check-in-scanneren fejlagtigt ikke registrerer hans check-in. Subsidiært bør kontrolafgiften annulleres, da Metro ikke har behandlet hans klage inden for rimelig tid. Mere subsidiært bør kontrolafgiften nedsættes med 3x100kr. for hans tre rykkerskrivelser til Metro, modsvarende Metros egen takst for rykkergebyr.

Metro henviser atter til reglerne om kollektiv trafik og passagerens eget ansvar for gyldig rejsehjemmel forud for rejsens begyndelse. Han er erfaren bruger af offentlige rejsemidler, såvel som rejsekortet, og han er således udmærket bekendt med rejsekortets funktion samt med reglerne for rejsehjemmel, som han da også forsøgte at efterleve. Hans påstand er imidlertid, at en teknisk fejl har gjort dette umuligt.

Metro skriver, at han ikke har foretaget korrekt check ind. Heri er han enig, men årsagen er, som tidligere skitseret, en teknisk fejl.

Udskriften af hans rejsekortaktivitet kan ikke bruges som argument for et fungerende og fejlfrit system. Når den pågældende check ind-stander ikke registrerer hans check ind korrekt, og der således må være teknisk fejl på systemet, følger registreringen nødvendigvis ikke det normale mønster. Metro skriver videre, at der aldrig tidligere er registreret tilfælde, hvor en kunde har fået OK, uden at være registreret i systemet. At en fejl ikke tidligere er registreret, udelukker ikke muligheden for, at det rent faktisk kan være tilfældet.

Metro nævner afslutningsvis, at deres manglende svar på hans gentagne henvendelser skyldes en fejl i deres autosvar. Metro påstår altså fejl i et simpelt mailhåndteringssoftware men betvivler, at en fejl kan være tilfældet i et avanceret kortlæsningssoftware.

Han har henvendt sig i overensstemmelse med forskrifterne på kontrolafgiftsopkrævningen Mailadressen kundeservice@m.dk angives to gange, som kontaktadresse. Der oplyses en henvendelsesfrist på maksimum 14 dage.

Han anser Metros passivitet for væsentlig. Han bør kunne forvente et svar inden for rimelig tid, når han henvender sig som forlangt. Det er urimeligt, at han som kunde kan være udsat for et klageforløb, der hensætter ham i uvished i nu mere end 14 måneder, pga. en meget simpel teknisk fejl. Der går mere end 6 måneder førend han lykkes med at komme igennem til Metro med sin klage, og da han endelig får Metros svar på denne klage, er forløbet over 12 måneder henne. Alene af på grund Metros passivitet, bør ethvert krav fra Metro være ophørt.

Endvidere bør det tale Metro imod, at de gentagne gange forsøger at negligere egen passivitet, ved først i brevet af 5. august 2013 at benægte henvisning til mailadressen kundeservice@m.dk, dernæst i deres svar til Ankenævnet implicit at antyde, at det er tvivlsomt, om han har oplevet ikke at have modtage svar

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

At Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

I den konkrete sag har klager ikke foretaget et korrekt Check ind, hvorfor kontrolafgiften er udstedt med rette.

Påstanden om, at der ikke er foretaget korrekt check ind, underbygges af nedenstående transaktionshistorik på klagers rejsekort:

	A	B	C	D	G
1	Transaktionsnr	Rejsenr	Indlæst af East-West	Transaktionsdato	Transaktionstype
515	333	143	01aug12:14:42:14	01aug12:14:21:47	CSC Fare product check in
516	332	143	01aug12:14:41:44	01aug12:14:15:38	CSC Fare product check in
517	331	142	26jul12:08:17:44	26jul12:08:01:02	CSC Fare product check out
518	330	142	26jul12:08:02:37	26jul12:07:44:24	CSC Fare product check in
519	329	141	22jul12:18:59:51	22jul12:16:20:20	CSC Inspection
520	328	141	22jul12:18:59:51	22jul12:16:20:08	CSC Inspection
521	327	141	22jul12:18:59:51	22jul12:16:20:02	CSC Inspection
522	326	141	18jul12:17:18:54	18jul12:16:49:17	CSC Fare product check out
523	325	141	18jul12:17:02:22	18jul12:16:32:53	CSC Fare product check in
524	324	140	18jul12:16:45:06	18jul12:16:32:32	CSC Tpurse product operation

Kolonne A – Transaktionsnr. – viser alle de transaktioner, der er skrevet lokalt på det fysiske rejsekort.

Når rækken af transaktionsnumre er fortløbende, kan der ikke være en transaktion der mangler.

Kolonne B – Rejsenr. – viser nummeret på de hele rejser der er foretaget.

En rejse kan bestå af både et check ind, et eller flere skifte check ind, evt billetkontrol samt et check ud.

Ovenstående viser, at rejse nr. 141 er afsluttet med et check ud den 18. juli 2012, kl. 16:49:17.

Næste transaktion, der er stewardens check af klagers rejsekort, sker den 22. juli 2012, kl. 16:20:02.

Da denne transaktion bindes sammen med den foregående rejse (De har begge Rejsenr. 141), kan der ikke have været foretaget en rejse derimellem.

For god ordens skyld skal det nævnes, at kolonne D viser dato/tid for den konkrete transaktion, mens kolonne C viser hvornår data er overført til de bagvedliggende systemer.

Da transaktionsnummeret ligger lokalt på rejsekortet, er dette samtidig garanti for, at der ikke er forsvundet data.

De betvivler ikke, at klager har forsøgt at foretage et check ind, men forsøget er altså ikke gennemført.

Dette kan evt. skyldes, at klager har ført sit rejsekort for hurtigt forbi læseren.

Klager henviser til, at han mener at have hørt lyden af et korrekt check ind.

De kan naturligvis ikke vide, hvad klager mener at have hørt, men da lyden lige såvel kan komme fra en anden check ind stander, anbefales det at læse teksten i displayet på check ind standeren.

Ved et korrekt check ind, vil der stå:



Forudsætningen for at ovenstående meddelelse kan fremkomme i displayet, er at det foretagne check ind er skrevet på rejsekortet – ellers forekommer meddelelsen ikke.

På baggrund af debatten i medierne har Rejsekort A/S og deres leverandør logget alle bevægelser på rejsekortstanderne for at verificere funktionen. Der er i denne periode, hverken ud fra kundehenvendelser eller ud fra analyse af transaktionerne, registreret eksempler på, at en kunde har fået "OK" uden, at det er registreret i systemet. (Kilde: www.rejsekort.dk – Aktionslisten, der findes under "Presse").

Afslutningsvis skal det nævnes, at grundet en fejl i deres autosvar tilbage i 2012, kan klageren have oplevet ikke at have modtaget et svar fra os om, at han skulle benytte vores kontaktformular. De har derfor fjernet samtlige rykkergebyrer i denne sag.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har 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."

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *"at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet."*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Under sagen har ankenævnet anmodet Metro Service om at bekræfte, at de oplysninger, som er givet i klagesagen om klagerens rejsekorthistorik, er de samme oplysninger, som fremkommer ved en søgning i Back Office om denne rejse. Metro Service har svaret følgende:

"Samtlige transaktioner vi fremsender til ankenævnet, er hentet i BackOffice (eller i et Datawarehouse). Rejsehistorikdata flyttes fra BackOffice til et Datawarehouse, når data er mere end 14 måneder gamle."

Ankenævnet har videre anmodet Metro Service undersøge om der har været problemer med standerne den pågældende dag. Metro Service har svaret følgende:

"Der foreligger ingen fejlmeldinger i perioden 15.7.2012 til 23.7.2012. Herudover er der registreret check ind på flere standere i Lufthavnen, henover hele dagen den 22.7.2012. Vi kan derfor konkludere, at der har været funktionsdygtige Check ind standere til rådighed på Lufthavnen st., den 22.7.2012."

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 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."

Ved tidligere generel forespørgsel hos Rejsekort A/S om check-ind er følgende oplyst:

”

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checket ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checket ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydsignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæsere i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydsignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

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, stk. i bekendtgørelse om bl.a. kontrolafgifter nr. 1132 af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det følger af Metro Services rejseregler (forretningsbetingelser), at alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlængende. 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. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne

Fra dagældende Rejsekort 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, men derimod teksten Læsefejl prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt, 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 i en rejsekortautomat.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort.

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 toget eller Metrotoget, eller når du stiger ind i bussen.

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.

Den konkrete sag:

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 Metro Service 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.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Metro Service, at der ikke var problemer med standen den pågældende dag.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, 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, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge 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 passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check-ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check-ud, hvorved standen vil vise teksten "Der er allerede checket ind".

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder grundlag for at fravige udgangspunktet om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Forældelse af et sådant krav som en kontrolafgift indtræder først efter 3 år. Spørgsmålet er her-efter om kravet kan anses for bortfaldet på andet grundlag.

Uanset at klageren sendte den første indsigelse mod kontrolafgiften den 1. august 2012 men først modtog svar efter ca. 13 måneder, finder ankenævnet, at der ikke er indtruffet retsfortabende passivitet, idet dette efter retspraksis kræver en længere periode. Ankenævnet bemærker, at Metro Service først modtog klagen i februar 2013, hvorfor de ikke på et tidligere tidspunkt var bekendt med klagerens krav, om end det skyldtes deres ukorrekte oplysninger om e-mailadresse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. februar 2014



Tine Vuust
Nævnshoved