

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0247
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af ægtefællen YY 2960 Rungsted Kyst
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	En kontrolafgift til dem hver på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på erstatningsrejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, da hun er sikker på, at de checkede korrekt ind. Indklagede fastholder kontrolafgifterne, da check ind ikke fremgår af rejsekortet eller i back office
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., men skal godtgøre klagerens udgift på 160 kr. i klagegebyr.

Metro Service sender betalingsoplysninger 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 havde fået oprettet et rejsekort flex med en tank-op-aftale på 300 kr., når saldoen nåede ned på 50 kr.

Klageren mistede imidlertid kortet, inden hun nåede at tage det i brug, og hun anmodede derfor Rejsekort Kundecenter om et erstatningskort. Den 15. august 2018 spærrede Rejsekort Kundecenter det bortkomne rejsekort og oplyste klageren om, at saldoen på erstatningskortet ville være på 0 kr., når hun modtog dette, fordi en evt. restsaldo på det bortkomne kort ville blive overført til hendes Nemkonto. De oplyste videre, at første gang hun tog erstatningskortet i brug, ville tank-op-aftalen blive aktiveret.

Et erstatningskort er fysisk helt identisk med det oprindelige rejsekort, hvis data overføres til erstatningskortet – herunder tank-op-aftale, korttype, kundetype og rabattrin.

Den 16. august 2018 sendte Rejsekort Kundecenter erstatningskortet til klageren.

Klageren havde ikke anvendt erstatningskortet før hun og ægtefællen den 6. oktober 2018 skulle rejse med metroen fra Lindevang st. til lufthavnen. Ifølge klageren checkede de korrekt ind på kortet, hvorefter de steg om bord på metroen.

Ved en efterfølgende kontrol var der dog ikke registreret noget check ind, og de blev begge pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag klagede de til Metro Service over kontrolafgifterne og gjorde gældende, at de inden rejsen havde sat sig ind i, hvorledes man checkede to ind på kortet.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 17. oktober 2018 med den ukorrekte begrundelse, at der var tale om et rejsekort, hvor tank-op-aftalen var blevet oprettet *efter* udstedelsen. I et sådant tilfælde kræves det, at rejsekortet kommer i kontakt med en kortlæser inden 30 dage efter oprettelsen - ellers tilbageføres tank-op-beløbet. Metro Service gjorde gældende, at klageren ikke havde benyttet rejsekortet inden 30 dage, hvorfor tank-op-beløbet ikke var blevet overført til rejsekortet, og saldoen var 0 kr. Metro Service anførte videre, at klageren ved forsøg på check ind på kortlæseren havde fået meddelelse om, at saldoen var for lav til check ind.

I klagerens tilfælde var erstatnings-kortet imidlertid "født med" en tank-op-aftale, og her er der ikke nogen 30-dages frist for ibrugtagning af kortet. Men for at aktivere tank-op-aftalen, skal kortet have været i kontakt med en kortlæser.

Klageren skrev den 24. oktober 2018 til Metro Service, at de ikke havde fået meddelelse om "for lav saldo" og i øvrigt havde anvendt erstatningskortet inden for 30 dages fristen.

Fordi saldoen viste 0 kr., når klageren slog op i selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, foretog hun en manuel optankning på 400 kr. via selvbetjeningen.

En sådan optankning kræver i modsætning til optankning i en rejsekortautomat, at der foretages check ind inden 30 dage, for at beløbet overføres til rejsekortet. Saldoen vil derfor være 0 kr., indtil dette sker, og beløbet vil blive tilbageført til betalingskortet, hvis fristen overskrides.

Da klageren frem til den 16. november 2018 ikke havde haft kortet i kontakt med en kortlæser, forblev saldoen på 0 kr. Dette undrede hun sig over, hvorfor hun skrev til Rejsekort Kundecenter.

De oplyste hende den 20. november 2018 om, at det var nødvendigt at anvende kortet for at aktivere tank-op-aftale og den manuelle optankning.

Det fremgår af rejsekorthistorikken, at kortet herefter blev checket ind og ud den 28. november 2018, hvorved der blev overført de optankede 400 kr. til kortet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, 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 den 6. oktober 2018.

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.

Kontrolafgifterne 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.

Det er uden betydning, at der er tale om et erstatningskort, da et sådant kort ikke adskiller sig fra det oprindeligt udstedte rejsekort. Den manglende ændring af saldoen på 0 kr. frem til den 28. november 2018 skyldtes, at kortet ikke havde været i kontakt med en kortlæser, hvorfor hverken tank-op-aftalen eller den manuelle overførsel var blevet aktiveret.

Imidlertid finder ankenævnet, at den begrundelse, som Metro Service baserede afgørelsen på i deres svar af 17. oktober 2018, om, at der var tale om et rejsekort, hvortil der *efterfølgende* var tilknyttet en tank-op-aftale, som krævede aktivering inden 30 dage, og at de havde fået besked om "for lav saldo" var så misvisende og vildledende, at Metro Service skal betale klagerens udgifter til ankenævnets klagegebyr på 160 kr., idet det ikke kan afvises, at dette var medvirkende årsag til, at klageren besluttede at indbringe sagen for ankenævnet.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt indcheckt rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra www.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.


▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
OK	OK	OK
Fortsat rejse	God rejse	Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

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
Ng 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Vi rekvirerede et rejsekort, som vi modtog 7. februar 2018. Da vi skulle tage det i brug var det bortkommet. Den 16. august modtog vi så et nyt rejsekort flex.

Teksten i brevet er bl.a. følgende:

"Dit nye rejsekort flex er aktivt og klar til brug.

Vedlagt finder du dit nye rejsekort flex, som erstatter dit tidligere rejsekort.

Din kundetype og dine rabattrin fra de foregående måneder er overført til dit erstatningskort. Hvis du har en tank-op-aftale, er denne også overført til erstatningskortet.

Vær opmærksom på, at dine rejser i perioden frem, til du tager dit erstatningskort i brug, ikke tæller med i udregningen af dine rabattrin på erstatningskortet. Derfor bør du tage dit erstatningskort i brug hurtigst muligt."

Vi checkede ind for to personer på Lindevang station og skulle til Københavns Lufthavn. Vi oplevede ikke, at der ved indcheckningen var nogen problemer, og vi var overbeviste om, at alt var i orden. Vi har naturligvis anskaffet kortet for at bruge det, og vi har ingen intentioner om på nogen måde at snyde. Vi var i god tro.

Vi har med 100% sikkerhed brugt kortet til at checke 2 personer ind på Lindevang Station den 6/10 2018.

Vi er derfor meget uforstående overfor, at dette ikke er registreret. Vi ved ikke, om det kan være en fejl i forbindelse med, at det er et erstatningskort, vi har brugt.

Vi har senere været nødt til manuelt at sætte penge ind på kortet for at kunne bruge det, trods det at der via flexaftalen automatisk skulle sættes penge ind.

Vi har naturligvis anskaffet kortet for at bruge det til betaling af vores rejse. Vi har ingen intentioner om på nogen måde at ville snyde.

Vi betaler gerne det det koster at rejse fra Lindevang og til Lufthavnen, men synes ikke det på nogen måde er rimeligt, at vi skal betale en bøde på 1500 kr!"

Indklagede anfører følgende:

"Vi har været i dialog med Rejsekort, som kunne oplyse, at klager ganske rigtigt har fået sit oprindelige Rejsekort flex spærret ved henvendelse til kundeservice den 15. august 2018. I forbindelse hermed bestilles et erstatningskort, tilknyttet en tank-op-aftale i lighed med det første kort. I forlængelse af kontakten til kundeservice er nedenstående mail fremsendt til klager:

Jeg har nu spærret dit rejsekort med kortnummer [redacted] 1 og bestilt et erstatningskort til dig.

Vi modtog din henvendelse 15-08-2018 kl. 12:15.

Det spærrede rejsekort kan hverken bruges eller genåbnes.

Dit erstatningskort er udstedt med samme kundetype, rabattrin og tank-op-aftale som det spærrede kort. Du modtager erstatningskortet med posten

Saldoen på det spærrede rejsekort

Vi overfører en eventuel restsaldo fra det spærrede kort til din NemKonto i løbet af 10-14 dage. Har du gæld i forbindelse med Rejsekort, vil saldoen f

Er saldoen på dit spærrede rejsekort negativ, bliver beløbet automatisk trukket fra dit betalingskort. Har du ikke tilknyttet et betalingskort til din profi

Betaling for dit erstatningskort

Når du modtager dit erstatningskort, er saldoen på kortet 0 kr. Første gang du bruger kortet, aktiveres tank-op-aftalen.

Kortprisen på 50 kr. trækker vi fra dit Dankort.

Hvad gør jeg hvis jeg har tilmeldt mit rejsekort en speciel ordning?

Nogle trafikvirksomheder har specielle ordninger, som eksempelvis rejsetidsgaranti eller fordelsklubber. Er du med dit gamle rejsekort tilmeldt et af d

Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om rejsekort.

Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og bestille et nyt rejsekort. Husk at du både kan NemID.

Som det fremgår af ovenstående, aktiveres tank-op-aftale første gang rejsekortet bruges, det vil sige, kommer i kontakt med rejsekortsudstyr (CI stander eller RVM), uanset hvornår dette sker.

Af korthistorikken fremgår det, at rejsekortet ikke har været checket ind, da de første transaktioner der sker på kortet – efter bestilling - er kontrolmærkerne, der bliver sat i forbindelse med billetkontrollen.

<input type="checkbox"/>	Reg. udstyr dato/kl. ...	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
<input type="checkbox"/>	15-08-2018 12:15:46	17-08-2018 20:18:17	01-08-2018	Rejsekort bestilt	Salg af rejsekort	[redacted]	1		
<input type="checkbox"/>	15-08-2018 12:15:46	17-08-2018 20:18:17	01-08-2018	Rejsekort bestilt	Oprettelse af e-pung	[redacted]	3		
<input type="checkbox"/>	15-08-2018 12:15:46	17-08-2018 20:18:17	01-08-2018	Rejsekort bestilt	Ændre korttype permanent	[redacted]	2		
<input type="checkbox"/>	06-10-2018 11:49:13	07-10-2018 13:34:59	01-10-2018	Kontrolmærke	Kontrol	[redacted]	4		Amager Strand St.
<input type="checkbox"/>	06-10-2018 11:49:26	07-10-2018 13:34:59	01-10-2018	Kontrolmærke	Kontrol	[redacted]	5		Amager Strand St.
<input type="checkbox"/>	06-10-2018 11:56:01	08-10-2018 14:01:17	01-10-2018	Kontrolmærke	Kontrol	[redacted]	6		Femøren St.

Vi er derfor uforstående overfor, at klager har anført, at de skulle være checket ind på Lindevang station og i forbindelse med check ind ikke have oplevet problemer samt have været overbeviste om, at alt var i orden.

Det er vores helt klare påstand, at det ikke af displayet på check ind standen er fremgået, at der var checket 2 personer ind, ligesom der heller ikke er fremgået "God rejse". Havde dette været tilfældet, ville transaktionerne fremgå af ovenstående historik.

Afslutningsvis skal vi beklage, at vores sagsbehandler fejlagtigt i sit svar har anført, dels at meddelelsen "Saldo for lav" skulle være fremkommet på standen og dels at kortet skulle aktiveres indenfor 30 dage. Sidstnævnte er ikke tilfældet, når der, som i dette tilfælde, er tale om et erstatningskort, hvor der allerede er tilknyttet en tank-op-aftale.

Vi mener dog ikke, at denne fejlinformation er af en sådan karakter, at der er tale om en decideret fejlbehandling, hvorfor vi fortsat fastholder, at klager og hendes mand har kørt uden gyldig rejsehjemmel og at kontrolafgifterne derfor er pålagt med rette.

Baseret på ovenstående fastholder vi vort krav på 2 x kr. 750,-.

Vi har været i kontakt med East-West (firmaet som er leverandør af al rejsekortudstyr, og som kan trække dybdeliggende historiker).

Adspurgt om historikken for rejsekort xxxxx den 6. oktober 2018 er tilbagemeldingen, at de ikke kan se, at det pågældende kort har været i kontakt med noget udstyr den pågældende dag, hverken CI-standere, CIE-standere eller RVM'er.

Vi har tillige talt med vores tekniske afdeling, som kunne oplyse, at der ikke den 6. oktober 2018 omkring det tidspunkt, hvor klager oplyser, at have benyttet rejsekortet, skulle have været problemer med check ind ekstra standeren på Lindevang station.

Baseret på ovenstående er det helt sikkert, at klager ikke har fået beskeden "God rejse" i displayet, og således ikke har haft gyldig rejsehjemmel til den foretagne rejse.

Vi har ikke mulighed for efterfølgende at vurdere, om der er tale om en bevidst eller ubevidst handling, eller om der er handlet i god eller ond tro når en passager ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel og der således udstedes en kontrolafgift, og idet vi ønsker at behandle alle passagerer ens, forholder vi os derfor alene til det faktum, at det er kundens eget ansvar – inden påstigning i metroen - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand