

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0080
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
2680 Solrød
- Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse på rejsekort barn efter det fyldte 16. år (omstillingen til voksen var endnu ikke registreret på kortet)
- Parternes krav:** Klageren ønsker principalt kontrolafgiften annulleret og subsidiært at betale samme procentdel i kontrolafgift, som forholdet mellem prisen på en barne- og voksenbillet  
Indklagede fastholder kontrolafgiftens fulde beløb
- Ankenævnets sammensætning:** Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust  
Niels Martin Madsen  
Torben Steenberg  
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende:

### **FLERTALSAFGØRELSE**

Movia er ikke berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og skal nedsætte denne til 125 kr. mod klagerens datters betaling af den korrekte pris for en voksen på den omhandlede rejse.

Beløbet skal betales til Movia, som sender et girokort til klagerens datter.

Movia skal endvidere som tilsluttet selskab til ankenævnet, betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2. Beløbet opkræves ved faktura.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter havde et rejsekort barn, og den 16. september 2016 sendte Rejsekort Kundecenter en e-mail til klageren om at huske at ændre rejsekortets kundetype til voksen, når datteren fyldte 16 år.

Den 14. oktober 2016 fyldte datteren 16 år, men da rejsekortets kundetype ikke var blevet ændret, sendte Rejsekort Kundecenter endnu en e-mail den 18. november 2016. De anførte, at hvis kundetyper ikke blev ændret, ville dette indebære, at datteren rejste med ugyldig rejsehjemmel og ville kunne blive pålagt en kontrolafgift, samt at de kunne se, at hun den 15. november 2016 havde rejst på rejsekortet, hvorfor hun risikerede ved fremtidige rejser, at rejsekortet blev spærret.

Den 18. november 2016 kl. 13:10 loggede klageren på rejsekort selvbetjening og ændrede kundetyper fra barn til voksen. I en bekræftelsesmail stod anført følgende:

”

**Bemærk**

Du skal være opmærksom på, at der går et stykke tid før ændringerne er overført til dit rejsekort og træder i kraft. De kan overføres

- på stationer efter 5 timer
- i busser efter 24 timer

På rejsekort selvbetjening under menuen *Bestillinger til mit rejsekort* kan du følge med i, hvornår de er klar i systemet, så du kan overføre og dermed registrere de nye indstillinger til dit rejsekort.

Ændringerne overføres automatisk til dit rejsekort når du rejser. De overføres også hvis du blot foretager en nulrejse (check ind umiddelbart efterfulgt af check ud) eller lægger dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

”

Den 18. november 2016 checkede klagerens datter rejsekortet ind i buslinje 260 R kl. 16:35, og kl. 17:19 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da hendes rejsekort ved kontrol stod checket ind som kundetyper "barn".

Det fremgår af rejsekortsystemet, at ændringen til kundetyper "voksen" blev registreret ved datterens check ind på Jersie st. den 19. november 14:45. Klageren har gjort gældende, at rejsekortsystemet havde "udstedt" ændringen den 18. november kl. 16:43.

Klageren anmodede den 19. november 2016 Movia om at annullere kontrolafgiften, fordi han ved ændringen den 18. november 2016 havde læst på rejsekorts hjemmeside, at ændringen var gældende med det samme, og at han kunne se, at der den 18. november 2016 kl. 14:45 var en permanent ændring og trukket beløb for en voksen.

Den 10. marts 2017 fastholdt Movia kontrolafgiften med den begrundelse, at det af rejsekorts hjemmeside fremgik, at en ændring af rejsekort først overføres efter 24 timer på en bus.

Klageren rettede fornyet henvendelse til Movia samme dag:

Det er rigtig dårlig service, at I svarer på en klage næsten 4 måneder efter at den er givet, når I lover på mail at der går ca. 14 arbejdsdage :-(. Nu vedhæfter jeg endnu et billede, hvor man kan se at jeg har bestilt en permanent ændring kl. 13.10 pågældende dag, og jeres system siger den er udstedt 16.43, hvordan skal man så vide at man ikke må køre nogen steder ??, det er fair nok at i fastholder afgifter over for folk som har snydt, men det er jo åbenlyst at det IKKE er tilfældet her. Hvis I stadig fastholder at afgiften skal betales, så må jeg gå videre med klagen, men jeg mener det er spild af tid, da I har en rigtig dårlig sag jævnfør jeres eget systems opdateringer.

Fra: noreply@rejsekortf.t.dk 

Til:  Skjul 

---

**Tak for din bestilling. Dine rejsekortindstillinger bliver ændret.**  
i går kl. 13.10

----- Denne mail kan ikke besvares -----  
---

Kære

Du har d. 18-11-2016 13:10:14 bestilt ændringer til dit rejsekort med kortnr. 308:  Du har bestilt flg. ændringer:

	Before	After
<b>Kundetyper:</b>	Barn	Voksen

**Bemærk**  
Du skal være opmærksom på, at der går et stykke tid før ændringerne er overført til dit rejsekort og træder i kraft. De

### Log fra check ind i bussen:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
299	18-11-2016	16:35	Linje : 260R Ringsted St.	17:19	Linje : 260R Køge St.	-19,88	30,09
Aktivitet	Type	Dato / kl.		Sted			
768	Check ind	18-11-2016 16:35:53		Ringsted St.			
769	Kontrolmærke	18-11-2016 17:17:40		Fændediget			
770	Kontrolmærke	18-11-2016 17:17:57		Fændediget			
771	Check ud	18-11-2016 17:19:21		Køge St.			
<b>Normalpris</b>							
Betalt for : Afstand 5 zoner				1 x Barn		26,50	
<b>Rabat</b>							
Mængde		Rabattæller : Øst for Storebælt, Trin 2					
		Pris før rabat : 26,50				-6,62	
Total		Alle priser er i kr.				19,88	
Takstsæt	Sjælland - (Øst for Storebælt)		Rejsens længde	5 zoner			
Betalingsmåde	E-pung		Ændring af rejse	Ingen			
Forudbetaling	12,50		Serviceniveau	Standard			
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt		Fjerneste punkt på rejse	Køge St.			
Rabattæller i brug	Øst for Storebælt, Trin : 2		Passager(er)	1 x Barn			
Rabatpoint optjent	11		Kontrol	Ja			
<a href="#">Ret prisen, som kunden betalte</a>				<a href="#">Udskriv denne rejse</a>			
18-11-2016 17:17		Kontrolmærke		Linje : 260R Fændediget		30,09	

### Log vedrørende ændring til voksen:

299	18-11-2016	16:35	Linje : 260R Ringsted St.	17:19	Linje : 260R Køge St.	-19,88
	18-11-2016	17:17	Kontrolmærke		Linje : 260R Fændediget	
	18-11-2016	17:17	Kontrolmærke		Linje : 260R Fændediget	
	19-11-2016	14:45	Permanent ændring på rejsekort		Jersie St.	
<b>Konfiguration</b>		<b>Før</b>		<b>Efter</b>		
<b>Gruppe</b>		1 x Barn		1 x Voksen		

Klik [her](#) for at se detaljerede transaktioner for denne handling

[Udskriv denne h...](#)

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klagerens datter fyldte 16 år den 14. oktober 2016, og klageren bestilte efter to remindere fra rejsekortsystemet en omstilling af rejsekortet fra kundetypen "barn" til "voksen" den 18. november 2016 kl. 13:10.

Det stod anført i en bekræftelsesmail, at der kunne gå op til 24 timer i en bus, før ændringen blev overført til rejsekortet og trådte i kraft. Det fremgik endvidere, at ændringerne ville blive overført automatisk til rejsekortet, "når du rejser", men også blev overført, hvis man blot foretog en "nul-rejse" eller lagde sit kort på en rejsekortautomat.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter den 18. november 2016 checkede sit rejsekort ind i bus 260R kl. 16:35 på et tidspunkt, hvor ændringen endnu ikke var registreret i rejsekortsystemet, fordi den pågældende bus ikke havde været i garage og havde fået opdateret rejsekortsystemet, hvorfor rejsekortet ved kontrollen kl. 17:17 stod checket ind med kundetypen "barn".

Men da datteren skulle rejse som kundetype "voksen", blev kontrolafgiften i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

### **3 medlemmer (Tine Vuust, Torben Steenberg og Niels Martin Madsen) udtaler herefter:**

"Vi finder, at den information, som gives i bekræftelsesmailen til kunderne, når de ændrer indstilling, er tvetydig, idet det på den ene side står anført, at der kan gå op til 24 timer, før ændringen er overført til rejsekortet, men på den anden side også står anført, at "*ændringerne overføres automatisk til dit rejsekort, når du rejser*".

Kunderne kan derfor få den opfattelse, at hvis de ikke foretager sig noget med rejsekortet inden for de nævnte 24 timer, træder ændringen i kraft af sig selv, men hvis de rejser inden for de 24 timer, bliver ændringen automatisk overført "her og nu" ved check ind på rejsekortet.

Som følge af det anførte finder vi, at det i den konkrete sag var undskyldeligt, at klageren var af den opfattelse, at når datteren rejste inden for 24 timer efter omstillingen af kundetypen kl. 13:10, ville omstillingen være overført til rejsekortet.

Movia kunne i den efterfølgende sagsbehandling i Back Office se, at klageren inden datterens busrejse havde foretaget en omstilling til den korrekte kundetype, og da der ikke ses risiko for omgåelse, idet vi har konstateret, at det var korrekt at pålægge kontrolafgiften i selve kontrolsituationen, finder vi, at Movia burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af det resterende beløb af den ordinære billetpris, således som der er hjemmel til i de dagældende rejseregler for Hovedstadsområdet punkt. 6.2., hvis særlige forhold gør sig gældende."

### **1 medlem med 2 stemmer (Rikke Frøkjær) udtaler:**

"Om end det kunne være formuleret tydeligere, bliver der på selvbetjeningen givet besked til brugeren om, at der i tog kan gå op til 5 timer og i bus op til 24 timer, før ændringen er overført til rejsekortet. Det fremgår af sagen, at rejsekortets omstilling til voksen var gennemført ved datterens check ind den 19. november 2016 på Jersie st.



Jeg finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Der er ikke nogen lovbestemmelser om, at trafikvirksomheder skal modregne en betalt billet i kontrolafgiften eller skal nedsætte kontrolafgiften procentuelt, således som klageren ønsker.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

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).

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet havde på det omhandlede tidspunkt vedtaget fælles rejse-regler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgik. Det anførtes bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolperso-nalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejse-kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra punkt 2.6:

”Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Min datter [yy] har fået en kontrolafgift på 750,- kr. da hendes rejsekort viste hun kørte på barnebillet, selv om jeg har en kvittering på at der samme dag ca. 4 1/2 time før kontrolafgiften er lavet en permanent ændring på [yy]s kort fra barn til voksen. Da jeg ændrede rejsekortet, stod der på skærmen at ændringen trådte i kraft med det samme og at den var permanent.

....jeg mener den er forkert, og hvis den ikke annulleres, så er der jo stadig trukket penge for et barns rejse, så må man jo regne differencen ud fra barn til voksen og så må afgiften jo sættes til den procentvise diffe-rence. Det er jo åbenlyst at der ikke er forsøgt at snyde på nogen måde.

....

Jeg kan godt se, at der står at der kan gå 5 timer i tog og 24 timer i bus, og det har jeg ikke opdaget, for da jeg bestilte ændringen kom der en tekst op, hvor der stod at ændringen var permanent og trådte i kraft med det samme, at der så står i deres vejledning at der kan gå op til 24 timer har jeg ikke set skal jeg ind-rømme, for jeg lukkede det ned straks efter at den tekst kom frem.

Jeg forstår godt, at der skal kunne pålægges afgifter når folk bevidst prøver at snyde, men at man fasthol-der en afgift der er givet, hvor det er åbenlyst at der ikke er forsøgt snyd, det forstår jeg ikke, det har ikke noget at gøre med at systemet skal være fair overfor alle kunder.

Jeg forstår heller ikke hvordan det i et computersystem kan gå så langsomt, at der kan gå op til 24 timer før ændringen overføres, så hvis man er sent ude, som jeg var her, så må man altså ikke rejse nogen steder de næste 24 timer.

Jeg forstår heller ikke hvorfor systemet ikke selv ændrer rejsekortet fra barn til voksen, når det åbenlyst ikke kan lade sig gøre at køre på som barn når man er fyldt 16 år, uden det er "ulovligt", er det fordi man så kan udstede nogle flere afgifter overfor folk som glemmer at ændre det ? Det er i hvert fald rigtig dårlig service.

Når alt er sagt, ja så har jeg begået en fejl, som er gået ud over  for ja, jeg burde have læst det med småt, men jeg har jo ikke forsøgt at snyde nogen,  har ikke forsøgt at snyde nogen, men har alligevel fået en afgift.

Fakta er i hvert fald, at der er trukket for en barnebillet på  rejsekort og ikke en voksen, men så skal afgiften vel også sættes forholdsmæssigt ned i forhold til hvad forskellen på en barnebillet/voksenbillet er. Så når  har fået trukket 19,88 kr. (uagtet at systemet ved at  er over 16 år, og slet ikke kan køre på en barnebillet), og en voksenbillet er på ca. 25 kr. så skal afgiften vel sættes til ca. 20 % af de 750 kr. da det forholdsmæssigt svarer til det, som hun skulle have snydt for.

”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol det vil sige enten tjekke han zone, dato eller kl.

På rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Se vedlagte fra rejsereglerne at kunden skal huske at ændre sit kort fra barn til voksen når man fylder 16 år.

Vedlagt de to mail der er sendt fra rejsekort til kundens far om at nu er det tid til af få ændre korttypen fra barn til voksen. 1. mail er sendt den 16.9.2017 kl. 12.09 og 2. mail er sendt den 18.11.2017 kl. 12.01. Begge mail er sendt til samme mail adresse, som kundens far skriver fra nu @k

Kunden  er fyldt 16 år den 14.10.2016.

Kundens far har ændret korttypen den 18.11.2016 kl. 13.10. Ved ændringen får man besked om at der kan gå op til 24 timer i bussen før den nye korttype er registret. Se vedlagte mail som kunden har modtaget og indsendt, samt resten af mailteksten modtaget fra rejsekort, da kunden ikke har medsendt det. Det er teksten fra november 2017. Kundens far skriver, at han først læser mailen efterfølgende hvor  har modtaget afgiften.

Vedlagt udtræk fra  rejsekort og historik for de sidste rejser fra det fyldte 16 år. Det fremgår også at rejsekortet er registret som voksen den 19.11.2016 kl. 14.45.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på:

- at der er sendt to mail til kunden hvor der bliver gjort opmærksom på, at nu skal kortet ændret
- at man kan læse om reglerne på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk)

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand