

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0075
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 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 stewarden lovede ham, at kontrolafgiften ville blive annulleret, samt at han gerne vil betale rejsens pris
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 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:

Den 22. juni 2021 rejste klageren med metroen fra Fasanvejen st. i retning mod lufthavnen, da der efter Femøren st. var kontrol af hans rejsehjemmel kl. 11:55:48. Han foreviste sit rejsekort, som imidlertid ikke var checket ind, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Samme dag anmodede han Metro Service om at fratage kontrolafgiften med den begrundelse, at der måtte være sket en fejl, idet han var sikker på at have checket ind og hørt lyden fra standen, samt at stewarden havde oplyst, at der ofte skete fejl, og havde lovet at tilføje en kommentar på kontrolafgiften om, at noget var gået galt.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften efter at have gennemgået klagerens rejsekorthistorik, hvoraf der ikke fremgik noget check-ind for den omhandlede rejse. De anførte, at den sidste registrering på klagerens rejsekort før kontrolmærket den 22. juni 2021 kl. 11:55:48 var et check-ud på Vanløse st. den 19. juni 2021, og henviste endvidere til, at der i henhold til kortsekvensnumrene ikke manglede nogen registreringer i rejsekorthistorikken, hvorfor der ikke havde været fejl på klagerens rejsekort.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
22-06-2021 11:56:22	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:56:01	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:55:52	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:55:48	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
19-06-2021 14:37:24	20-06-2021 01:16:15	01-06-2021	Check ud	Check ud	30843	156	68	Vanløse St. (Jydeholmen)
19-06-2021 14:30:40	20-06-2021 01:16:15	01-06-2021	Check ind	Check ind	30843	155	68	Eversvej

Metro Service har under ankenævns sagen indsendt logs fra check-ind-standerne på Fasanvej st., hvoraf det fremgår, at der ikke var fejl på standerne i tidsrummet, hvor klageren steg på metroen. 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 tre dage tidligere, og da der endvidere ikke mangler kortsekvenser i rejsekorthistorikken, kan det ikke lægges til grund, at der har været fejl på klagerens rejsekort. 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 i tidsrummet, hvor klageren påbegyndte rejsen herfra.

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".

Den omstændighed, at klageren forstod stewardens oplysninger således, at kontrolafgiften ville blive frafaldet, når klageren henvendte sig til Metro Service, kan ikke føre til et andet resultat.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige 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 forevise 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"The incident took place last Tuesday afternoon. I checked in at Fasanvej, and I got an error message. When the inspector arrived at the train, I told him this. He told me that he had had several technical issues today, and it may be something wrong with the machines.

Furthermore, he told me that he needed to write a ticket because otherwise, he could lose his job. He told me to send a "klage" to Metro directly, and he promised that he would write this down and the ticket would be canceled.

And Metro refuses to tell me more about the case and rejects the ticket.

If I would know that this is an issue, I would never accept the ticket. The inspector promised me that it would be canceled and told me that it had been issued the same day. I had a flight to catch, so I could not wait for it... I think it is terrible service from Metro that they are treating their customer like this and also that they are refusing to give out information of what the inspector wrote in the case."

Indklagede anfører følgende:

"The complainant was met by inspection June 22nd, 2021 after the metro has left Femøren station going towards Lufthavnen station (the airport), and as the complainant could not show a valid card og ticket a fare evasion ticket was issued at 11:58.

A personal rejsekort was shown but this was not checked in.

The complainant informed the steward, that he was sure he had made a check in at Fasanvej station.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket, for the entire journey, before boarding the train.

Passengers must – on demand - be able to present a valid ticket or card upon inspection, otherwise a fare evasion ticket will be issued. This is stated in the Joint National Travel Regulations.

In the complainants inquiry to us, which is made in Danish, he states that he heard the sound from the card reader.

As he have used the rejsekort lots of times before, we must assume, that he is familiar with both the sound and the text in the display.

In case the complainant got a error sound, he must try again or buy some other kind of ticket (either by using his phone or the ticket vending machine at the station), before entering the metro. If he did not get the correct acceptance sound when holding up his rejsekort to the card reader, he must have been aware – before entering the metro - that he did not have a valid travel document which could be presented in case of ticketing.

According to the [Joint National Travel Regulations](#) the travelers must have a valid card or ticket before entering the metro otherwise a fare evasion ticket is issued in case of inspection.

Under section 2.4.2. **Use of Rejsekort** It is stated:

valid for travel between regions of Denmark.

It is the customer's responsibility to ensure that the Rejsekort is set correctly for the customer(s) travelling on the Rejsekort, i.e. correct customer type, number of passengers, etc. For travel on the Metro, the Rejsekort stands belonging to the Metro are used to check-in (also when changing from train and bus).

... and under section 2.7.1:

2.7. Inspection fee

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected. for example

Due to the above we find the fare evasion ticket correctly issued, as the complainant could not show a valid card or ticket when asked for by the steward.

We have noted that the complainant writes to us in Danish and to the Appeal Board in English. We have also noted that the complainant to the Board of Appeal states that he lives in Sweden, but according to the Danish CPR-register (the civil registration) he is registered at the address [xx] and has been registered at this address in Denmark since June 2nd, 2021 where he is registered as having entered from Sweden.

The complainant refers both in the inquiry to us and subsequently to the Board of Appeal, that the steward should have asked him to contact customer service for canceling the fare evasion ticket.

We have had the case sent to the steward for comments, but the steward cannot recognize the statement that he should have said that the fare evasion ticket would be canceled nor do he recognize to have given information about technical issues that day.

He will not deny that he might have told the customer that it was possible to contact customer service who would then be able to investigate the matter further.

The steward has no knowledge of case processing and will therefore not be able to comment on individual cases – all stewards are instructed to refer to customer service, should the customer be of the option that the fare evasion ticket is not correctly issued.

At the time of inspection the stewards job is to make sure that a valid ticket can be presented otherwise a fare evasion ticket must be issued no matter what might be the reason for the customer not to have a valid card og ticket.

From the history of the complainants travelcard the latest transaction before meet by inspection is a check out at Vanløse station June 19th, 2021 at 14:37.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
22-06-2021 11:56:22	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:56:01	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:55:52	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
22-06-2021 11:55:48	22-06-2021 12:13:40	01-06-2021	Kontrolmærke	Kontrol	30843	156		Amager Strand St.
19-06-2021 14:37:24	20-06-2021 01:16:15	01-06-2021	Check ud	Check ud	30843	156	68	Vanløse St. (Jydeholmen)
19-06-2021 14:30:40	20-06-2021 01:16:15	01-06-2021	Check ind	Check ind	30843	155	68	Eversvej

All card readers at Fasanvej station has been checked for any error messages between kl. 8 - 14. None of the card readers have been reported with errors on the day in question - they have all been fully functional which is documented in the attached overview of each card reader.

Enclosed please find a overview for each card readers including the Check In Extra. Below is a list of the readers and the time of the searched interval.

As not all card readers are used equally frequently the range for a single stander is extended.

Page 1 – 2	13941C	11:00 – 12:00
Page 3	139BA7	09:00 – 12:15
Page 4	13CB93	11:00 – 12:00
Page 5 -9	13D282	11:00 – 12:00
Page 10	13F6A3	11:00 – 12:00

The longer time interval regarding card reader 139BA7 is due to the fact, that this one is not used as much as the others.

A journey from Fasanvej station to Femøren station takes around 17 minutes and since the fare evasion ticket has been issued at 11:58, the complainant must have taken the metro from Fasanvej station approximately 11:40.

For good measures we have checked the operation from Fasanvej to Lufthavnen between 11 and 12 and it has been completely normal so delays in relation to longer travel time have not been the case.

Based on the above we thus believe that we have documented that there have been no errors on any card readers at Fasanvej station and since the complainant himself has chosen to get on the metro well knowing that his travel card was not checked in and that he had not acquired any other form of valid travel document, we find the fare evasion ticket correctly issued as well as the subsequently retention.

Due to the fact that the complainant received a service he had not paid for cf. the above, we maintain our claim of 750 kr."

Hertil har klageren bemærket:

"I want to continue the appeal, since the staff (controller) onboard clearly told me that it was no problem and he had have similar cases and I should get the ticket fine reimbursed.

Furthermore, I think I managed to record the conversation, so I just need to find the file."

Klageren har ikke indsendt ovennævnte lydfil, og på sekretariatets forespørgsel har han oplyst, at han ikke har kunnet finde filen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand