

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0072
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 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 det manglende check ind må skyldes fejl på rejsekortudstyret
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 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, der 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:

Da klageren den 23. juni 2021 rejste med metroen, var der efter Fasanvej st. kontrol af hendes rejsehjemmel. Hun foreviste sit rejsekort, som imidlertid ikke var checket ind, og hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

22-06-2021 07:28:46	22-06-2021 07:34:07	01-06-2021	Check ud	Check ud		464	173	Bella Center St.
22-06-2021 20:01:24	22-06-2021 20:19:12	01-06-2021	Check ind	Check ind		465	174	Bella Center St.
22-06-2021 20:17:53	22-06-2021 20:34:42	01-06-2021	Check ud	Check ud		466	176	Fasanvej St.
23-06-2021 12:56:40	23-06-2021 13:07:13	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol		466		Fasanvej St.
23-06-2021 12:56:44	23-06-2021 13:07:13	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol		466		Fasanvej St.
23-06-2021 13:01:05	23-06-2021 13:20:03	01-06-2021	Check ind	Check ind		467	177	Frederiksberg St.
23-06-2021 13:16:59	23-06-2021 13:38:14	01-06-2021	Check ud	Check ud		468	177	Bella Center St.
23-06-2021 19:57:58	23-06-2021 22:35:20	01-06-2021	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale		469		Bella Center St.

Samme dag anmodede hun Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte, at hun checkede ind på Fasanvej st., hvilket ikke var registreret på hendes rejsekort, samt at hun bruger rejsekortet stort set dagligt på strækningen Fasanvej st. – Bella Center st., hvorfor hun håbede, at fejlen ville blive rettet.

Metro Service fastholdt den 24. juni 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 rejsekortet, var kontrolafgiften korrekt udstedt.

Metro Service har under ankenævns sagen oplyst, at det blev undersøgt, om der havde været fejl på rejsekortudstyret, før afgørelsen blev sendt til klageren.

Metro Service har indsendt logs fra alle check-ind-standerne på Fasanvej st., hvoraf fremgår, at der blev foretaget check-ind af andre passagerer i tidsrummet 12:30 – 13:15, hvor klageren rejste, og standerne har således været funktionsdygtige. De indsendte logs har været forelagt 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 passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Ifølge rejsekorthistorikken for klagerens Rejsekort blev der checket ind og ud på kortet flere gange den foregående dag, og klageren checkede ind på rejsekortet igen senere samme dag, 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 Fasanvej 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 trafikelskaber 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:

” Den 23/6 kl 12:58 er jeg på person Fasanvej og foretaget indtjek som ikke bliver registreret kortet på mit kort jeg firklar til kontrollør at jeg bruger min rejsekort på dagligt basis til ig fra Arbejde tii Bellacenter . Der må ha været en fejl på standen Fasanvej .

Jeg står af med kontrolløren på den næste station efterladt med en kontrolafgift og hun henviser mig til metroens kundeservice fir st afgive forklaringen.

Jeg beskriver episoden i min mail men bliver ikke mødt med forståelsen selvom de kan se på min min rejse historikken at jeg bruger kortet til og fra arbejde fra Fasanvej metro til Bellacenter sort set hver dag. Det fejl på metro stations Stander blir ikke undersøgt.”

Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, at sikre sig gyldig billet eller kort, herunder at et eventuelt rejsekort er korrekt checket ind.

I de 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 og på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 23. juni 2021 kl. 12:57 efter toget havde forladt Fasanvej station i retning mod Bella Center 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.

Klager oplyser, at rejsen startede på Fasanvej station og at hun checkede sit rejsekort ind, men at det ikke blev registreret. Det er klagers påstand, at standen på Fasanvej station må have haft en fejl, og klager oplyser i sin henvendelse til ankenævnet, at det også var hvad hun forklarede kontrolløren, men at hun fik en kontrolafgift alligevel. Det er også klagers opfattelse, at udstyret på Fasanvej station ikke blev undersøgt for fejl efter hun henvendte sig til Kundeservice.

Udstyret blev undersøgt for fejl inden sagsbehandleren sendte sin afgørelse til klager. I forbindelse med ankesagsbehandlingen har vi atter hentet oplysninger fra Rejsekort.

På Fasanvej station er der, udover selve Rejsekortautomaten, 5 standere som kan benyttes til at checke ind. Der er ikke fundet fejl på nogen af de 5 standere. I den vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik fra Fasanvej' har vi hentet udskrift fra de 5 forskellige standere fra den 23/6-21 i tidsrummet 12:30 til 13:15. I det tidsrum har der samlet været gennemført 133 handlinger, så det kan udelukkes, at der har været fejl på udstyret. Selve klagers rejsekort har også været anvendt siden kontrolsituationen og det kan derfor også udelukkes, at der skulle have været en fejl på selve kortet.

I pdf-filen 'Rejsehistorik' kan man se, at klager checker sit kort ud den 22/6-21 kl. 20:17:53 på Fasanvej station. Første aktivitet på kortet derefter er stewardens kontrolmærker den 23/6-21 kl. 12:56:40 og :44.

Et rejsekort kan ikke checkes hverken ind eller ud uden kortholders interaktion. Kortet skal holdes helt op til det blå punkt på en stander for at blive aktiveret, og hvis man har checket korrekt ind får man en besked på standerens display med 'OK – god rejse' og standeren siger en bekræftende 'pling-lyd'.

Der kan være mange lyde og beskeder på en station, så man skal både se og lytte efter om man får et 'OK – god rejse', for hvis man ikke får dét, så er man ikke checket ind og har dermed ikke gyldig billet. Det vil altid være passagerens ansvar at sørge for at checke korrekt ind.

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.

Vi kan godt forstå klagers frustration, men det ændrer desværre ikke på, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel på den konkrete rejse. Og da der ikke er fundet fejl på hverken udstyr eller kort, er der i det konkrete tilfælde tale om en brugerfejl og vi fastholder derfor, at kontrolafgiften er pålagt med rette og fastholder dermed også vores krav om betaling af samme."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand