

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|---|
| Journalnummer: | 2021-0003 |
| Klageren: | XX 2450 København SV |
| Indklagede: | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S |
| CVRnummer: | 21 26 38 34 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglede check ind på Rejsekort |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at kortlæseren ikke virkede og blot skrev "Læsefejl". Herefter fik hun lov af en medarbejder til at stige om bord |
| Ankenævnets sammensætning: | Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnensformand, 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 A/S 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 skulle den 20. december 2020 rejse med Metroen fra Enghave st., hvor hun forinden forsøgte at checke sit rejsekort ind på en af de 11 standere. Imidlertid fik hun besked på standen om "Læsefejl. Prøv igen", som det fremgår af nedennævnte screenshot taget med hendes telefon.



Ifølge klageren henvendte hun sig til en Metromedarbejder, der gav hende lov til at stige om bord uden at være checket ind, fordi fejlen ikke skyldtes klageren, men en teknisk fejl ved Rejsekortsystemet.

Lige efter hendes påstigning var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da Rejsekortet ikke var checket ind, blev hun kl. 15:28:57 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Det fremgår af stewardens note på kontrolafgiften, at klageren sprang ud af Metroen på Københavns Hovedbanegård, hvor hun checkede sit rejsekort ind.

Ifølge klagerens Rejsekorthistorik foregik dette kl. 15:27:04, og hun checkede efterfølgende ud på Rådhuspladsen kl. 15:34:21. Senere samme aften omkring kl. 18 checkede hun igen ind og ud på en ny Metrorejse.

Den 21. december 2020 ringede klageren til Metro Services Kundecenter, som oprettede en klage på baggrund af den telefoniske henvendelse. Medarbejderen noterede følgende om opkaldet i kundesystemet:

21-12-2020 10:39:08 MHR: Pax hævder at have CI på Enghave Pl. Men det er ikke registreret. Pax kan ikke finde ud af PC, hvorfor jeg opretter sagen for hende. Får pax e-mail hvor vi kan fremsende afgørelse til.

Den 22. december 2020 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at der ikke var fejlmeldt udstyr på Enghave Plads st., og at der havde været meget aktivitet på standerne i det omhandlede tidsrum. Videre anførte Metro Service, at den manglende læsning af Rejsekortet kunne ske, når chippen blev forstyrret, fx hvis man opbevarer kortet i en pung eller i en mobiltelefonholder.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor hun gjorde gældende, at hun havde fået lov til at stige om bord af en Metromedarbejder.

Metro Service har oplyst, at stationen ikke er fast bemandet, og de ikke kan undersøge, hvem der i givet fald måtte have opholdt sig på stationen, og at klageren ikke nævnte noget om det i sin telefoniske klage.

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING:

Sekretariatet har spurgt i Rejsekort Rejseplanen A/S, om der i et tilfælde som klagerens, hvor det tydeligt fremgår, at hun havde Rejsekortet i en pung ved forsøg på check ind, kan ske det, at kortlæseren skriver "Læsefejl".

Rejsekort Rejseplanen A/S har svaret følgende:

"Når et rejsekort bliver ført ind i et læsefelt fra kortlæseren (det blå punkt), så forsøger kortlæseren at læse indholdet af rejsekortet. Hvis der er andre kort i pungen, der kan aflæses af kortlæseren, fx kreditkort eller nøglekort, så er det tilfældigheder, der afgør, hvilket et af kortene, som kortlæseren får aflæst. Og er det ikke et rejsekort, så fremkommer fejlbeskeden "Læsefejl".

Man kan forsøge mange gange og man kan mange gange få beskeden "Læsefejl", men det betyder ikke, at der er noget galt med kortlæseren. Og måske lykkes det første gang på en anden kortlæser eller på næste rejse på samme kortlæser."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med foto, tog klageren ved forsøg på check ind ikke sit Rejsekort ud af pungen, men holdt selve pungen hen til standeren. Ankenævnet lægger til grund, at der i pungen har befundet sig andre kort med chip, som forstyrrede Rejsekortlæseren, således som Rejsekort Rejseplanen A/S har oplyst.

Ankenævnet lægger videre til grund, at den manglende læsning og check ind af klagerens Rejsekort derfor beroede på klageren selv, og ikke på en fejl ved kortlæseren eller klagerens Rejsekort.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren kort efter kontrollen og desuden senere samme aften checkede Rejsekortet ind og ud. Ankenævnet bemærker, at det ifølge det oplyste fra Rejsekort Rejseplanen A/S kan ske, at Rejsekortet skifter mellem at kunne læses og ikke kunne læses, når det ligger i en pung.

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.

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, selv om der på displayet har stået "Læsefejl. Prøv igen".

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres.

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 fået bøden, fordi jeg ikke havde tjekket ind med mit rejsekort.

Årsagen til at jeg ikke havde tjekket ind var, at systemet ikke virkede det pågældende sted. Jeg henvendte mig til medarbejderen som stod på metrostationen, og denne sagde til mig, at jeg blot kunne gå ind, da jeg ikke kunne gøre for, at systemet ikke virkede.

Årsagen til manglende tjek ind er ikke, at jeg ikke var opmærksom på, at det gik for hurtigt og mit rejsekort ikke blev registreret. Årsagen er simpelthen, at der var en læsefejl på skærmen. Nu ved jeg ikke om det skyldes en fejl i jeres system eller en fejl i mit rejsekort.

Jeg beder jeg om at tjekke systemet og mit rejsekort igen. Og undersøge hvilken medarbejder, der var på arbejde den pågældende dag det pågældende sted. Og høre dennes forklaring.

Jeg vil gerne have bøden annulleret, da jeg er uforskyldt. Der var systemfejl."

Indklagede anfører følgende:

”Klager får ved billettering den 20. december 2020 – efter toget kl. 15:26:19 har forladt Enghave Plads station i retning mod Rådhuspladsen station - udstedt en kontrolafgift, idet hun ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel – klageren fremviser et personligt rejsekort, som ikke er checket ind inden påstigning i metroen.

Denne sag er blevet oprettet og besvaret på baggrund af en telefonisk henvendelse fra klager den 21. december 2020 kl. 10:27, og der foreligger således ingen skriftlig henvendelse til os fra klageren. Under samtalen blev der ikke nævnt noget om en medarbejder på Enghave Plads station, som skulle have givet klageren lov til at stige på uden gyldig billet.

Vi har været i dialog med driftsafdelingen på M3/M4 og de kunne oplyse, at Enghave Plads station ikke er en station, der er fast bemandet.

På baggrund af det foreliggende kan vi således hverken få af- eller bekræftet klagerens udsagn. Såfremt klageren kan give en personbeskrivelse (køn, alder, hårfarve, særkende (briller, skæg etc.) m.m., er vi naturligvis indstillet på at undersøge sagen nærmere.

Det kan 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.

Kan der således, af den ene eller anden årsag, ikke foretages check ind på et rejsekort, må anden form for gyldig rejsehjemmel anskaffes.

At klageren efter mødet med kontrolløren, hopper af på Hovedbanen station og foretager check ind på rejsekortet, ændrer ikke på det faktum, at klageren ikke ved påstigningen var i besiddelse af og efterfølgende ved kontrol kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Af rejsehistorikken over klagerens rejsekort fremgår det, at den seneste transaktion før kontrolmærket (stewardens kontrol af rejsekortet i metroen markeret med grønt) er et check ud på Sydhavn station foretaget måneder før.

Af transaktionerne under kortsekvenser (markeret med lyserødt) fremgår det, at disse er fortløbende og her mangler således ingen.

| Reg. udstyr dato/kl. - | Modtaget. system dato/kl. | Regnskabsperiode | Handling | Transakt.type | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejseseqv.nr. | Lokation | Udstyr / -nr. | Produkttype | Saldo |
|------------------------|---------------------------|------------------|--------------|---------------|---------|--------------|---------------|--------------------|--------------------------|-------------|--------|
| 22-10-2020 15:15:46 | 22-10-2020 15:30:10 | 01-10-2020 | Tank-op | Tank-op | 3084 | 7 683 8 | 97 | Sydhavn St. | STO_Syv_RVM_101 - 048018 | | 254,02 |
| 22-10-2020 15:16:11 | 22-10-2020 15:30:47 | 01-10-2020 | Check ind | Check ind | 3084 | 7 683 8 | 98 | Sydhavn St. | VAL_19514 - 13F4F8 | EasyTrip | 229,02 |
| 22-10-2020 15:21:09 | 22-10-2020 15:30:48 | 01-10-2020 | Check ud | Check ud | 3084 | 7 683 8 | 99 | København H | VAL_20691 - 13C762 | EasyTrip | 238,02 |
| 22-10-2020 21:04:07 | 22-10-2020 21:28:19 | 01-10-2020 | Check ind | Check ind | 3084 | 7 683 8 | 100 | København H | VAL_50032 - 13C715 | EasyTrip | 213,02 |
| 22-10-2020 21:11:11 | 22-10-2020 21:28:19 | 01-10-2020 | Check ud | Check ud | 3084 | 7 683 8 | 101 | Sydhavn St. | VAL_19517 - 13C776 | EasyTrip | 225,22 |
| 20-12-2020 15:26:15 | 20-12-2020 17:06:26 | 01-12-2020 | Kontrolmærke | Kontrol | 3084 | 7 683 8 | 101 | København H | MARK_53623 - 09B9F7 | | 0,00 |
| 20-12-2020 15:27:04 | 20-12-2020 15:34:56 | 01-12-2020 | Check ind | Check ind | 3084 | 7 683 8 | 102 | København H | VAL_67416 - 13F993 | EasyTrip | 200,22 |
| 20-12-2020 15:34:21 | 20-12-2020 15:49:56 | 01-12-2020 | Check ud | Check ud | 3084 | 7 683 8 | 103 | Rådhuspladsen St. | VAL_67198 - 13995E | EasyTrip | 211,14 |
| 20-12-2020 18:01:22 | 20-12-2020 19:01:38 | 01-12-2020 | Check ind | Check ind | 3084 | 7 683 8 | 104 | Kongens Nytorv St. | VAL_67459 - 139A7C | EasyTrip | 186,14 |
| 20-12-2020 18:08:21 | 20-12-2020 18:18:19 | 01-12-2020 | Check ud | Check ud | 3084 | 7 683 8 | 105 | Enghave Plads St. | VAL_65862 - 139AAE | EasyTrip | 197,06 |

Vi har været i dialog med vores tekniske afdeling, som kunne oplyse, at ingen check ind standere, check ind ekstra standere eller RVM'er på Enghave Plads station har været fejlmeldt omkring tidspunktet for klagerens check ind forsøg mellem kl. 15:00 og 16:00 den 20. december 2020. Måtte klager have haft problemer med et check ind forsøg på en stander, ville det have været muligt at prøve en af de andre – der er i alt 11 check ind muligheder på den pågældende station.

I forbindelse med vores sagsbehandling 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.

Vi er klar over, at 750 kr. kan være mange penge at skulle betale på en gang, og kunderne har derfor altid mulighed for at få oprettet en afdragsordning over 2 eller 3 måneder (betalingsinterval på 30 dage).

Ved oprettelse af en sådan ordning opkræves et gebyr på 25 kr. pr. afdrag. Oprettelsen sker ved skriftlig eller telefonisk henvendelse til kundeservice enten via hjemmesiden

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/kontakt-og-service/kontakt-metro/kontrolafgift-i-metro/> (betaling -> afdragsordning) eller telefonisk på 70 15 16 15 (tast 1). Telefonerne har åbne alle hverdage mellem kl. 10:00 og 14:00."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand