

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0182
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind – klageren aktiverede ikke sin tank-op-aftale, hvorfor der var for lav saldo til check-ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 21. december 2017 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 -

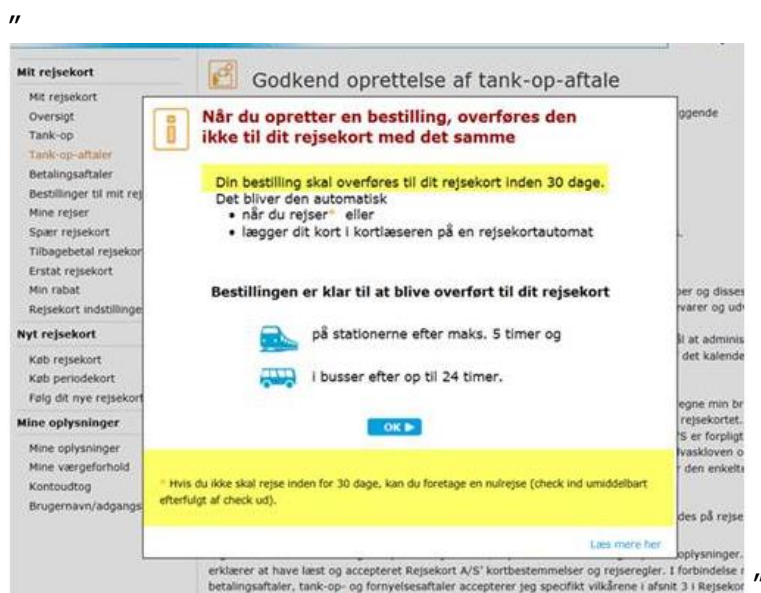
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bestilte i 2012 et rejsekort personligt og oprettede samtidig en tank-op-aftale, som administreres af DSB. Ifølge aftalen skulle der automatisk overføres 300 kr. fra klagerens betalingskort til hans rejsekort, når saldoen på rejsekortet kom under 50 kr.

Den 3. august 2016 ændrede klageren sine kreditkortoplysninger ved login i selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Ifølge Metro Service oprettede han imidlertid en ny betalingsaftale i stedet for blot at ændre oplysningerne, og for at aftalen kunne træde i kraft, skulle den aktiveres inden 30 dage ved at bringe rejsekortet i kontakt med rejsekortsystemet, fx ved check-ind. Ved oprettelsen fik klageren følgende besked:

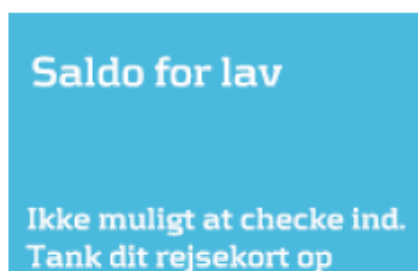


Klageren checkede imidlertid først rejsekortet ind på en rejse den 23. september 2016, hvorfor betalingsaftalen ikke blev aktiveret inden for fristen og derfor blev annulleret automatisk.

Der var dog den 23. september 2016 stadig 193 kr. på rejsekortet, som derfor kunne checkes ind uden problemer. Klageren rejste på kortet, hvis saldo herefter gradvist blev mindre. Da han den 3. juni 2017 skulle rejse med Metroen fra Nørreport st., kunne han ikke checke ind på grund af lav saldo på kortet, men valgte alligevel at stige om bord. Efter DR Byen st. var der kontrol, og da klageren ikke var checket ind, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede den 13. juni 2017 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften. Han oplyste, at han havde en automatisk tank-op-aftale på sit rejsekort, men at der ikke havde været penge nok på kortet, da han forsøgte at checke ind på Nørreport st.

Metro Service fastholdt den 20. juni 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte endvidere, at tank-op-aftalen var udløbet, da den ikke var aktiveret i tide, at der ikke var foretaget korrekt check-ind inden rejsens start, og at klageren ved forsøg på check-ind havde fået vist følgende besked på kortlæserens display:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ved kontrollen i Metroen den 3. juni 2017 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han på grund af for lav saldo på sit rejsekort ikke havde checket kortet ind. Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Klageren har siden 2012 haft en tank-op-aftale tilknyttet til sit rejsekort. I forbindelse med at han den 3. august 2016 ændrede sine betalingskortoplysninger i selvbetjeningssystemet, bestilte han imidlertid i stedet en ny tank-op-aftale.

Ankenævnet lægger til grund, at han fik følgende systemgenerede besked:

Når du opretter en bestilling, overføres den ikke til dit rejsekort med det samme

Din bestilling skal overføres til dit rejsekort inden 30 dage.
Det bliver den automatisk

- Når du rejser, eller
- Lægger dit kort i kortlæseren på en rejsekortautomat"

Nederst og med mindre bogstaver stod:

"Hvis du ikke skal rejse inden for 30 dage, kan du foretage en nulrejse (check ind umiddelbart efterfulgt af check ud)."

Klageren checkede dog først sit rejsekort ind den 23. september 2016 og aktiverede dermed ikke tank-op-aftalen inden for 30-dages fristen, hvorved aftalen automatisk blev annulleret.

Ankenævnet har ved sin afgørelse lagt vægt på, at der ikke var tale om en fejl i rejsekortsystemet, men at årsagen til, at klagerens oprindelige tank-op-aftale ophørte, skyldtes, at han i selvbetjeningen oprettede en ny tank-op-aftale, som krævede aktivering, i stedet for at ændre sine betalingskortoplysninger i den eksisterende aftale.

Klageren fik på rejsekortstanderen den 3. juni 2017 besked om, at det ikke var muligt at checke ind på grund af for lav saldo, og at rejsekortet skulle tankes op, men klageren valgte alligevel at stige om bord på Metroen uden at købe anden rejsehjemmel.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde 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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgår hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Kunder, 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.

Fra punkt 2.7:

”

Selskaberne kan erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

”

Fra de dagældende rejsekort rejseregler (gældende fra 13. juni 2016):

”

3.3 Sådan checker du ind

[...]

3.3.3 Fejl ved check ind

Hvis du ved check ind opdager, at dit rejsekort ikke kan læses eller at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, chauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt. Kan du fortsat ikke checke ind, skal du skaffe en billet på anden vis.

[...]

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. Hos enkelte trafikkselskaber er det også muligt at indgå en tank-op-aftale via Betalingsservice. Det betyder, at dit rejsekort personligt eller rejsekort flex automatisk tankes op med et bestemt beløb ved check ind eller check ud eller når rejsekortet lægges i en rejsekortautomat og saldo er mindre end minimumssaldo.

Du skal være opmærksom på, at hvis dit betalingskort spærres eller skiftes inden oprindeligt udløb, vil tank-op aftalen fortsat være aktiv.

Da der således ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet, vil du i stedet modtage en faktura. Såfremt du ikke opdaterer dine betalingskortoplysninger, kan din tank op aftalen blive annulleret. Manglende betaling af fremsendte fakturaer, vil efter vor rykkerprocedure kunne overdrages til inddrivelse hos SKAT. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau.

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 salgssteder⁵. Størrelsen af dit optankningsbeløb og af minimumssaldo kan du ændre via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

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

Rejsekort erhverv skal være med tank-op-aftale og måden at betale på aftales i forbindelse med kundeoprettelsen.

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

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har siden jeg fik det for flere år siden, altid haft en automatisk optankningsaftale. Denne er åbenbart pludselig ophørt og den pågældende dag for kontrolafgiften, var der ikke længere penge nok på kortet. Jeg har på ingen måde opsagt den automatiske optankningsaftale, har tværtimod husket at ændre kortnummeret, da jeg fik nyt dankort i august 2016. Så alt burde være i skønneste orden, hvilket det så viste sig ikke at være. Jeg gjorde opmærksom på problemet overfor Metro-stewarden, der gav mig bøden og sagde jeg skulle henvende mig til Metroselskabet efterfølgende, hvilket er helt fair.

Jeg har nu fået afvist bøden af Metroselskabet, men egentlig mener jeg også at fejlen ligger Rejsekort A/S, da det øjensynligt er der, noget er gået galt. Jeg bruger ikke mit rejsekort særlig ofte, men har alligevel en automatisk optankningsaftale, da konceptet er godt og jeg altid kan tage det offentlige uden at skulle bekymre mig om betaling og alt muligt andet, jeg skal blot køre mit kort igennem. Derfor ærgres det mig også ekstra meget, at jeg får denne bøde, da jeg har gjort alt der står i min magt, for at tingene bare virker. Kan forestille mig at mange glemmer at skifte kortnr. når de skifter dankort, men selv det har jeg været påpasselig med, for ikke at komme i problemer.

Jeg håber I vil se med velvilje på dette, da jeg som sagt på ingen måde har haft intentioner om at snyde. Jeg synes rejsekortet er fantastisk, men det forekommer mig mærkværdigt, at den automatisk optankning, pludselig er ophørt, vel at mærke uden jeg selv har bedt om det.”

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I 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, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 3. juni 2017 kl. 03:20 på strækningen DR-Byen station – 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.

I de Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.



og på Rejsekorts hjemmeside, på dette link <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/forudbetaling.aspx> kan man desuden læse:

Forudbetaling

- > Check ind
- > Check ud
- > Tag flere med på dit rejsekort
- > Tank-op
- > Tank-op-aftale
- > Forudbetaling
- > Selvfølgelig – klar til hele her

Betaling forud for hver rejse

Når du starter din rejse og checker ind, trækkes der en forudbetaling på dit rejsekort. Beløbet afhænger af, hvilken type rejsekort du har, og om du er voksen, barn, pensionist eller ung/studerende. Forudbetalingen er for eksempel 25 kr. for en standardrejse for en voksen med et rejsekort personligt, mens du med et rejsekort anonymt skal forudbetale 600 kr., når du vil rejse mellem Sjælland, Fyn, Midtjylland,

Syddjylland og Nordjylland - se grænserne for, hvornår du har forhøjet forudbetaling med rejsekort anonymt her. Find de forskellige priser på forudbetaling i de aktuelle priser for rejser.

Kortlæseren ved af gode grunde ikke, hvor du skal hen, når du begynder din rejse og checker ind. Forudbetalingen er til for at sikre, at der er dækning på dit rejsekort for i hvert fald en del af rejsen.



Under den ordinære sagsbehandling har vi i vort svar til klager vedhæftet en udskrift fra Rejsekort hvor af det fremgår, at saldoen på klagers rejsekort, efter en ud-checkning den 29. april på Ny Ellebjergs station, blot var 23 kroner, hvilket ikke er nok til et nyt check-ind for en voksen rejsende.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beleb	Forudbetaling	Gå til
03-06-2017 03:20:03	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		139		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:48	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		138		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:28	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		137		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:22	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		136		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:17	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		135		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:13	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		134		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:06	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		133		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:19:00	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		132		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
03-06-2017 03:18:56	04-06-2017 05:52:26	01-06-2017	Kontrolmærke	Kontrol		131		Vestamager St.	MET-EAM-7016 - 097016		0,00	0,00	0,00	0,00	Detalier
29-04-2017 01:02:00	29-04-2017 01:27:00	01-04-2017	Check ud	Check ud		130	50	Ny Ellebjerg St.	VAL_19141 - 130251	EasyTrip	23,00	13,00	-13,00	25,00	Detalier
29-04-2017 00:43:22	29-04-2017 01:02:53	01-04-2017	Check ind	Check ind		129	50	Nørreport St.	VAL_25787 - 13C6DF	EasyTrip	10,00	0,00	0,00	25,00	Detalier
29-04-2017 00:26:46	29-04-2017 00:49:47	01-04-2017	Check ind	Check ind		128	50	Frederiksberg St.	VAL_20918 - 138936	EasyTrip	10,00	-25,00	25,00	25,00	Detalier
28-04-2017 18:10:10	28-04-2017 18:18:09	01-04-2017	Check ud	Check ud		127	49	Frederiksberg St.	VAL_20919 - 13893C	EasyTrip	35,00	10,00	-10,00	25,00	Detalier
28-04-2017 17:43:16	28-04-2017 17:48:23	01-04-2017	Check ind	Check ind		126	49	Bella Center St.	VAL_21355 - 13F620	EasyTrip	25,00	-25,00	25,00	25,00	Detalier

Vi har naturligvis læst, at klager mente, at alt var i skønneste orden i og med, at han i sin tid oprettede en automatisk tank-op-aftale. I førnævnte svar har vi også formidlet Rejsekorts forklaring på hvorfor klagers optankningsaftale ikke var aktiv efter, at klager opdaterede sine Dankortoplysninger den 3. august 2016.

I og med, at klager ikke havde tilstrækkelig saldo på sit rejsekort til at gennemføre et korrekt check-ind, har han ikke modtaget et 'OK – god rejse', da han forsøgte at checke-ind på Nørreport station. Tværtimod har der på kortlæserens display stået således:



'Saldo for

lav. Der kan ikke checkes ind. Tank dit rejsekort op.'

Hvis man ikke kan checke sit rejsekort ind, skal man anskaffe anden billet inden ombordstigning, fx ved at købe en billet i en automat eller en mobilbillet. I den konkrete sag kunne klager desuden have tanket penge op på sit rejsekort på en af de Rejsekortautomater, der findes på Nørreport station, eller hos 7-eleven, som har to butikker på Nørreport station. Endelig kunne klager også have anvendt et af vores opkaldspunkter, som ville have bragt ham i direkte kontakt med en medarbejder, som kunne have rådgivet.

Vi må understrege, at vi på ingen måde mistænker klager for *"intentioner om at snyde"*, men udelukkende til fakta. Fakta i denne sag er, at klager ikke kunne checke sit rejsekort ind på grund af for lav saldo, og at klager ikke købte anden rejsehjemmel i stedet for. Da vi behandler alle passagerer ens er reglen om gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning gældende for alle, hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg er helt klar over at Metroselskabet har en rigtig god sag, da jeg foretog rejsen uden gyldig billet. Ja, jeg valgte at foretage rejsen, uden at tænke specielt meget over det, da jeg jo havde et gyldigt rejsekort med en automatisk optankningsaftale på og jeg i øvrigt havde forsøgt at checke ind. Det min anke går på, er derfor også overfor Rejsekort. Grunden til jeg ikke bare har kunnet klage til dem er, at det var Metroselskabet der naturligt nok havde udstedt bøden, så jeg fik at vide hos Rejsekort, at jeg skulle henvende mig til dem.

Jeg har, siden jeg fik mit rejsekort i 2012, altid haft en fast tank-op-aftale og den har jeg på intet tidspunkt opsagt. Det eneste jeg har gjort er, at ændre mine kreditkortoplysninger, få dage efter jeg havde fået tilsendt mit nye kort fra min bank. Hvordan Rejsekort øjensynligt har lukket for min automatiske tank-op-aftale, er mig derfor en gåde, da der på ingen måde manglede penge på mit Rejsekort. Der manglede jo reelt først penge på mit kort da jeg skulle rejse d. 3/6-2017. Ovenikøbet kan jeg se af Rejsekorts dokumentation, som Metro-

selskabet har vedhæftet, at der er 193 kr. tilbage på kortet d. 23/9-2016, hvor mine kreditkortoplysninger for længst er opdateret. Samtidig står der, at min tank-op-aftale åbenbart bliver stoppet der.

Det giver simpelthen ingen mening og min påstand er derfor, at jeg helt fra start har haft en automatisk op-tankningsaftale på mit Rejsekort. Den har fungeret i over 5 år uden problemer. Så får jeg et nyt Dankort, går straks ind og opdaterer mine nye Dankortoplysninger. Der er stadigvæk masser af penge på min konto på det tidspunkt, så derfor kan jeg ikke på nogen måde se, hvorfor min automatiske betalingsaftale skulle være blevet opsagt. Det eneste der kunne give mening, var hvis der var forsøgt en automatisk optankning og jeg ikke havde skiftet mine dankort-oplysninger, men det har på ingen måde være tilfældet.

Jeg har i øvrigt klippet nedenstående fra den dokumentation Metroselskabet har sendt med, som de har fået fra Rejsekort:

'Når du opretter en tank-op-aftale får du følgende besked sendt til din e-mail med information om aktivering af aftalen'

Det er muligt jeg har fået en sådan mail (det har ikke været muligt at finde den), da jeg for år tilbage oprettede min tank-op-aftale, med mindre jeg har haft Rejsekortet så længe, at tingene fungerede anderledes dengang. Noget kunne måske tyde på det, for det jeg har fundet frem, er min oprindelige bestilling af Rejsekortet fra 2012, hvor det fremgår at jeg allerede fra start har tilmeldt mig den automatiske optankningsaftale (se vedhæftede mail). Det korte af det lange er, at jeg aldrig nogensinde opsagt den aftale igen, så derfor burde det hele jo bare køre videre.

Min konklusion på det hele er derfor, at jeg har haft en tank-op-aftale siden jeg bestilte mit Rejsekort d. 17/5-2012, at denne aftale aldrig nogensinde er blevet opsagt af undertegnede, at der altid har været penge nok på min Rejsekortkonto og der altid har været et gyldigt kreditkort tilknyttet kontoen. Jeg mener derfor det er Rejsekort, der bør sørge for min kontrolafgift hos Metroselskabet bliver annulleret."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi har gennemlæst klagers mail meget nøje og har derefter kontaktet Rejsekort A/S for at få et dybdegående indblik i hvad der er forgået og om der eventuelt har været en fejl i Rejsekorts systemer, som har bragt klager i klemme.

Når man får udskiftet sit betalingskort skal man rette kortoplysningerne de steder hvor man har en betalingsaftale; fx hvis man har en Brobizz, anvender en app til mobilbilletter eller som i dette tilfælde har en betalingsaftale med Rejsekort.

I denne konkrete sag oplyser klager, at han ændrede sine kreditkortoplysninger få dage efter tilsendelsen af hans nye kreditkort. Men det er ikke helt korrekt, og det er her problemet er opstået. For klager har *ikke ændret* sine kreditkortoplysninger hos Rejsekort, men har derimod *oprettet en ny* betalingsaftale. Rejsekort blander sig ikke i om kunderne opretter nye, nedlægger eksisterende eller fornyer betalingsaftaler. Men hvis man opretter en ny betalingsaftale, som klager har gjort via sin selvbetjening, så skal kortholderen aktivere rejsekortet inden for 30 dage for at aktivere betalingsaftalen, ganske som klager har gjort de tidligere gange han har lavet en ny betalingsaftale. I forbindelse med oprettelse af en Tank-op-aftale bliver man mødt af dette skærmbillede, som man aktivt skal klikke 'OK' på for at komme videre med aftalen:

Rejsekort

Godkend oprettelse af tank-op-aftale

Når du opretter en bestilling, overføres den ikke til dit rejsekort med det samme

Din bestilling skal overføres til dit rejsekort inden 30 dage. Det bliver den automatisk

- når du rejser eller
- lægger dit kort i kortlæseren på en rejsekortautomat

Bestillingen er klar til at blive overført til dit rejsekort

på stationerne efter maks. 5 timer og

i busser efter op til 24 timer.

OK ▶

* Hvis du ikke skal rejse inden for 30 dage, kan du foretage en nulrejse (check ind umiddelbart efterfulgt af check ud).

Læs mere her

Hvis man ikke aktiverer kortet inden for de 30 dage, annulleres selve betalingsaftalen, men selve rejsekortet er stadig aktivt – man skal så blot sørge for, at sætte penge ind på kortet på anden vis. Hvis man ikke aktiverer kortet og dermed betalingsaftalen inden for de 30 dage vil det på kundens egen selvbetjenings-side på Rejsekort.dk fremgå, at betalingsaftalen er deaktiveret. Herunder er udklip fra Rejsekort:

MESEBUS Tid 00:05:19 Log ud (7) English (8)

REJSEKORT

FORSIDE (1) SØG (2) ADMINISTRATION (3) HJÆP (4)

Betalings- og fornyelsesaftaler ejet af kunden

Dette er et helt nyt rejsekort/betalingsaftale, som er bestilt ultimo august 2017

Bet aftalenr.	Bet aftaletype	Betalingskort/konto/navn	Udløber	Trafikselskab	
[+]	Betalingskort	[redacted]	50	31-07-2020	DSB Erstat
[+]	Betalingskort	[redacted]	76	31-05-2018	DSB Erstat
[+]	Betalingskort	[redacted]	76	31-07-2016	Metro Erstat Slet
[+]	Betalingskort	[redacted]	76	31-05-2018	Metro Erstat Slet

Ny betalingsaftale (n)

Betalingsaftaler ejet af andre

Ingen betalingsaftale delt med kunden

Tilbage til oversigt (t)

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn [redacted]

CPR-nr. / CVR [redacted] XXXX

Postnr. 2300

Kortnr. [redacted]

Korttype [redacted]

Betalingsaftaledetaljer

Betalingsaftalenr.	<input type="text"/>
Type	Betalingskort
Status	Inaktiveret
Trafikselskab	Metro
Faktureringskonto	<input type="text"/>
Oprettet dato	07-12-2012
Oprettet af	WSU
Betalingskorttype	Dankort ▶ Erstat (r)
Betalingskortnr.	
Udløbsdato	31-07-2016
Kontrolcifre	***

Fakturerings-/kontaktadresse

Brug adresse fra kundeprofil (b)

Angiv anden adresse (i)

Land (y) *	<input type="text" value="Danmark"/>
<input checked="" type="radio"/> Person (m) <input type="radio"/> Virksomhed (v)	
Navn (n) *	<input type="text"/>
c/o (c)	<input type="text"/>
Gade (g) *	<input type="text"/>
Sted (s)	<input type="text"/>
Postnr. og by (p) *	<input type="text" value="2300"/> København S

[Tilbage til betalingsaftaler \(t\)](#)

[Slet \(s\)](#)

[Del betalingsaftale \(e\)](#)

[Gem \(g\)](#)

Tank-op-aftale

Har du et rejsekort personligt eller et rejsekort flex og et dankort, kan du få en tank-op-aftale. Med en tank-op-aftale har du altid penge på dit rejsekort, så du er klar til at hoppe på bussen eller toget, når det passer dig. Tank-op-aftalen er gebyrfri. [Se vores video om tank-op-aftale her.](#)

> Check ind

> Check ud

> Tag flere med på dit rejsekort

> Tank-op

> **Tank-op-aftale**

> Ændre betalingskort på din tank-op-aftale

> Forudbetaling

> Selvbetjeningen – klar det hele her

> Få et overblik over dine rejser

> Spær dit rejsekort

> Rejsekort udstyr

> Ændre indstillinger på dit rejsekort

> Kontrol på rejsen

Gør rejsekort nemmere med en tank-op-aftale

Du kan bestille en tank-op-aftale, samtidig med at du køber dit rejsekort på [rejsekort.dk](#). Har du allerede et rejsekort uden en tank-op-aftale, skal du [bestille tank-op-aftalen på selvbetjeningen](#).

Ønsker du at oprette en tank-op-aftale til dit barns eller en andens rejsekort, [kan du se, hvordan du gør her](#)

Sådan fungerer en tank-op-aftale

Når saldoen på dit rejsekort kommer under 50 kroner, overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit dankort. Så er du altid rejseklar og fri for at holde øje med i saldoen på dit rejsekort. Uanset hvilken trafikvirksomhed der administrerer din tank-op-aftale, kan du bruge dit rejsekort på alle stationer og i alle de busser, der har rejsekortudstyr installeret.

Vær opmærksom på, at aftalen er indstillet til at tanke op 2 gange dagligt. Skal du på længere rejser, anbefaler vi, at du ændrer dine detaljer for antallet af daglige tank op. Det gør du under tank-op-aftaler på selvbetjeningen, hvor du kan vælge at have op til 6 daglige tank op.

Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre dette på [selvbetjeningen](#) eller hos et [salgssted](#). Du kan dog mindst tanke op med 100 kr., og saldoen på dit rejsekort må højst være 2.200 kr. Du kan ligeledes ændre hvor ofte aftalen tanker op fra dit betalingskort.

Aktiver din tank-op-aftale inden 30 dage!

Hvis du bestiller en tank-op-aftale efter, du har fået dit rejsekort, skal du være opmærksom på, at den skal aktiveres ved at bruge dit rejsekort inden for de næste 30 dage, ellers bliver bestillingen annulleret. Du kan nøjes med at checke ind og straks checke ud igen eller lægge dit rejsekort på kortlæseren på en rejsekortautomat. Vær dog opmærksom på, at der går op til 5 timer på stationer og 24 timer i busser, før din tank-op-aftale er registreret - den kan først aktiveres, når den er registreret. Hvis du har bestilt tank-op-aftale samtidig med, at du købte dit rejsekort, så er tank-op-aftalen klar til brug, når du modtager dit rejsekort.

På den almindeligt tilgængelige korthistorik hos Rejsekort kan medarbejderne i kundecentrene 'kun' gå 12 måneder tilbage i historikken. Men medarbejderne kan rekvirere ældre historik, som så bliver tilsendt medarbejderen cirka 24 timer senere. Dén bestilling er foretaget i denne konkrete sag og herunder er et udklip fra den ældre historik.

Transaktion nummer 103 viser, at klager anvendte sit rejsekort den 17. april 2016 og checkede ud på Øresund station.

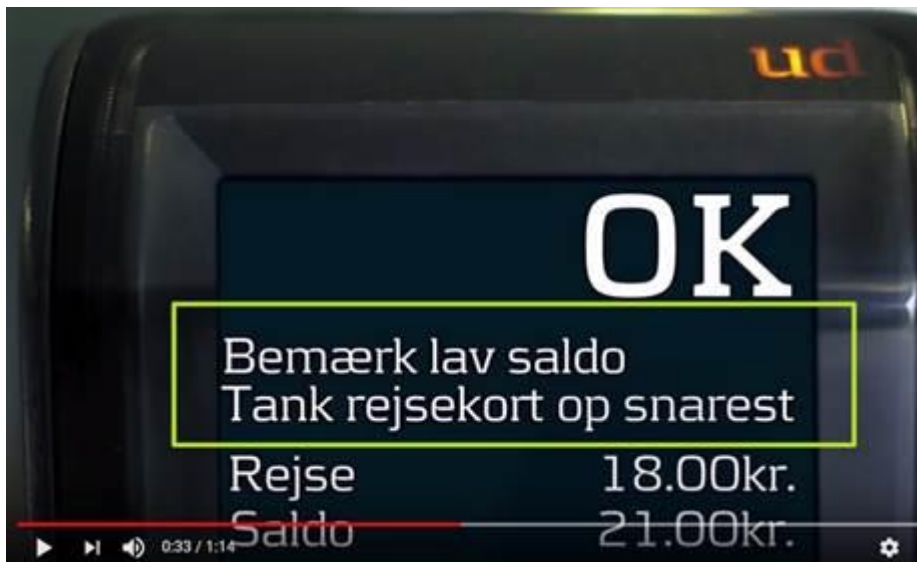
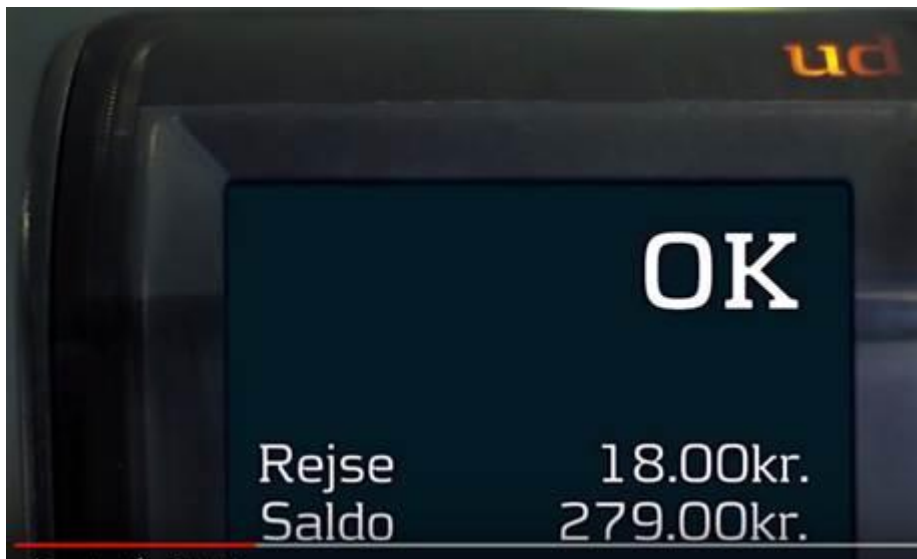
Næste linje (nummer 104) viser, at næste gang klager anvendte rejsekortet var den 23. september 2016, hvor han checkede ind på Bella Center station.

Indcheckningen den 23. september 2016 er interessant fordi klager, via selvbetjeningen, oprettede en ny betalingsaftale den 3. august 2016. Det vil sige, at for at aktivere den nye betalingsaftale skulle klager have aktiveret sit kort senest den 2. september 2016. Da aktiveringen ikke skete inden for tidsrammen blev betalingsaftalen automatisk annulleret.

1	TransacNrCard	RejseNrCard	SystemModtagelse	TransaktionsDato	TransaktionsVaerdi	KortNr	KortNrLang	TransaktionsType	StopPunkt	RejseLbnr	RabatTrin1	RabatTrin2	RabatTrin3	PassengerGroupTotal
103	103	43	17-04-2016	17apr16:01:19:10	9	3084300001812012	CSC Fare product check out	Øresund st. (Metro)		38	0	0	0	
104	104	44	23-09-2016	23sep16:16:03:18	0	3084300001812012	CSC Tpurse management	Bella Center st. (Metro)						
105	105	45	23-09-2016	23sep16:16:03:21	-25	3084300001812012	CSC Fare product check in	Bella Center st. (Metro)		39	0	0	0	
106	106	45	23-09-2016	23sep16:16:15:15	10	3084300001812012	CSC Fare product check out	Kongens Nytorv st. (Metro)		39	0	0	0	
107	107	46	23-09-2016	23sep16:20:36:25	-25	3084300001812012	CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)		40	0	0	0	
108	108	46	23-09-2016	23sep16:20:51:43	13	3084300001812012	CSC Fare product check out	Bella Center st. (Metro)		40	0	0	0	
109	109	47	05-10-2016	05okt16:13:37:32	-25	3084300001812012	CSC Fare product check in	Malmparken st. (tog)		41	0	0	0	

Klager skriver, at han kan se af vort tidligere fremsendte materiale, at der stod kr. 193,- på kortet den 23. september 2016, og det er også korrekt. Men efterhånden som klager har anvendt kortet er saldoen gradvist faldet indtil den er nået under de 25 kroner, som er lavest mulige saldo for en voksen check ind.

Ud over, at klager fik en besked på check-ind standen den dag han fik kontrolafgiften, om at saldoen var for lav til check-ind (se vort tidligere svar), får man også, hver gang man checker ud efter en rejse, besked om hvad rejsen har kostet og hvad saldoen på kortet derefter er. Og når saldoen er lav får man desuden en bemærkning om, at det er på tide at tilføre kortet flere penge, se nedenstående udklip, som også er fra Rejsekorts hjemmeside:



I lyset af ovenstående mener vi det således dokumenteret, at der ikke været fejl hos hverken Rejsekort eller Metro.

Klager har, siden den 23. september og frem til den 3. juni 2017 foretaget 11 rejser med sit rejsekort, hvorfor vi antager, at der har været rig mulighed for at opdage, at alt vedrørende rejsekortet måske ikke var som man formodede. Selvfølgelig kan man komme til at taste forkert på selvbetjeningssiden, men vi mener dog ikke, at uopmærksomhed kan være undskyldeligt for ikke at sørge for, at have anskaffet gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget.

I lyset af ovenstående samt med henvisning til tidligere svar fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner.”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg kan jo ikke sige så meget til det Metro Service anfører, mit problem, som jeg flere gange har påpeget, er den efter min mening tåbelige håndtering fra Rejsekorts side. Det faktum, at hvis man ikke foretager en

rejse eller gør noget aktivt, senest 30 dage efter man på helt eget initiativ, har ændret sine kreditkortoplysninger, giver på ingen måde mening og strider imod enhver form for logik. Alle andre systemer, kort, m.m. som jeg kender til, f.eks. BroBizz og lignende, der ændrer man blot sine kreditkortoplysninger og så kører alt ellers videre i skønneste orden. Jeg har jo ikke engang modtaget et nyt Rejsekort, så det skulle aktiveres, det var kun mine kreditkortoplysninger jeg ændrede. Så ved ikke helt hvordan jeg skal forholde mig til det. Det er fint nok at Rejsekort i deres såkaldte dokumentation skriver sig ud af problemstillingen, men det er stadigvæk dem der har et stort problem med at have et system, der strider imod enhver form for logik.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Vi kan for så vidt godt sætte os ind i klagers frustration. Men i og med, at klager ikke havde tilstrækkelig saldo på sit rejsekort til, at kunne gennemføre et korrekt check-ind og derfor ikke modtog det nødvendige ’OK – God rejse’ samt den positive ’ding-lyd’ fra kortlæseren, men tværtimod en tekst med oplysning om, at saldoen var for lav, kan klager ikke have været i tvivl om, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning, hvorfor vi fastholder, at kontrolafgiften er pålagt med rette og derfor også fastholder vort krav om betaling af samme.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand