

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2021-0047
Klageren:	XX 1264 København K
Indklagede: CVRnummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han hørte ok-lyden for korrekt check-ind, at han altid betaler for sine rejser, hvilket ses af hans rejsehistorik, og at han derfor ikke havde til hensigt at rejse uden at være checket ind
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 30. juni 2021 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 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 12. maj 2021 rejse med metroen til lufthavnen. Han har oplyst, at han på Marmorkirken st. checkede sit rejsekort ind på samme check-ind-stander, som hans kæreste havde checket ind på umiddelbart før ham, og at han hørte "ok-lyden" fra standeren, hvorefter han med det samme steg på metroen. Han kiggede ikke på teksten på standerens display.

Da der efter Amager Strand st. var kontrol i metroen, viste det sig imidlertid, at klagerens rejsekortet ikke var checket ind. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klagerens rejsekortdata fra Rejsekort Back-office:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
12-05-2021 08:56:31	12-05-2021 09:02:30	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430	878 2	149	51	Marmorkirken St. VAL_67318 - 13C82A
12-05-2021 09:04:20	12-05-2021 09:15:50	01-05-2021	Check ud	Check ud	308430	878 2	150	51	Nordhavn St. VAL_70118 - 139AF3
12-05-2021 16:01:48	12-05-2021 16:24:55	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430	878 2	151	52	Nordhavn St. VAL_70111 - 139B69
12-05-2021 16:06:31	12-05-2021 16:27:12	01-05-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	878 2	151	52	Østerport St. MARK_53589 - 09B9D5
12-05-2021 16:09:40	12-05-2021 16:25:04	01-05-2021	Check ud	Check ud	308430	878 2	152	52	Marmorkirken St. VAL_67324 - 139BAF
12-05-2021 17:37:57	12-05-2021 20:07:50	01-05-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430	878 2	152	52	Øresund St. MARK_49514 - 09B237
17-05-2021 19:16:42	17-05-2021 19:39:56	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430	878 2	153	53	Københavns Lufthavn VAL_23708 - 1389B0

Den 18. maj 2021 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Jeg skulle til lufthavnen fra Marmorkirken station onsdag 12-05-21 omkring 17.20hrs. Min kæreste brugte sin kort til at check in. Bagefter brugte jeg mit kort til at check in på den samme maskine. Jeg hørte lyden fra maskinen og gik hurtigt til toget, men jeg kiggede ikke på maskinen. Jeg troede jeg havde check in på den rigtig mode. Bagefter sagde inspektoren at jeg manglede check in på kortet og lyden fra maskinen var ikke nok til at bekræfte check in. Hun sagde man skulle altid kigge på maskinen, og jeg tror det er utrolige. Jeg vil gerne klage over kontrolafgiften, jeg synes det er ikke korrekt at betale denne kontrolafgift."

Metro Service fastholdt den 19. maj 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og anførte videre, at da der ikke var registreret et korrekt check-ind på klagerens rejsekort, og da der endvidere ikke havde været fejl på hverken rejsekortet eller check-ind-standerne på Marmorkirken st., var kontrolafgiften korrekt udstedt. Metro Service oplyste videre, at det ikke er nok at lytte til lyden fra standeren, da man også skal sikre sig, at der kvitteres for check ind med et "OK. God rejse på standerens display".

Metro Service har indsendt logs fra check-ind-standerne på Marmorkirken st., hvoraf fremgår, at der har været foretaget check-ind af andre passagerer i tidsrummet 17:10 – 17:40, hvor klageren rejste, og standerne har således været funktionsdygtige. De indsendte logs har være forlagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

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.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passage-rens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens Rejsekort blev der checket ind og ud på kortet flere gange tidligere på dagen den 12. maj 2021, og klageren checkede ind på rejsekortet igen den 17. maj 2021, hvorfor der ikke har været tekniske fejl på kortet. Endvidere kan ankenævnet ikke lægge til grund, at det manglende check-ind skyldtes fejl på rejsekortstanderen, da der er fremlagt logs, som viser, at alle rejsekortstanderne på Marmorkirken st. var funktionsdygtige.

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".

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

"Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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 skulle til lufthavnen fra Marmorkirken station onsdag 12-05-21 omkring 17.20hrs. Min kærste brugte sin kort til at check in. Bagefter brugte jeg mit kort til at check in på den samme maskine. Jeg hørte lyden fra maskinen og gik hurtigt til toget, men jeg kiggede ikke på maskinen. Jeg troede jeg havde check in på den rigtig mode. Begefter sagde inspektoren at jeg manglede check in på kortet og lyden fra maskinen var ikke nok til at bekræfte check in. Hun sagde man skulle altid kigge på maskinen, og jeg tror det er utrolige.”

Indklagede anfører følgende:

”Klager får ved billettering den 12. maj 2021 kl. 17:40 – efter toget har forladt Amager Strand station i retning mod Lufthavnen station – udstedt en kontrolafgift, idet han ikke på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel – klageren fremviser et personligt rejsekort, som ikke er checket ind inden påstigning i metroen.

Det kan oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningsystem, 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 selvbetjeningsystem, 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 rejseregler, 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.

Måtte der af den ene eller anden årsag ikke kunne foretages check ind med rejsekortet, må anden form for gyldig rejsehjemmel anskaffes inden påstigningen.

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 Marmorkirken station foretaget tidligere samme dag.

Af transaktionerne under kortsekvenser (markeret med lyserødt) fremgår det, at disse er fortløbende og her mangler således ingen. Ved kontrol vil kortsekvensnummeret automatisk blive registreret med samme nummer som den foregående transaktion (i nedenstående er kontrolmærkerne således registreret med henholdsvis sekvens nr. 151 og 152).

Reg. udstyr dato/kl. ▲	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	
12-05-2021 08:56:31	12-05-2021 09:02:30	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	878 2	149	51	Marmorkirken St.	VAL_67318 - 13C82A
12-05-2021 09:04:20	12-05-2021 09:15:50	01-05-2021	Check ud	Check ud	308430 [redacted]	878 2	150	51	Nordhavn St.	VAL_70118 - 139AF3
12-05-2021 16:01:48	12-05-2021 16:24:55	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	878 2	151	52	Nordhavn St.	VAL_70111 - 139B69
12-05-2021 16:06:31	12-05-2021 16:27:12	01-05-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430 [redacted]	878 2	151	52	Østerport St.	MARK_53589 - 09B9D5
12-05-2021 16:09:40	12-05-2021 16:25:04	01-05-2021	Check ud	Check ud	308430 [redacted]	878 2	152	52	Marmorkirken St.	VAL_67324 - 139BAF
12-05-2021 17:37:57	12-05-2021 20:07:50	01-05-2021	Kontrolmærke	Kontrol	308430 [redacted]	878 2	152		Øresund St.	MARK_49514 - 09B237
17-05-2021 19:16:42	17-05-2021 19:39:56	01-05-2021	Check ind	Check ind	308430 [redacted]	878 2	153	53	Københavns Lufthavn	VAL_23708 - 1389B0

Af historikken for Marmorkirken station kan vi se, at der ikke har været fejlramte check ind standere, og vi har da også noteret os, at klageren selv har anført, at han *ikke* tjekkede display, og kan således ikke vide, om der eventuelt har været en læse- eller betjeningsfejl, som har gjort, at rejsekortet ikke er blevet checket korrekt ind – ved læsefejl fremgår dette af displayet. Vi har ligeledes noteret os, at klageren oplyser, at hans kærestes kort var checket rigtigt ind på samme stander, som han benyttede, hvorfor vi må antage, at standeren ikke var været defekt på det pågældende tidspunkt.

Der findes på Marmorkirken station 4 RVM (Rejsekort Vending Machines), 2 gruppe check ind standere og 5 almindelige check ind standere.

Ud fra klagerens beskrivelse af hændelsen, finder vi det ikke sandsynligt, at klageren har benyttet en RVM til check ind.

Vi har derfor kun vedhæftet transaktionsudskrift af de almindelige check ind standere og gruppe check ind standere.

Udskrifterne dækker transaktioner omkring tidspunktet klageren måtte have været på stationen.

Typisk benyttes ikke alle standere lige meget og der er således forskel på antallet af foretagne transaktioner, men udskrifterne dokumenterer, at der på alle check ind standere har foretaget transaktioner mellem kl. ca. 17:10 og kl. ca. 17:40. Nogle standere benyttes ikke så ofte, og der vil derfor af oversigten fremgå senere transaktioner som dokumentation for, at standerne har været funktionsdygtige. Det kan samtidig nævnes, at der ikke har været nogen fejlmeldinger på standerne den pågældende eftermiddag..

På denne baggrund mener vi således at have dokumenteret, at der ikke har været fejl på den stander, klageren måtte have benyttet – og som hans kæreste jo også fik tjekket sit kort ind på - og vi finder det således ikke sandsynligt, at klageren skulle have hørt "OK-lyden", da han benyttede den pågældende check ind stander. Vi finder heller ikke, at kortet skulle have været defekt, idet der 5 dage senere er foretaget check ind på kortet på stationen i Københavns Lufthavn.

Hvilken lyd klageren har hørt i den pågældende situation eller om en OK-lyd lyd måtte være kommet fra en anden stander end den han forsøgte at foretage check ind på, vides af gode grunde ikke. Ved benyttelse af rejsekort er kunden altid selv ansvarlig for at sikre sig, at der er checket korrekt ind, dette fremgår af teksten i displayet.

Klager har selv oplyst, at han ikke kiggede på maskinen, men gik hurtigt til toget.

I henhold til gældende rejseregler, skal der foretages checkes ind forsat ved omstigning – også mellem bus/bus, tog/tog og metro/metro.

Sker omstigningen fra bus og tog til metro, skal checkes ind altid foretages på en af de check ind standere, der er placeret på metrostationerne.

Det må således antages, at klageren ikke har foretaget noget check ind forsat ved omstigningen. Havde han gjort dette, ville han antageligt enten have fået tjekket sit rejsekort ind eller have registreret "ØV-lyden" for manglende registreret check ind.

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.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelsen i sammenlignelige sager, hvor afgørelserne er faldet ud til fordel for det indklagede selskab.”

Hertil har klageren bemærket:

” Hvis teorien var lige som vores hverdage verden, så skulle vi altid betale metroens kontrolafterne. Det skulle vær meget nemt; kortet mangler check in så betaler vi kontrolafgiften. Ankenævnet burde være unødvendig i dette universe. Men verden er ikke hvid og sort. I virkeligheden bliver det ikke så nemt. Hvis man er i stationen omkring "rush hour" og man skal til lufthavnen pga en rejse...og toget ankommer...det kan sker man prøver at checkin...hører noget check in lyd fra de andre maskiner..og så tror at check in af rejsekortet gik OK. Det kan sker, det er muligt, det er realistiske. Det betyder ikke at man forventede at undgå betalingen for at gøre noget snyderi. Metroen kan se mit historisk brug af systemet, af rejsekortet. De kan se jeg altid bruger kortet eller appen. Hvis jeg aldrig brugte rejsekortet eller appen fordi jeg skulle gerne undgå betalingen, så skulle jeg betale kontrolafgifterne fordi jeg respekterer ikke reglerne. Til gengæld, metroen har tjekede mit historiske brug af rejsekortet og de kan se jeg ikke snyder systemet, men de stadigvæk vil gerne have mig betale deres 750kr kontrolafgift. De tilbyder mig at betale kontrolafgiften over flere måneder..hvis de var interesseret i mit situation skulle de tilbyde mig at betale 0kr pga kontrolafgiften eller maksimum 50% af 750kr over flere måneder hvis de stadigvæk vil gerne tvinge mig til at give endnu flere penge til dem kun fordi de synes verden er hvid og sort.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand