

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0020

Klageren: XX på egne vegne og på vegne af XX og ZZ
2000 Frederiksberg

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

Klagen vedrører: 3 kontrolafgifter på hver 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krebiel
Torben Steenberg
Asta Ostrowski

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. januar 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. januar 2015

Sagens omstændigheder: Den 30. december 2014 landede klageren, hendes ægtefælle og to døtre i Københavns Lufthavn, hvorefter de skulle videre mod bopælen med metroen.

Klagerens ægtefælle har et rejsekort, som han ifølge klageren forsøgte at checke alle fire rejsende ind på på ekstra check-ind-standeren på Lufthavnen st., men den virkede ikke. De forsøgte uden held at finde en metromedarbejder på stationen, hvorefter de steg på metroen. På den næste station kiggede de også forgæves efter metromedarbejdere, og på den tredje station steg to stewards ombord på metroen.

Klageren og hendes døtre blev derpå hhv. kl. 23:59, 00:02 og 00:08 pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort. Stewarden noterede følgende i en note: "En familie kunne ikke tjekke flere ind på rejsekort, da ektratjek ind ikke virker på Cph."

Den 11. januar 2015 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgifterne, idet hun gjorde gældende som ovenfor anført samt at stewards oplyste, at de godt vidste, at standeren var ude af drift, og at hvis klageren havde anvendt det gule opkaldspunkt, havde de kunnet køre gratis. Videre anførte klageren, at den ene steward havde oplyst, at man kunne anvende maskinen til tank-op til check-ind, hvortil datteren svarede, at det kunne man ikke på Peter Bangsvej St., hvor

hun tankede sit rejsekort op. Den anden steward havde derpå oplyst, at det var fordi denne station var en S-togsstation og ikke en metrostation.

Klageren oplyste derudover, at de var blevet bedt om at nedskrive deres cpr-nr., hvilket var i strid med loven.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i brev af 15. januar 2015 med den begrundelse, at passagerer selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes, at de havde kunnet foretage check-ind på tank-op-automaten eller havde kunnet købe billet i billetautomaten eller via sms/mobilbillet. Metro Service anførte, at det var korrekt, at de ikke havde ret til at kræve cpr-nr., men at de havde adgang til at foretage opslag i cpr-registret på baggrund af fødselsdato, navn og adresse.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hendes ægtefælle forgæves prøvede at checke dem alle fire ind på hans rejsekort, men det kunne han ikke, da check-ind ekstra-kortindlæseren ikke fungerede. (Metroselskabets har givet dem stiltiende accept på, at det er rigtigt, at check-ind ekstra kortindlæseren ikke fungerede på det tidspunkt, hvor de ville benytte den, og at de allerede vidste det, da de ikke skriver noget om, at den fungerede, eller at de har undersøgt. De fortæller bare, hvad man kan gøre, når check-ind ekstra-kortindlæseren ikke fungerer. Det er at krybe uden om deres ansvar).

Metro Service skriver, at de kunne have checket ind på "Tank Op-maskinen" -den mulighed kendte de ikke - det gjorde den ene af Metros medarbejdere heller ikke - det er nemlig sådan, at den mulighed har man kun på Metrostationer og ikke på S-togsstationer, hvor hendes mand og datter tanker op. Når metroselskabet ved, at deres almindeligt brugte udstyr "check ind ekstra-kortindlæseren" ikke fungerer, hvorfor sørger de så ikke for at have en medarbejder på stationen, som man kan spørge, eller i det mindste anviser, hvordan man så kan betale. Det kan ikke være rigtigt, at man som forbruger skal vide mere end Metros personale.

Det kan heller ikke være rigtigt, at man skal sikre sig, at man har tre forskellige måder, man kan betale på, når man ønsker at benytte metroen. Den ene medarbejder sagde, at hvis vi havde benyttet "det gule opkaldspunkt", så havde vi fået lov til at køre gratis. Vi kendte ikke til dette "gule opkaldspunkt".

På næste station de stoppede, kiggede de efter personale, som kunne hjælpe, men der var ikke nogen.

På den tredje station de kom til, var der to personaler, men de havde ikke noget ønske om at hjælpe, de skrev bøder ud. De blev på intet tidspunkt bedt om at vise legitimation, men blev "up-front" afkrævet deres cpr.nr. på skrift- det må Metro Service ikke forlange.

Hun ved godt, at det er hendes ansvar at betale inden rejsen påbegyndes. Men har Metroselskabet slet ikke noget ansvar? Når de ved, at deres normalt benyttede "check ind ekstra-kortindlæseren" ikke virker? Det mindste, de kan gøre, er at bemane stationen, så de rejsende kan få hjælpe til, hvordan de så kan betale med deres rejsekort. Vi har alle fået trukket det rejsekort ned over hovedet, og der er ikke andet end problemer med det, men det er der åbenbart penge i for Metrosel-

skabet, fordi de ikke gør noget for at hjælpe de rejsende, når deres "check ind ekstra-kortindlæsere" ikke virker.

Hvis ikke hun får medhold i denne klage, går hun til Forbrugerklagenævnet. Det kan simpelthen ikke være rigtigt, at det kun er brugeren, der har et ansvar (og skal vide mere om, hvilke betalingsmuligheder der er, når den standardbenyttede betalingsmulighed ikke virker, end Metroselskabets ansatte), det må Metroselskabet også have. Hvis udstyret ikke virker bør de sørge for, at der er personale, der kan vejlede de rejsende i, hvordan de så kan betale eller i det mindste lave en anvisning til, hvordan man så kan betale.

Det er jo ikke anderledes end, hvis der er et S-tog, som der ikke kører, og der sættes busser ind. Så er der også personale, der hjælper de rejsende med at komme med den rigtige bus - men det er måske fordi, at der ikke er så mange penge i, at folk tager den forkerte bus, som når de rejsende ikke betaler, fordi Metroselskabets "check ind ekstra-kortindlæsere" ikke virker.

De manglede ikke viljen til at betale, de manglede noget udstyr, der virkede, for at de kunne betale, eller instruktion i hvordan de ellers kunne betale. Da de rejste ud den 23. december - tidlig formiddag - checkede de alle fire ind på ægtefællens rejsekort, for der virkede "Check ind ekstra-kortlæsere".

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 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 samt hendes mand og deres to døtre billetteret lige omkring midnat den 30./31. december 2014 på strækningen Amagerbro Station -Lindevang Station. Klagers mand har gyldig rejsehjemmel, idet han er korrekt checket ind på sit rejsekort, mens klager og døtrene ikke er i besiddelse af rejsehjemmel. Derfor bliver der udstedt kontrolafgifter til klager og de to døtre efter gældende retningslinjer.

I sin henvendelse til Metro skriver klager, at selskabet ikke kunne checke mere end én person ind på rejsekortet fordi 'Check Ind Ekstra-kortindlæsere' ikke fungerede. Klager skriver desuden i sin henvendelse, at der ikke var metropersonale til stede på stationen og at selskabet på den næste station efter Lufthaven (Kastrup) kiggede efter personale at spørge. Det er korrekt, at 'Check Ind Ekstra-kortlæsere' på Lufthavnen station ikke fungerede den nævnte aften.

Imidlertid er der i alt 3 maskiner på Lufthavnen station hvor man kan checke ekstra passagerer ind på sit rejsekort, og to af disse maskiner – som samtidigt er de maskiner, hvorpå man fx kan checke sin rejsehistorik og overføre penge til rejsekortet – var fuldt funktionsdygtige.

Medmindre der er tale om større driftsproblemer vil det ikke være muligt at bemane en station permanent med personale. På samtlige stationer, og ombord på alle metrotog, findes gule opkaldspunkter, med hvilke man døgnet rundt kan komme i kontakt med vort kontrolrum. Det fremgår af informationsvæggen at:



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk INFO. Ved akut fare – tryk ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing INFO. In case of emergency, press ALARM.

Kundeservice Customer service

Metro Service A/S (Metro)
T 7015 1615 / www.m.dk

DSB (other trains than Metro)
T 7013 1415 / www.dsb.dk

MOVIA (buses)
T 3613 1415 / www.moviatrafik.dk

Rejsekort
T 7011 3333 / www.rejsekort.dk

Kontakt

Hjælp til din rejse kan fås ved at benytte de gule opkaldssteder, som findes på perroner og i tog eller benytte infokapperne på billetautomaten. Yderligere information findes på hjemmesiden www.m.dk og i folderen "Rejseregler", som findes på stationerne.

Contact and further information

You can get additional assistance, by using the yellow dial locations that you find on both platforms and in the trains or you can use the info button on the ticket vending machine. Alternatively www.m.dk and the folder "Rejseregler" provide more information.

Efter eget udsagn har klager og hendes selskab hverken forsøgt sig med check ind på de to øvrige automater i Lufthavnen, forsøgt købe anden rejsehjemmel hverken i automater eller pr. smartphone eller benyttet det gule opkaldspunkt med henblik på vejledning.

Ved ikke at læse vejledningen på informationstavlen, har klager, efter vores opfattelse således ikke udvist rimelige bestræbelser på, at erhverve sig gyldig rejsehjemmel hvorfor vi fortsat fastholder kravet om betaling af tre kontrolafgifter á kr. 750,-

Hertil har klageren bl.a. anført:

Metroselskabet har så travlt med at fortælle, hvad hun kunne/skulle have gjort, men de forholder sig ikke til, hvad de kunne have gjort for hende som kunde, og at de havde viljen til at betale.

De var ikke blevet bragt i denne kedelige situation, hvis:

1. Metroselskabets normalt benyttede "check ind ekstra-kortindlæser" havde virket
2. Metroselskabet havde lavet en skriftlig anvisning på den normalt benyttede "check ind ekstra-kortindlæser" om, hvordan de kunne betale på anden måde med hendes mands rejsekort
3. Metroselskabet havde en medarbejder på stationen, der kunne hjælpe dem med, hvordan de kunne betale, når den normalt benyttede "check ind ekstra-kortindlæser" ikke virkede.

Hun ved ikke, om det er fordi Metroselskabet har monopol, at de ikke yder nogen form for service, men har Metroselskabet slet ikke noget ansvar for at hjælpe forbrugere?

Nu hvor de har fået rejsekortet "trukket ned over hovedet", kan det ikke være rigtigt, at de som forbrugere skal sikre os, at vi kan betale på "tre andre måder"(kontant, via app, klippekort), inden de nærmer sig en Metrostation.

Efter denne kedelig hændelse, har hun bestilt et rejsekort, for at se, om denne "alternative check ind" maskine er beskrevet. Det er den ikke (den er slet ikke nævnt), Men til gengæld er den normalt benyttede "check ind kortlæser" både afbilledet og nøje beskrevet.

På informationstavlen bliver man ikke informeret om denne "alternative check ind" maskine.

Hun har spurgt alle hun kender, der har et rejsekort, om de kendte til den "alternative" check ind maskine – ikke en eneste kendte til maskinen.

Det at Metroselskabet ikke har kommenteret på den nævnte artikel, og hele det forløb de har været igennem, giver hende en mistanke om, at "der er noget om snakken" – der er rigtig mange penge i, at deres normalt benyttede "check ind maskiner" ikke virker, og at de ikke gør noget for at hjælpe deres kunder, men sætter kontrollanter ind i stedet. Havde vi check'et ind, havde det kostet 60 kroner, nu vil Metro Service have, at de skal betale 2.250 kroner.

Til dette har Metro Service svaret:

Det er vores opfattelse, at vi har svaret fyldestgørende på alle klagers spørgsmål. Hvis det ikke er tilfældet er klager velkommen til at rette henvendelse på ny.

Vi beklager hvis det er klagers opfattelse at vi først og fremmest påpeger hvad der kunne/skulle have været gjort. Men når vi lægger så stor vægt på [netop](#) dette, er det fordi der i et selvbetjeningssystem som dét den kollektive trafik i Hovedstadsområdet betjener sig af, ligger et udvidet ansvar hos passagererne.

Vi er, for vores del, selvfølgelig bevidst om vores ansvar for at udstyret virker, men det kan ikke undgås at der af og til opstår fejl. Vi retter naturligvis fejlene så hurtigt som muligt, efter de er kommet til vores kendskab.

I Lufthavnen er der adskillige automater hvorpå man kan foretage check-ind på rejsekortet og check-ind ekstra, skulle standen på perronen være midlertidigt ude af drift.

Automaterne er de samme maskiner hvorpå man kan fx købe rejsekort, overføre penge til rejsekort foruden, at man kan lave almindeligt check-ind, foretage gruppe-check-ind m.m. samt checke ud.

At klager, ved rundspørge i sin omgangskreds, ikke har fundet en eneste, der kender til nævnte automater finder vi ikke relevant for sagen. De omtalte automater, samt de almindelige billetautomater står placeret således, at man passerer dem på vej fra lufthavnsområdet og ud på metro-perronen og de kan også ses gennem glasdørene, skulle man være kommet helt ud på perronen.

Til orientering har vi indsat fotos af de pågældende automater:



Ifølge klagers egen forklaring er hun og hendes familie bekendt med hvordan rejsekortet fungerer, og de har også tidligere foretaget gruppe-check ind, hvilket også kan bekræftes af rejsehistorikken fra Rejsekort (se bilag). I den konkrete sag vidste klager og hendes selskab også godt, at ikke hele gruppen var checket ind på rejsekortet.

Ved ikke at have forsøgt at checke ind på en af de øvrige automater eller på anden vis forsøgt købe gyldig rejsehjemmel, fx ved traditionel billetautomat eller via mobiltelefon, og ved heller ikke at have forsøgt at komme i kontakt med Metroens døgnbemandede kontrolrum via de, på alle stationer placerede, gule opkaldspunkter (opkaldspunktets placering er markeret på Informations-tavlen på alle stationer) mener vi ikke, at klager har udfoldet rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden rejsens start, sådan som det må forventes ved et ubemandet system.

Henset til ovenstående, fastholder vi derfor fortsat vores krav om betaling af de tre kontrolafgifter i alt kr. 2.250,-"

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Metro Service har adspurgt oplyst, at alle RVM [rejsekort] automater indeholder den samme software. De er ikke differentierede i forhold til deres placering og kan alle anvendes til check-ind og check-ud foruden optankning, saldokontrol, kundetypeændring osv.

Nedenstående er hentet fra rejsekorts hjemmeside, <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/rejsekort-udstyr.aspx>



Rejsekortautomater

Rejsekortautomater er efterhånden ved at erstatte de billetautomater, der står på stationerne. Der er på nuværende tidspunkt rejsekortautomater på alle DSBs stationer, alle metrostationer, på busterminalen i Aalborg, i Salling på Aalborg Nytorv samt på lokalbanestationerne i Hirtshals og Skagen.

På rejsekortautomater kan du bl.a.

- se dine seneste rejser og din aktuelle saldo
- tanke penge på rejsekort med Dankort/Visa Dankort, Visa/Visa Electron, MasterCard, Maestro eller JCB
- checke ind og ud
- midlertidigt ændre kundetype før rejsens start
- ændre indstilling til 'høj forudbetaling', hvis du skal på en landsdækkende rejse med et rejsekort anonymt - [læs mere her](#).

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

”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

2.6 Kontrolafgift Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.”

Fra rejsekort kortbestemmelser:

1.2.

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 kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Fra Rejsekort Rejseregler:

”.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.

6.3 Tank-op via rejsekortautomater og salgssteder

Du kan også tanke op via rejsekortautomater og på udvalgte salgssteder. Rejsekortautomaterne tager imod dankort og andre gængse betalingskort. Du kan se hvilke på den enkelte rejsekortautomat. På salgsstederne5 kan du desuden betale med kontanter. Uanset hvad du vælger, overføres beløbet straks til dit rejsekort. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekortautomater og salgssteder, er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. – dog kan der højst stå 2.200 kr. på rejsekortet.”

Den konkrete sag:

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.

Klageren og dennes døtre vidste, at de ikke var checket ind og ikke havde billetteret på anden vis, da de steg om bord på metroen.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at standeren til ekstra check-ind den pågældende dag var ude af drift kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren og døtrene i billetautomaten eller via mobiltelefonen kunne have købt billet på anden vis. Endelig fremgår det af informationstavlen på stationen, at man kan få hjælp til sin rejse via det gule opkaldspunkt.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at de ikke har udfoldet rimelige bestræbelser på at sikre sig gyldig rejsehjemmel, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Metro Service bør sikre, at det kontrollerende personale ikke afkræver de sidste 4 cifre i cpr-nr. fra passagerer.

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.

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

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.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust
Nævnformand