

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0224

Klageren: XX
4700 Næstved

Indklagede: Movia

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende indtjekning af Rejsekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. juni 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. juni 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 27. april 2012 med bus og havde som rejsehjemmel et Rejsekort. Om indtjekningen af Rejsekortet har klageren anført følgende: "*Jeg gik ind i bussen, og da der var en dame der stod foran mig, og jeg troede, hun var færdig med at bruge sit rejsekort, idet hun var ved at pakke sin taske. Automaten til rejsekortet var lige foran mig, og jeg stak kortet foran automaten og hørte den karakteristiske lyd, og jeg så på skærmen den sædvanlige tekst: god rejse.*"

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 16:06 for manglende indtjekning af Rejsekort. På kontrolafgiften er "*Rejsekort check ind 13:51 – check ud 14:08*" anført som årsag for kontrolafgiften.

Klageren anmodede den 20. juni 2012 Movia om at annullere kontrolafgiften. Klageren anførte, at hun havde betalt for rejsen, da hun hørte den karakteristiske lyd fra standeren, efter hun havde holdt Rejsekortet mod standeren. Klageren anførte desuden, at antallet af kontrollører og politi i kontrolsituationen samt disses opførsel havde forekommet højst ubehageligt. Klageren kritiserede ydermere, at de to lyde, som indtjekningsstanderen kan frembringe, er lette at forveksle, især hvis der er larm i bussen, samt at man desuden kan opfatte lyden af godkendelse af en anden passagers rejsehjemmel, som værende lyden af godkendelse af egen rejsehjemmel.

Movia fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret. Movia anførte, at klageren ikke havde gyldig billet ved kontrollen i zone 60, hvorfor kontrolafgiften var blevet pålagt med rette. Movia oplyste, at når man stiger på bussen med Rejsekort, skal man holde det foran det blå punkt, til kortet siger en lyd, og

man kan se, at kortet er registreret, hvilket ikke er anderledes, end hvis man klipper et klippekort i automaten, hvor automaten siger en lyd, og kortet er registreret.

Udskrift fra klagerens Rejsekort:

744	302	27apr12:23:50:28	27apr12:07:42:54	50,00	77942	CSC Fare product check in	Parkvej/Nøddeskovskolen
745	302	27apr12:23:50:31	27apr12:07:52:59	-36,88	77942	CSC Fare product check out	Farimagsvej/Munkebo
746	303	27apr12:23:43:32	27apr12:13:51:08	50,00	77942	CSC Fare product check in	Næstved Terminal
747	303	27apr12:23:43:32	27apr12:14:08:16	-36,88	77942	CSC Fare product check out	Parkvej/gangbro
748	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:57:26	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
749	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:57:50	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
750	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:58:34	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
751	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:02:04	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
752	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:04:43	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
753	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:04:53	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
754	304	28apr12:00:05:56	27apr12:18:37:09	50,00	77942	CSC Fare product check in	Næstved Storcenter
755	304	28apr12:00:05:56	27apr12:18:38:23	.	77942	CSC Fare product check in	Næstved Storcenter
744	302	27apr12:23:50:28	27apr12:07:42:54	50,00	77942	CSC Fare product check in	Parkvej/Nøddeskovskolen
745	302	27apr12:23:50:31	27apr12:07:52:59	-36,88	77942	CSC Fare product check out	Farimagsvej/Munkebo
746	303	27apr12:23:43:32	27apr12:13:51:08	50,00	77942	CSC Fare product check in	Næstved Terminal
747	303	27apr12:23:43:32	27apr12:14:08:16	-36,88	77942	CSC Fare product check out	Parkvej/gangbro
748	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:57:26	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
749	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:57:50	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
750	303	02maj12:11:26:19	27apr12:15:58:34	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
751	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:02:04	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
752	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:04:43	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
753	303	02maj12:11:26:19	27apr12:16:04:53	.	77942	CSC Inspection	Hvedevænget ovf 59
754	304	28apr12:00:05:56	27apr12:18:37:09	50,00	77942	CSC Fare product check in	Næstved Storcenter
755	304	28apr12:00:05:56	27apr12:18:38:23	.	77942	CSC Fare product check in	Næstved Storcenter

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at der ikke er noget grundlag for kontrolafgiften,

at fem kontrollører i en enkelt bus virker unødvendigt,

at da alle nødvendige og personlige informationer kan findes på rejsekortet, nægtede hun at udlevere sit cpr-nummer i kontrolsituationen,

at situationen var uproportional, både med hensyn til antallet af kontrollører samt tonen og behandlingen hun blev udsat for,

at hun efter episoden talte med en buschauffør om Movias betalingsystem, og han forklarede hende, at uanset om man køber billet hos chaufføren eller bruger Rejsekort, er lyden ens. Altså kan man ikke være sikker på, om man er checket ind, hvis andre passagerer samtidigt køber billetter,

at passageren foran hende netop havde købt en billet hos chaufføren, mens klageren tjekkede sit Rejsekort ind,

at hun er overbevist om, at hun hørte den rigtige lyd samt så den karakteristiske tekst "God rejse" på standen, samt

at det er yderst beklageligt, at Movias betalingssystem er mangelfuldt, idet man i visse tilfælde i god tro kan gennemføre en rejse, selvom man egentlig ikke har betalt, og at dette system ikke skal ligge hende til last.

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

at ifølge Movias rejseregler, skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse, og at dette også gælder for passagerer med Rejsekort,

at når passageren stiger ind i bussen, skal Rejsekortet holdes foran det blå punkt, som giver en høj "ding" lyd fra sig, og på det blå punkt står der "OK", passageren vil derfor både kunne se og høre, når kortet er tjekket ind,

at klagerens Rejsekort er blevet undersøgt på kontoret for Rejsekort, og det bekræftes, at klagerens Rejsekort ikke var tjekket ind i bussen,

at passageren ved billetkontrol har pligt til at opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og år, samt at legitimere sig og hvis passageren ikke ønsker at samarbejde, kan kontrolløren tilkalde politiet,

at kontrolløren den pågældende dag havde politi med i bussen, som trådte til for at få bekræftet, hvem klageren var,

at Rejsekortsystemet fungerede optimalt på den pågældende bus,

at standen i den pågældende bus fungerede optimalt, og at flere kunder tjekkede ind den samme dag, samt

at kontrolløren havde læst sin terminal ind i bussen og derved var tjekket ind.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Ved forespørgsel hos rejsekort A/S om checkind 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 optages.

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 checked ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checked 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 lydssignal 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.

Lydssignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra rejsereglerne vedr. billetkontrol:

”Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering.”

Fra www.rejsekort.dk:”

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 viserteksten 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.

3.3.2 Fejl ved check ind

Hvis du ved check ind opdager, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du skaffe en billet på anden vis.

4.3 Når der bliver kontrol

Du skal give dit rejsekort til kontrolpersonalet, hvis de beder dig om det. Hvis du rejser på dit kort med en anden passagertype, end du er berettiget til, kan du få en kontrolafgift. Hvis du fx rejser på et rejsekort anonymt eller flex som barn, kan kontrolpersonalet desuden kræve dokumentation for, at du er berettiget til rabatten. På samme måde skal du med et rejsekort personligt legitimere dig, hvis kontrolpersonalet beder dig om det. Bemærk, at et rejsekort personligt, som bliver brugt af en anden end kortindehaveren, kan inddrages.

Dit rejsekort er kun gyldigt som billet, når du har checket ind. Har du ikke checket ind ved rejsens begyndelse eller ved sidste skift (se afsnit 4.2), risikerer du at få en kontrolafgift. Du kan læse mere om kontrolafgifter på trafikselskabernes hjemmesider og om kontrolreglerne i trafikselskabernes rejseregler og/eller forretningsbetingelser.

Ved mistanke om misbrug forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser', som du finder på rejsekort.dk."

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af Movia, at der ikke var problemer med standen til check ind i bussen.

Det fremgår af udskriften fra klagerens Rejsekort, at sidste ind- og udcheckning før udskrivelsen af kontrolafgiften klokken 16:06 foregik klokken henholdsvis 13:51 og 14:08. Klageren havde derfor ikke checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende bustur, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Rejsekortet, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er klagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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.

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

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 standens display giver besked om korrekt eller afvist check in.

I klagerens tilfælde må det formodes, at den lyd, som klageren hørte, stammede fra en anden passagers samtidige check ind ved standen henne ved chaufføren.

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

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia 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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand