

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0172
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check-ind.
Klageren var sikker på, at der blev foretaget check ind.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som anvender rejsekort som rejsehjemmel, rejste den 8. juni 2017 med metroen. Efter at metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han fremviste sit rejsekort. Da stewarden ikke kunne se, at der var foretaget et check-ind på rejsekortet, blev han klokken 18:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind.

Klageren anmodede den 8. juni 2017 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han bestemt mente, at han havde foretaget et check-ind på Kgs. Nytorv st.

Metro Service fastholdt den 13. juni 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde foretaget et korrekt check-ind. Videre henviste Metro Service til, at de havde kontakttet Rejsekort, som kunne oplyse, at den seneste aktivitet på rejsekortet var et check-ud den 8. juni 2017, klokken 8:15.

Log fra klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl. ▼	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type
09-06-2017 08:50:34	09-06-2017 09:15:29	01-06-2017	Check ud	Check ud
09-06-2017 08:32:52	09-06-2017 08:46:23	01-06-2017	Check ind	Check ind
08-06-2017 17:59:21	11-06-2017 18:16:42	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol
08-06-2017 17:59:10	11-06-2017 18:16:42	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol
08-06-2017 07:55:28	08-06-2017 08:15:57	01-06-2017	Check ud	Check ud
08-06-2017 07:53:03	12-06-2017 10:17:07	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol
08-06-2017 07:51:17	08-06-2017 08:12:51	01-06-2017	Check ind	Check ind
08-06-2017 07:45:40	08-06-2017 08:12:05	01-06-2017	Check ind	Check ind
07-06-2017 20:53:53	07-06-2017 21:12:47	01-06-2017	Check ud	Check ud

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

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."

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.

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. Udstyret på Kongens Nytorv ikke var fejlbehæftet, og havde talrige transaktioner i det aktuelle tidsrum. Klageren checkede sit rejsekort ind og ud tidligere på dagen, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet.

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 "Rejsekortet er allerede checket ind".

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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”D. 8. juni anvender jeg mit rejsekort til at foretage check-ind på Kgs. Nytorv Metro station og jeg stiger på metro mod Vanløse. Ved Frederiksberg station, hvor jeg skal af, foretages der kontrol, der viser, mit rejsekort ikke er tjekket ind imod min overbevisning. Kontrolløren udskriver afgift samt instrukser om hvordan jeg afgiver klagesag til Metro Service, da han forstår min situation, men må følge procedure.

Jeg angiver klage samme dag og beskriver samme situation som ovenfor og modtager svar d. 13. juni om at systemerne ikke har registreret mit check-ind hvorfor min klage afvises.

Jeg henviser til min ellers jævnlige brug af rejsekort med korrekt check-ind og check-ud, uafhængigt af rejsens længde og pris som argument, i og med jeg af gode grunde ikke besidder fysisk bevis på, jeg har foretaget korrekt check-ind, men fortsat afvisning af klage. ”

Indklagede anfører følgende:

” 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. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 8. juni 2017 kl. 18:02 på strækningen Nørreport station – Frederiksberg station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

På Rejsekorts hjemmeside, på dette link:

<http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2017/167264-rejsekort-privat-kortbestemmelser-december-2016-m65-low.pdf> kan man blandt andet læse dette:

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "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.** Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er

Vi har kontaktet Rejsekort A/S og har fået udskrift af klagers rejsehistorik. Af historikken (se vedhæftede fil) fremgår det, at der ikke er nogle transaktioner fra kortet bliver checket ud på Østerport station den 8. juni om morgenen kl. 07:55:28 og frem til stewardens kontrolmærker samme dags aften kl. 17:59:10 og 17:59:21. Af samme udskrift kan man se, at der ikke er 'huller' i rækkefølgen for hhv. kortsekvens og rejsesekvens, hvilket underbygger, at der ikke er tale om fejl på hverken kort eller udstyr, men at det manglende check-ind må tilskrives en brugerfejl.

På Kongens Nytorv station er der mange check-ind standere. For god ordens skyld har vi kontrolleret udstyret, og af vedhæftede udstyrshistorik kan man se, at udstyret har fungeret upåklageligt med talrige transaktioner i tidsrummet fra cirka kl. 17.45 – 18.00.

Rejsekort A/S har tidligere gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle gennemførte transaktioner med rejsekortet, altid er registreret i det bagvedliggende rejsekortssystem BackOffice. Da dette ikke er tilfældet her, kan der ikke være foretaget et korrekt check 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 eller i Back Office.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klager blandt andet: *'Jeg henviser til min ellers jævnlige brug af rejsekort med korrekt check-ind og check-ud, uafhængigt af rejsens længde og pris.'*

Vi kan godt sætte os ind i, at det måske føles uretfærdigt, at skulle betale en kontrolafgift hvis man ellers aldrig kører uden billet. Men reglerne er ens for alle; kravet om gyldig rejsehjemmel gælder uanset om man kører med offentligt transport til hverdag eller ganske sjældent og det er ikke muligt, at vurdere hver enkelt sag ud fra om en passager fx er flittig bruger af et rejsekort. Vi

forholder os udelukkende til fakta. Og da fakta i den konkrete sag er, at klager ikke var checket ind fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift xxx på 750,- kroner.”

Hertil har klageren afslutningsvist anført:

” Som jeg læser dokumenterne og vedlagte billeder og anden form for bevisførelse, så afviser Metro selskabet enhver form for mulighed for at give mig medhold i min klage.

Jeg er fortsat ikke enig i denne afgørelse og har følgende bemærkninger:

- Jf. vedhæftede billede "image002.png" er teksten fremhævet: "Det er kortihænde-haverens ansvar at sikre, at check ind og check ud er sket korrekt." Til dette er mit svar, at jeg har foretaget korrekt check ind på Kgs. Nytorv station. Dette kan jeg dog fortsat ikke fremlægge bevis for, da den eneste form for bekræftelse, jeg som rejsende får, er en lyd fra check ind standen samt en besked, der forsvinder efter 2 sekunder. Jeg har fået denne bekræftelse ved check ind og stiger derfor på toget, men har efterfølgende ikke nogen mulighed for at kontrollere min check ind eller på anden vis sikre mig, jeg har gyldig rejsehjemmel og jeg kan kun forlade mig på min gode tro, om at alt er, som det skal.
- Metroselskabet fremlægger historik for, deres udstyr fremstår som værende fuldt funktionelt. Dette fremføres på baggrund af, andre check ind er foretaget og registreret i samme tidsrum. På baggrund af denne historik kan man formode, der ikke er tale om en fejl på systemet, omend sådan bevisførelse ikke er endegyldigt, men danner grundlag for en antagelse. På samme vis fremlægger jeg min rejsehistorik for at bevise, min check ind og check ud ligeledes ikke bærer fejl. Jeg er ikke juridisk stærk nok til at afgøre, hvad der vægter mest, men jeg håber, sammenligningen fremgår og min bevisførelse er valid og kan fungere som analogt bevis for, jeg har foretaget korrekt check ind.
- Afsluttende vil jeg give udtryk for, jeg ikke ønsker at være urimelig eller der skal bruges unødigt mange kræfter på denne enkeltstående sag. Jeg finder det dog yderst urimeligt, det skal være så omfattende at forsøge at påvise, man gør hvad man kan for at følge reglerne og uden mulighed for at validere dette, kan risikere at blive afstraffet med en kontrolafgift på 6.250,00% af billetens pris (normalpris for rejse mellem Kgs. Nytorv og Frederiksberg: 12,00 kr.) ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand