

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2014-0162

Klageren: XX
2980 Kokkedal

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort. Klageren tankede op på datterens rejsekort, men beløbet var ikke indgået inden påstigning på bussen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. april 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. maj 2014

Sagens omstændigheder:

Klagerens datter på 17 år har et personligt rejsekort, men uden en tank-op-aftale tilknyttet, idet dette ikke var muligt på tidspunktet for kortets oprettelse og først blev muligt den 1. april 2014. Ifølge klageren tankede hun den 3. april 2014 kl. 18:05 op på datterens rejsekort.

Da datteren senere samme dag skulle med buslinje 5A kl. 23.00, var beløbet endnu ikke blevet overført til rejsekortet, hvorfor hun ikke kunne checke sit rejsekort ind grundet for lav saldo. Hun steg dog på bussen alligevel, og ved en efterfølgende kontrol, blev hun kl. 23:01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Den 4. april 2014 anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hendes datter kun er 17 år, hvorfor man ikke kunne lave en tank-selv-aftale til hendes rejsekort, at hun havde fyldt penge på kortet kl. 18:05, at datteren ikke havde medbragt penge til selv at fylde penge på rejsekortet, samt at kortet ved check-ind fra Hovedbanegården kl. 23:18 havde fået pengene overført, hvorfor kortet virkede.

Den 16. april 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen. Movia henvi-

ste i øvrigt til, at der kan gå op til 24 timer, inden en eventuel overførsel går igennem på rejsekortet. Movia lagde til grund, at klageren havde indgået en tank-op-aftale kl. 18:00, men klageren har oplyst til ankenævnet, at dette ikke var tilfældet, idet en sådan først er indgået i juli måned.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at afgiften blev pålagt kl. 23:00 og at hun havde fyldt penge på rejsekortet kl. 18:05,

at der senere kl. 23:18 var penge på rejsekortet, ved datterens check-ind af kortet på Kbh. H.,

at der på hjemmesiden, hvor hun tanket op, intet stod om, at det kunne tage mellem 4 og 24 timer at tanke op,

at hun ikke kunne lave en tank-op-aftale på datterens rejsekort, men at hun kan se, at man nu har ændret reglerne, således at man nu godt kan lave en tank-op-aftale til unge under 18 år, hvilket der vel er en grund til, og der garanteret har været andre i samme situation samt

at hun godt er klar over, at de skulle have tjekket det af Movia anførte, men at hendes datter, ikke desto mindre, kom af sted med et rejsekort, som ikke kunne bruges,

at datteren ikke havde taget penge eller dankort med, så hun kunne betale for sin billet, hvorfor hun stod i en situation, hvor hun ikke havde mulighed for hverken at betale eller at benytte sit rejsekort,

at det ikke er bevidst for at snyde, at hun ikke har tjekket ind eller betalt.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at kunden ifølge Movias rejseregler skal have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gældende til hele rejsen,

at hvis ikke rejsekortet kan checke ind, må man købe en billet hos chaufføren,

at kunden ikke har kunnet checke ind i bussen, da saldoen var for lav på kortet, hvilket kunden blev gjort opmærksom på ved indtjekningen, hvor der på det blå punkt står for lav saldo,

at der kan gå op til 24 timer, før optankningen (på bussen) kan overføres til ens rejsekort, fordi busserne skal i garage for at få deres udstyr opdateret. Kunden kan derfor ikke benytte sit rejsekort på bussen kl. 23:00, kun 5 timer efter kortet er tanket op,

at kunden bliver gjort opmærksom på tidsfristerne for tank-op rigtig mange steder, herunder på rejsekort.dk under tank-op-aftale, når man klikker ind på sin tank-op-aftale, på næste trin af bestillingen af tank-op og til slut på selve kvitteringen, når man har overført penge til kortet,

at Movia har undersøgt datterens rejsekort hos kontoret for rejsekort, som har bekræftet, at kortet ikke var checket ind i bussen,

at det, ifølge oplysningerne fra Rejsekort, blev muligt at lave automatisk tank-op-aftale for unge under 18 år den 1. april 2014,

at kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet at kunne forevise gyldigt kort eller gyldig billet samt

at Movia er af den opfattelse, at kunden burde have tjekket op på, om der var penge nok på kortet, inden man begiver sig ud på en længere rejse.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: Sekretariatet har anmodet klageren om at indsende kopi af de sider på computeren som anvendtes til tank op den pågældende dag, hvor der endnu ikke var indgået en tank-op-aftale.

Klageren har indsendt følgende:

Selvbetjening

Besked fra Rejsekort Kundecenter

Bestilling af: Tank-op

Du har bestilt en tank-op af dit rejsekort d. 03-04-2014 18:05.

Din tank-op overføres, når du bruger dit rejsekort næste gang.

Bemærk, at du skal bruge dit rejsekort inden for de næste 7 dage, altså inden **10-04-2014 18:05** ellers annulleres din tank-op.



Selvbetjening

Oversigt

Valgt rejsekort:

Kortnummer:

Voksen, rejsekort personligt

[Se flere detaljer](#)

[Spær rejsekort](#)

Saldo: **471,10** kr.

Tank-op-aftale

Du kan ikke benytte tank-op-aftale, før din tank-op er overført.

[Se flere detaljer](#)

Tank-op

Du har tanket dette rejsekort op

Tank-op-beløbet er endnu ikke overført. Overførslen sker, næste gang du bruger dit rejsekort.



[Se flere detaljer](#)

Mine rejser

Dato	Fra	Til	Beløb inkl. rabat
03-04-2014	09:27 Hellerup st.	09:49 Ny Ellebjerg st.	-15,00 kr.
03-04-2014	14:17 Ny Ellebjerg st.	15:19 Holte st.	-25,00 kr.
	Afventer oplysninger om rejse.		-16,50 kr.
03-04-2014	23:18 Tank-op	København H	500,00 kr.
03-04-2014	23:18 København H	Check ud mangler	-50,00 kr.
Saldo:			471,10 kr.

Til dette har Movia anført, at uanset om man har tank op aftale eller ej får man information om, at det kan tage op til 24 timer (i busserne) før at pengene overføres til kundens rejsekort. Se vedhæftet bilag.

Når man går ind på nettet rejsekort tank-op og har logget sig ind, ser man bilag 1, bilag 2 er når man er gået videre til betaling, når betalingen er gennemført får kunden en bekræftelse pr. mail, at bestilling af tank-op til rejsekort er gennemført. I denne mail gøres kunden opmærksom på, at der kan gå op til 24 timer før pengene overføres til rejsekortet bilag 3.

Det materiale kunden har sendt ind er, når kunden går ind på sin oversigt for, at se hvor meget saldoen er på sit rejsekort efter at have tanket op.

Bilag 1:

Selvbetjening



Tank-op

Udskriv

rejsekort personligt

Valgt rejsekort:

rejsekort personligt

Saldo: 241,20 kr.

Her kan du tanke dit rejsekort op. Vælg et tank-op-beløb og hav dit betalingskort klar.

Du skal være opmærksom på, at din tank-op først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage en såkaldt nulrejse (check ind efterfulgt af check ud) eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du tanker op via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på at

- der på stationerne kan gå op til 4 timer fra din bestilling før den kan overføres til dit rejsekort

- der i busser kan der gå op til 24 timer før den kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.

- din optankning skal overføres til dit rejsekort indenfor 7 dage, ellers annulleres den.

Vælg tank-op-beløb

300,00 kr. 500,00 kr.

400,00 kr. Andet beløb kr.:

Minimumbeløb 100,00 kr.

Maksimumbeløb 1958,80 kr.

Bilag

Bestilling af tank-op

Valgt rejsekort: rejsekort personligt

Du har bestilt en tank-op på 100,00 kr. til dit rejsekort.

Du skal være opmærksom på, at din tank-op først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage en såkaldt nulrejse (check ind efterfulgt af check ud) eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du tanker op via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på at

- der på stationerne kan gå op til 4 timer fra din bestilling før den kan overføres til dit rejsekort

- der i busser kan der gå op til 24 timer før den kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.

- din optankning skal overføres til dit rejsekort indenfor 7 dage, ellers annulleres den.

Når du går videre til betaling, føres du over på en sikker side hos vores samarbejdspartner Nets, som håndterer betalingen.

1

Bilag 2

Kære

Du har den 18-08-2014 bestilt en tank-op på 100 kr. til dit rejsekort med kortnr.

Dit referencenr. er: 2

Bemærk

Du skal være opmærksom på, at din optankning først skal overføres til dit rejsekort. Det bliver den automatisk når du rejser. Du kan også foretage en såkaldt nulrejse (check ind efterfulgt af check ud) eller lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Når du tanker op via selvbetjeningen, skal du være opmærksom på, at

- der på stationerne kan gå op til 4 timer før den kan overføres til dit rejsekort
- der i busser kan der gå op til 24 timer før den kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.
- optankningen skal overføres til dit rejsekort indenfor 7 dage, ellers annulleres den.

Tank-op-aftale

Lad os gøre det endnu lettere for dig ved at oprette en tank-op-aftale, der sikrer, at der altid er penge at rejse for på dit rejsekort. Hver gang saldoen på kortet ved check ind eller check ud kommer under et vist minimum, bliver der automatisk overført et aftalt beløb fra dit dankort. Og så kan du ellers bare rejse. Du kan nemt og hurtigt oprette din tank-op-aftale via [selvbetjening](#). Indehaveren af rejsekort skal være fyldt 18 år og eje et dankort for at få en tank-op-aftale.

Yderligere information

På [rejsekort.dk](#) kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Bilag 3

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Movias rejseregler pr. maj 2013 fremgår det, at passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

2. Kortsaldo og tank-op

2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort har til enhver tid en saldo bestående af det beløb, der kan foretages rejser for. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindkes, når rejsekort benyttes til at rejse med.⁵

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen oversteg 2.200 kr., afvises helt.

For rejsekort anonymt gælder endvidere, at der maksimalt må rejses for 18.000 kr. pr. kalenderår. Overskrides denne beløbsgrænse, bliver kortet spærret, se afsnit 4.2.

2.2 Tank-op af rejsekort

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort personligt og rejsekort flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk jf pkt. 2.2.1 eller foregå automatisk ved anvendelse af en tank-op-aftale jf. pkt. 3.

2.2.1 Tank-op via www.rejsekort.dk

Ved tank-op via www.rejsekort.dk bliver rejsekort først tanket op, når det efterfølgende kommer i kontakt med rejsekort-udstyr.

Det er også først efter dette tidspunkt, at tank-op-beløbet trækkes fra det betalingskort, som har været anvendt til at tanke rejsekort op med. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet.

Derfor bør tank-op via www.rejsekort.dk ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort. Se mere herom på www.rejsekort.dk.

Fra Rejsekort Rejseregler:

"6. Hvordan tanker du dit rejsekort op?"

Der findes flere muligheder, når du skal tanke dit rejsekort op. Fælles for dem alle er dog, at du aldrig kan tanke dit rejsekort op med mindre end 100 kr. Det skyldes de transaktionsomkostninger, der er forbundet med at overføre penge til dit rejsekort. Desuden kan der maksimalt stå 2.200 kr. på dit rejsekort. Du kan læse mere om de forskellige tank-op-muligheder nedenfor. Bemærk, at det er dit ansvar, at der står nok penge på dit rejsekort til at dække forudbetalingen ved starten af din rejse.

6.1 Tank-op-aftale

Har du et rejsekort personligt eller rejsekort flex, er du over 18 år og har du et dankort, kan du indgå en tank-op-aftale. Det betyder, at dit rejsekort personligt eller rejsekort flex automatisk tankes op med et bestemt beløb ved check ind eller check ud, når din saldo bliver mindre end den valgte minimumsaldo.

Dit rejsekort kan normalt tankes op to gange i døgnet – og det mindste beløb, du kan tanke op, er 100 kr., mens det højeste beløb er 2.000 kr. Antallet af optankninger pr. døgn kan du ændre på rejsekort selvbetjening eller ved at henvende dig på udvalgte salgssteder. Størrelsen af dit optankningsbeløb og af minimumsaldo kan du ændre via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Du kan bestille og lukke din tank-op-aftale via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Bemærk, at du ikke kan indgå en tank-op-aftale med et rejsekort anonymt.

6.2 Tank-op via rejsekort.dk

Har du oprettet adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, kan du selv tanke dit rejsekort op. Du kan betale med dankort og med udvalgte betalingskort. Se hvilke på rejsekort.dk. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekort.dk er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. – dog kan der højst stå 2200 kr. på rejsekortet. Se mere under 'Selvbetjening' på rejsekort.dk.

Uanset om du vælger selv at tanke op via rejsekort.dk eller bestiller en tank-op-aftale, hæves det valgte beløb først fra dit dankort og indsættes på dit rejsekort, når dit rejsekort kommer i kontakt med en af kortlæserne. Vær desuden opmærksom på, at kortlæserne på stationer og i busser opdateres periodisk. Det betyder, at der på stationerne kan gå op til 4 timer før din optankning kan overføres til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer før optankningen kan overføres til dit rejsekort, fordi busserne skal i garage for at få deres udstyr opdateret.

Der må maksimalt gå syv dage, fra du tanker op via rejsekort.dk, til du bruger dit rejsekort eller på en anden måde bringer det i kontakt med en af kortlæserne, så optankningen kan overføres til dit rejsekort. Hvis der

går længere tid, annulleres din optankning, og beløbet bliver ikke trukket fra dit betalingskort. I det tilfælde er du nødt til at tanke dit rejsekort op igen, inden du kan rejse.”

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren den 3. april 2014 kl. 18:05 foretog en almindelig tank-op (overførsel af penge) via selvbetjening på www.rejsekort.dk og ikke indgik en tank-op-aftale, således som Movia har anført i sit første svar til klageren den 16. april 2014.

Klagerens datter kunne på kontroltidspunktet i bussen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes rejsekort ikke kunne checkes ind på grund af for lav saldo, idet overførslen kl. 18:05 endnu ikke var registreret på kortet. Der kan i busser gå op til 24 timer, før dette sker, idet bussen skal i garage og have opdateret sit rejsekortsystem, før overførslen registreres.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at kunderne på tilstrækkelig tydelig er informeret om, at der kan gå op til 24 i bussen, før beløbet overføres til rejsekortet, når dette tankes op.

Kunderne er således orienteret via Rejsekort Kortbestemmelser og Rejsekort Rejseregler, som en del af handelsbetingelserne, de accepterer ved køb af et rejsekort, samt via den besked, som gives når de tankes op via www.rejsekort.dk både ved ekspeditionens start og afslutning og tillige i e-mail efterfølgende.

Klagerens datter må herefter selv bære ansvaret for, at hun ikke kunne anvende rejsekortet i en bus kun 5 timer efter tank-op havde fundet sted.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften. Beløbet skal betales til Movia senest 30 dage efter afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i afgørelsen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnshoved