

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2020-0256
Klageren:	XX 2860 Søborg
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun som altid afventede at høre lyden og se teksten på korrekt check ind, hvorfor der må være en fejl i Rejsekortsystemet
Ankenævnets sammensætning:	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som har et Rejsekort, skulle den 25. november 2020 med Metroen fra Gammel Strand st.

Ifølge klageren var der mange penge på kortet, som hun checkede ind på den første nedre etage, hvor der er fire standere. Hun afventede lyden for korrekt check ind, og steg derefter om bord på Metroen.

Ved en efterfølgende kontrol var der imidlertid ikke registreret noget check ind, og hun blev derfor kl. 16:59 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Hun klagede samme dag til Metro Service over kontrolafgiften og gjorde gældende som ovenfor.

Den 26. november 2020 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at den seneste handling på hendes Rejsekort inden kontrollen var et check ud på København H den 25. november 2020 kl. 14:16.

Metro Service vedhæftede en kopi af Rejsekorthistorikken og markerede kortsekvenserne, hvor der ikke var manglende numre i rækkefølgen, hvilket viste, at der ikke var manglende registreringer. De anførte videre, at hendes Rejsekortet muligvis ikke havde været på standeren længe nok til at kunne registrere hendes check ind. Endelig anførte de, at hvis man har sit Rejsekort i en pung eller i et mobilcover, kan dette nogle gange forstyrre chippen, så Rejsekortet ikke bliver læst korrekt. Sluttelig anførte de, at på travle stationer, hvor mange passagerer checker ind, og der er meget larm, kan det også ske, at man hører en 'OK'-lyd fra en anden rejsendes check ind, og fejlagtigt tror, at dette gælder for én selv, hvorfor alle bør sikre sig, at der kvitteres for check ind med teksten 'OK. God rejse.' på kortlæserens display, i stedet for kun at høre efter lyden.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
25-11-2020 17:08:11	25-11-2020 17:28:02	01-11-2020	Check ud	Check ud	30845	3805	1298	Dysselgårdsvej
25-11-2020 16:56:16	25-11-2020 17:28:00	01-11-2020	Check ind	Check ind	30845	3804	1298	Skjolds Plads St.
25-11-2020 16:48:47	25-11-2020 17:03:57	01-11-2020	Kontrolmærke	Kontrol	30845	3803		Poul Henningsens Plads St.
25-11-2020 14:16:06	25-11-2020 14:40:28	01-11-2020	Check ud	Check ud	30845	3803	1297	København H
25-11-2020 13:55:04	25-11-2020 14:11:44	01-11-2020	Check ind	Check ind	30845	3802	1297	Glostrup St.
25-11-2020 13:46:29	26-11-2020 01:05:56	01-11-2020	Check ind	Check ind	30845	3801	1297	Rigshospitalet, Glostrup
25-11-2020 10:19:44	25-11-2020 10:36:12	01-11-2020	Check ud	Check ud	30845	3800	1296	Glostrup St.
25-11-2020 09:39:00	25-11-2020 09:52:12	01-11-2020	Check ind	Check ind	30845	3799	1296	Vangede St.
25-11-2020 09:33:33	25-11-2020 09:52:09	01-11-2020	Check ind	Check ind	30845	3798	1296	Vangede St.
24-11-2020 13:19:47	24-11-2020 20:27:34	01-11-2020	Check ud	Check ud	30845	3797	1295	Dysselgårdsvej

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at hun som altid hørte lyden og så teksten for korrekt check ind, og at de to check ind om morgenen kl. 9:33 og 9:36 på Vangede st. viser, at der er en fejl på Rejsekortet eller i Rejsekortsystemet, fordi hun kom løbende ned ad trappen og sprang på toget straks efter check ind.



Vangede st.

Til dette har Metro Service anført, at der er foretaget check ind på to forskellige standere, og at det hænder, at passagerer ikke kan huske, om de har checket ind, og derfor checker ind på ny. Videre har de svaret, at intet tyder på, at der er fejl på klagerens Rejsekort, der har fungeret både før og efter kontrollen den 25. november 2020.

Sekretariatets bemærkninger:

S-togsafgang fra Vangede st. mod Glostrup:

Tid	Med	Pa	I retning mod
09:31	S B !		Glostrup St.
09:41	S B !		Glostrup St.
09:51	S B !		Glostrup St.
10:01	S B !		Glostrup St.
10:11	S B !	Spor 2	Glostrup St.

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.

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 finder ud fra de foreliggende oplysninger, at der ikke er grundlag for at antage, at klagerens Rejsekort er fejlbehæftet.

For så vidt angår de to foretagne check ind om morgenen den 25. november 2020, hvor klageren gør gældende, at hun sprang om bord på S-toget på Vangede s. straks efter check ind, bemærker ankenævnet, at der ikke er nogen togafgange kl. 9:33, hvor klagerens første check ind fandt sted.

Togafgangen mod Glostrup st. er enten kl. 9:31 eller 9:41. Ankenævnet kan derfor ikke afvise, at klageren den pågældende morgen både checkede ind kl. 9:33 og 9:36, således som det fremgår af historikken – enten fordi hun var i tvivl om, hvorvidt hun havde checket ind, eller ubevidst ved i ventetiden til togafgang kl. 9:41 at være kommet så tæt på en stander med kortet, at systemet har checket det ind på ny kl. 9:36.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, 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:

”Jeg har modtaget en kontrolafgift, da kontrolløren sagde at jeg ikke var checket ind. Men jeg ved at jeg checkede ind på Gammel Strand, på midter platformen, hvor der står 4 standere. Og jeg er sikker på, at mit rejsekort blev checket ind, da jeg altid venter på at høre og se check-ind lyden, samt beskeden. Kontrolløren sagde også til mig, at han kunne se at der stod mange penge på mit rejsekort, så der måtte være tale om en fejl, da jeg normalt ALTID checker ind, eller har en gyldig billet på mig.

Derudover er jeg ikke kendt for bødehistorik, eller som en dårlig betaler.

I min korrespondence med Metro Service har de yderligere vedhæftet et billede af mine seneste rejse handlinger, og her studsede jeg over, at mit rejsekort er checket ind 2 gange med 6 minutters mellemrum samme morgen på samme station, på trods af at jeg ikke har gjort dette. Med dette i mente må der være tale om 2 fejl med mit rejsekort, jeg undrer mig i hvertfald meget over at det ikke virker optimalt.

Derudover kan jeg kun stille spørgsmålstejn ved hele processen, da man som forbruger ikke kan "bevise" at man har tjekket ind. Det problem kommer rejsekort til gode, da det i princippet så er ord mod ord, men ender med bødefgift til kunden. ”

Indklagede anfører følgende:

”Klager får ved billettering den 25. november 2020, kl. 16:49 udstedt en kontrolafgift, idet hun ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel – klageren fremviser et personligt rejsekort, som ikke er checket ind før påstigning i metroen.

Billetteringen sker efter tog 25 har forladt Poul Henningsens Plads station kl. 16:46:54 i retning mod Skjolds Plads station.

Toget afgik fra Gammel Strand station kl. 16:38:44.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer, og dels af de fælles landsdækkende rejse-regler, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Af rejsehistorikken over klagerens rejsekort den 25. november 2020 fremgår det, at den seneste transaktion før kontrolmærket (stewardens kontrol af rejsekortet i metroen) er et check ud på Københavns Hovedbane.

Den underliggende information for dette check ud viser, at dette check ud er foretaget på en stander på en S-togsperron.

Reg. udstyr dato/kl. -	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	
25-11-2020 09:33:33	25-11-2020 09:52:09	01-11-2020	Check ind	Check ind	3084	1	3798	1296	Vangede St.	VAL_24305 - 13C898
25-11-2020 09:39:00	25-11-2020 09:52:12	01-11-2020	Check ind	Check ind	3084	1	3799	1296	Vangede St.	VAL_24301 - 13CFEA
25-11-2020 10:19:44	25-11-2020 10:36:12	01-11-2020	Check ud	Check ud	3084	1	3800	1296	Glostrup St.	VAL_22097 - 13917E
25-11-2020 13:46:29	26-11-2020 01:05:56	01-11-2020	Check ind	Check ind	3084	1	3801	1297	Rigshospitalet, Glostrup	VAL_43270 - 13539D
25-11-2020 13:55:04	25-11-2020 14:11:44	01-11-2020	Check ind	Check ind	3084	1	3802	1297	Glostrup St.	VAL_22100 - 13C4EE
25-11-2020 14:16:06	25-11-2020 14:40:28	01-11-2020	Check ud	Check ud	3084	1	3803	1297	København H	VAL_20693 - 13934A
25-11-2020 16:48:47	25-11-2020 17:03:57	01-11-2020	Kontrolmærke	Kontrol	3084	1	3803		Poul Henningsens Plads St.	MARK_53571 - 09B9C3
25-11-2020 16:56:16	25-11-2020 17:28:00	01-11-2020	Check ind	Check ind	3084	1	3804	1298	Skjolds Plads St.	VAL_06908 - 131C13
25-11-2020 17:08:11	25-11-2020 17:28:02	01-11-2020	Check ud	Check ud	3084	1	3805	1298	Dyssegårdsvej	VAL_06909 - 131BC1

Vi har været i dialog med vores tekniske afdeling, som kunne oplyse, at ingen check ind standere på Gammel Strand har været fejlmeldt omkring tidspunktet for klagerens check ind forsøg mellem kl. 16:00 og 17:00 den 25. november 2020.

Tilbage meldingen var, at stander 13CD54 ikke benytttes meget – kigges der på tilfældige datoer, kan der være dage med næsten ingen transaktioner.

Der er således intet der indikerer, at der skulle have været fejlramte check ind standere på Gammel Strand station den pågældende dag omkring det pågældende tidspunkt.

Vi har dog noteret os, at klageren anfører, at hun skulle have checket ind på midter platformen, hvor der står 4 standere. På concourse level (det midterste niveau/platform) er der imidlertid kun opsat 3 standere. Vedhæftet er udskrift fra de 3 standere.

Skulle der således være tale om stationens andet niveau og dermed de 4 standere, der står der, fremsender vi naturligvis gerne dokumentation i form af transaktioner på disse standere.

I forbindelse med sagsbehandlingen forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om passageren tidligere har modtaget kontrolafgifter, eller om der måtte være tale om et barn, en studerende, senior eller turist. Vi ønsker at behandle alle passagerer lige, og forholder os derfor alene til, at det er passageren ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

Vi opretholder således uændret vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at klagerens 2 x check ind på Vangede station er foretaget på 2 forskellige standere på S-togsperronen. Denne type transaktioner ses typisk i situationer, hvor en passager er blevet i tvivl om, hvorvidt han eller hun har foretaget check ind.

Transakt.dato/kl.	Transakt. modtaget dato/kl.	Lokation	Udstyr / -nr.	Filnavn	Sekv.	Transakt.gruppe	Transakt.type
25-11-2020 09:39:00	25-11-2020 09:52:12	Vangede St.	VAL_24301 - 13CFEA	13CFEA1P.749	3799	Brugstransaktion	Check ind
Transakt.dato/kl.	Transakt. modtaget dato/kl.	Lokation	Udstyr / -nr.	Filnavn	Sekv.	Transakt.gruppe	Transakt.type
25-11-2020 09:33:33	25-11-2020 09:52:09	Vangede St.	VAL_24305 - 13C898	13C8981P.B21	3798	Brugstransaktion	Check ind

”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Jeg fastholder stadig, at der er sket en teknisk fejl enten på mit rejsekort, eller på stationens stander.

Jeg er helt sikker på, at jeg checkede ind inden min rejse, da jeg som tidligere nævnt både hørte og så ”check ind” lyden, samt meddelelsen om ”god rejse”.

Jeg har været i dialog med flere omkring dette, som også har oplevet at ved check-ud handlingen har standeren afvist handlingen, og skrevet at kortet ikke har været checket-ind, på trods af at det med sikkerhed har været det. Dog har de været så ”heldige” ikke at være blevet kontrollet, da de så i samme situation som mig havde endt med en uberettiget bøde.

Når jeg skriver at jeg checkede ind på midter platformen på Gammel Strand med 4 standere, mener jeg den platform man kommer ned til, efter den første lange rulletrappe. Metro Service

pointerer at der på denne platform kun står 3 standere, hvilket er muligt, så denne fejl tager jeg på mine skuldre. Men det var dér jeg checkede ind.

Ang. Dobbelt check-in på Vangede station samme morgen, ved jeg at jeg ikke har checket ind 2 gange som de skriver på 2 forskellige standere, da toget ankom med det samme. Jeg løb ned af trappen til perronen, checkede ind, og nåede lige ind i toget inden det kørte.

Dette mener jeg påviser at der er noget galt med mit rejsekort, da det fejler to gange på samme dag.”

Til dette har indklagede svaret:

”Vi kan ikke umiddelbart se, at der skulle have været problemer med klagerens rejsekort – der er både før og efter det manglende check ind, foretaget check ind og check ud med kortet.

Der er således intet der indikerer, at kortet skulle være fejlbehæftet.

Vi har for god ordens skyld vedhæftet en udvidet transaktionsoversigt over klagerens rejsekort dækkende perioden fra den 1. november 2020 til den 31. december 2020.

Endvidere har vi vedhæftet transaktionsoversigter for de resterende rejsekortstandere på stationen – vi er ikke bekendt med, at andre kunder skulle have haft problemer med at check ind den pågældende dag, og må tillige henvise til, at det også ville have været muligt at foretage check ind på rejsekortsautomaterne (RVM’erne), hvor der på Gammel Strand station er opsat 2 stk.

Det er således ikke muligt, at klageren både skulle have hørt ”*Check ind lyden*” tillige med, at det af displayet har fremgået ”*God Rejse*”. Var dette tilfældet, ville der være blevet sat et mærke på rejsekortet, hvilket altid sker, når et rejsekort kommer i kontakt med rejsekortsudstyret, uanset typen af udstyr.

Klagers kommentar om at hun har været i dialog med flere, der skulle have oplevet noget tilsvarende, har vi desværre ikke mulighed for at undersøge nærmere endsige kommenterer på.

Det må antages, at Rejsekort Kundecenter kontaktes, hvis man som kunde oplever u hensigtsmæssigheder med sit rejsekort

På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften, da der efter vores bedste overbevisning er tale om en brugerfejl, idet alt peger i retning af, at klagerens rejsekort har fungeret korrekt og at alle check ind standere på Gammel Strand station, har fungeret efter hensigten.

Måtte klageren fortsat være af den opfattelse, at der skulle være noget galt med hendes rejsekort, må hun kontakte Rejsekort Kundecenter for at få undersøgt sit kort nærmere.

I forhold til de 2 registrerede check ind på Vangede station, som er noteret på klagerens rejsehistorik, må vi desværre henvise til DSB, da disse standere er deres og vi ikke er bekendt med, hvor på stationerne standerne er placeret. Vi finder det imidlertid ikke sandsynligt, at der skulle være blevet sat 2 mærker, uden at rejsekortet har været i nærheden af rejsekortsudstyr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand