

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2018-0116
<b>Klageren:</b>	XX 2000 Frederiksberg
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21263834
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet Rejsekort Pendler Kombi – den automatiske fornyelse af kortet blev ikke aktiveret, fordi klageren ikke checkede ind på den første rejse efter fornyelsen
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 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., men skal godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

- 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:

Klageren bestilte den 9. april 2018 et Rejsekort Pendler Kombi med 30 dages gyldighed til DOT zonerne 01 og 02 med tilknyttet fornyelsesaftale og tank-op-aftale.

Med et Rejsekort Pendler Kombi kan man rejse frit i det valgte pendlerområde og uden for området med samme kort, men det kræves – i modsætning til det almindelige pendlerkort, som *ikke* skal checkes ind ved rejsens begyndelse – at der checkes ind *hver gang* en rejse påbegyndes eller ved skift af transportmiddel, samt at der tillige checkes ud ved rejsens afslutning. Begge periodekorttyper skal imidlertid checkes ind for at aktivere en ny periode på kortet.

I selvbetjeningsystemet fik klageren ved oprettelsen vist de to periodekorttyper således:

The screenshot shows the 'Rejsekort' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Rejsekort' logo and a user login status. Below this, a sidebar on the left lists various options under 'Mit rejsekort' and 'Nyt rejsekort'. The main content area is titled 'Køb rejsekort' and prompts the user to 'Vælg hvilken type kort du ønsker at købe.' Two options are presented in a list: 'Rejsekort Kombi' and 'Rejsekort periodekort'. The 'Rejsekort Kombi' option includes a description of its benefits and a 'Vælg' button. A yellow highlight is placed over the 'Læs mere om rejsekort kombi' link. The 'Rejsekort periodekort' option also includes a description and a 'Vælg' button.

Hvis klageren havde klikket på linket "Læs mere om rejsekort kombi" (markeret med gult ovenfor), ville han have fået vist følgende information:

"

## Pendler kombi - rejsekort og pendlerkort i ét



Med pendler kombi på dit rejsekort kan du både rejse frit i et pendlerområde efter eget valg og uden for området med ét og samme kort. Så slipper du for at tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter.

### Fordelene fra rejsekort og pendlerkort i ét kort

Med pendler kombi slipper du for at tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter. Bare check ind, når din rejse starter, når du skifter transportmiddel, og check ud, når den slutter - så klarer kortet resten.



”

Det fremgår af klagerens oplysninger, at han havde fået den fejlagtige opfattelse, at han ikke skulle foretage check-ind og check-ud, når han rejste *inden for* sit valgte pendlerområde på det købte pendler kombikort.

Endvidere havde han ikke forstået, at Pendler Kort Kombi skulle checkes ind for at aktivere den automatisk fornyede gyldighedsperiode.

Uanset at han den 12. maj 2018 fik tilsendt en sms med nedenstående tekst fra rejsekortsystemet, foretog han derfor ikke check-ind, da han skulle rejse i sit pendlerområde efter den første periodes udløb:

Kære [REDACTED]

Vær opmærksom på, at den igangværende periode på dit pendlerkort udløber ved midnat.

Rejsekort, kortnr. :3084300 [REDACTED]  
Periode, udløb :15/11/2016

Husk: Du skal checke ind inden for dit pendlerområde for at aktivere en ny periode, første gang du rejser, efter at den igangværende periode udløber :15/11/2016.

God rejse!  
Med venlig hilsen  
" Rejsekort Kundecenter

"

Da klageren den 15. maj 2018 rejste med Metroen i retning mod Frederiksberg st., var der kontrol, efter Metroen havde forladt Nørreport st. i zone 01. Klageren foreviste sit Rejsekort Pendler Kombi, men da han ikke havde aktiveret en ny pendlerperiode for zonerne 01 og 02 ved at checke rejsekortet ind inden ombordstigning, havde han ikke gyldig rejsehjemmel, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende til støtte herfor:

"

15-05-2018 18:27:54 Web : Jeg fik idag en "kontrolafgift" på 750 kroner i metroen.

Jeg gjorde som jeg har gjort næsten hver dag siden april '18, hvor jeg anskaffede mig et rejsekort med periodekort. - Eftersom jeg kun rejser med metro inden for mine angivne zoner, behøver jeg hverken at tjekke ind eller ud, som der står i anvisninger for periodekort.

Da jeg så blev kontrolleret, fik jeg at vide at det var udløbet for tre dage siden. Jeg forklarede at det forstod jeg ikke, da jeg troede at den slags blev automatisk fornyet. Jeg fik så forklaret at jeg formentlig ikke har oprettet den fornyelsesaftale som jeg troede jeg havde - Men hvis det nu var tilfældet at jeg havde, så kunne jeg kontakte kundeservice og få annulleret kontrolafgiften.

I den bekræftende email jeg fik fra Rejsekort.dk for lige over en måned siden, står der dog ganske tydeligt at jeg havde oprettet med fornyelsesaftale:

"Fornyelsesaftale

Du har valgt at oprette en fornyelsesaftale, så når din periode udløber, bliver den automatisk fornyet. "

Det er imidlertid ikke sket, hvorfor ved jeg ikke. Jeg har heller ikke modtaget nogen sms om påmindelse om at dette ville ske snarligt, som der også står skrevet burde været sket. Så i min optik må fejlen ligge på Rejsekort's side, og jeg mener derfor ikke at jeg bør betale.

"

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. maj 2018 med følgende begrundelse:

"

Du har modtaget en kontrolafgift, idet du ikke kunne fremvise gyldigt kort eller billet under billettering i metroen.

Ud fra dit pendlerkort kan jeg se, at dit kort ikke var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften, hvorfor din kontrolafgift fastholdes. For god ordens skyld, vedhæfter jeg et nyt girokort, som du kan benytte.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Gyldighedsperioden er altid 30 dage og du er selv ansvarlig for at forny dit eksisterende kort. Dette sker dog så snart du foretager et Check ind.

"

**Detaljer fra klagerens bestilling:**

09-04-2018 11:56 Rejsekort med periodekort bestilt Sendt til kunden

Parameter	Beskrivelse
Korttype	Rejsekort personligt med foto
Rejsekortpakke	2C-PK001, Pendler kombi med tank-op-aftale
Pakkepris	50,00 kr.
Depositum	0,00 kr.
Kundetype	1 x Voksen
Serviceniveau	Standard
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt
Kortsprog	Dansk
Tank-op-aftale	Ja - 300,00 kr. ved 50,00 kr., intet maks./måned

[...]

Periodekort	Pendler Kombi Sjælland
Pris periodekort	395,10 kr.
Område/zoner	Fra: Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02) Til: København, Frederiksberg, City (DOT 01) Via:
Periode starter	ved første check ind
Periodens længde	30 DAG
Fornyelsesaftale	Ja

**SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:**

Metro Service har på anmodning fra sekretariatet indsendt følgende bestillingsflow for Rejsekort Pendler Kombi:

”

Når man logger ind på Selvbetjeningen for at købe et nyt rejsekort ser første side således ud, og man vælger 'Køb Rejsekort'.

English [Log ud](#)
Ekstra Test er logget ind | [Log ud](#)

# Rejsekort

**Mit rejsekort**

- Mit rejsekort
- Detaljer
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

**Nyt rejsekort**

- Køb rejsekort**
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

**Mine oplysninger**

- Mine oplysninger
- Mine vægeforhold
- Kontoudtog
- Brugernavn/adgangskode

## Mit rejsekort

**Valgt rejsekort:**

**Ekstra Test**

- Tank-op
- Detaljer
- Periodekort

- Spær rejsekort
- Mine rejser

[Rejsekort selvbetjening](#) | [Kontakt](#) | [Beskyttelse af persondata](#) | [Gå til rejsekort.dk](#)

Næste side præsenterer en valgmulighed for alle de typer rejsekort man kan vælge imellem. Klager valgte nedenstående type 'Pendler kombi'.

**Mine oplysninger**

- Mine oplysninger
- Mine vægeforhold
- Kontoudtog
- Brugernavn/adgangskode

**Pendler kombi**

Rejsekort med pendler kombi er rejsekort og pendlerkort i ét

- Med pendler kombi på dit kort kan du rejse frit til en fast pris i et valgt pendlerområde. Du skal altid have penge på kortet når du starter en rejse, dette gælder både indenfor og udenfor dit pendlerområde.
- Du automatisk få fornyet pendlerperioden og få overført penge til kortet, når saldoen er lav.
- Du kan ikke tage andre med på kortet, hvis der er en aktiv pendlerperiode på det

[Læs mere om rejsekort kombi](#)

Vælg kundetype

- Voksen
- Barn
- Pensionist

Køb ▶

6

Dernæst skal man vælge om man ønsker et Pendler kombi, med eller uden tank-op-aftale. Klager valgte med.

[1. Køb rejsekort](#) > [2. Rejsekortpakker](#) > [3. Din bestilling](#) > Bekræftelse

## Vælg rejsekortpakke

Herunder kan du vælge den rejsekortpakke, der indeholder

### Pendler kombi uden tank-op- aftale

kr. 50,00\*

Du kan rejse frit på dit pendler kombi i det pendlerområde, som du vælger. Kortet kan også bruges til rejser udenfor pendlerområdet.

[Se flere detaljer](#)

Køb ▶

\* Pris for rejsekort

### Pendler kombi med tank-op- aftale

kr. 50,00\*

Du kan rejse frit i dit pendlerområde og kan også bruges til rejser udenfor området. Kortet har tank-op-aftale (kun via Dankort eller VISA/Dankort).

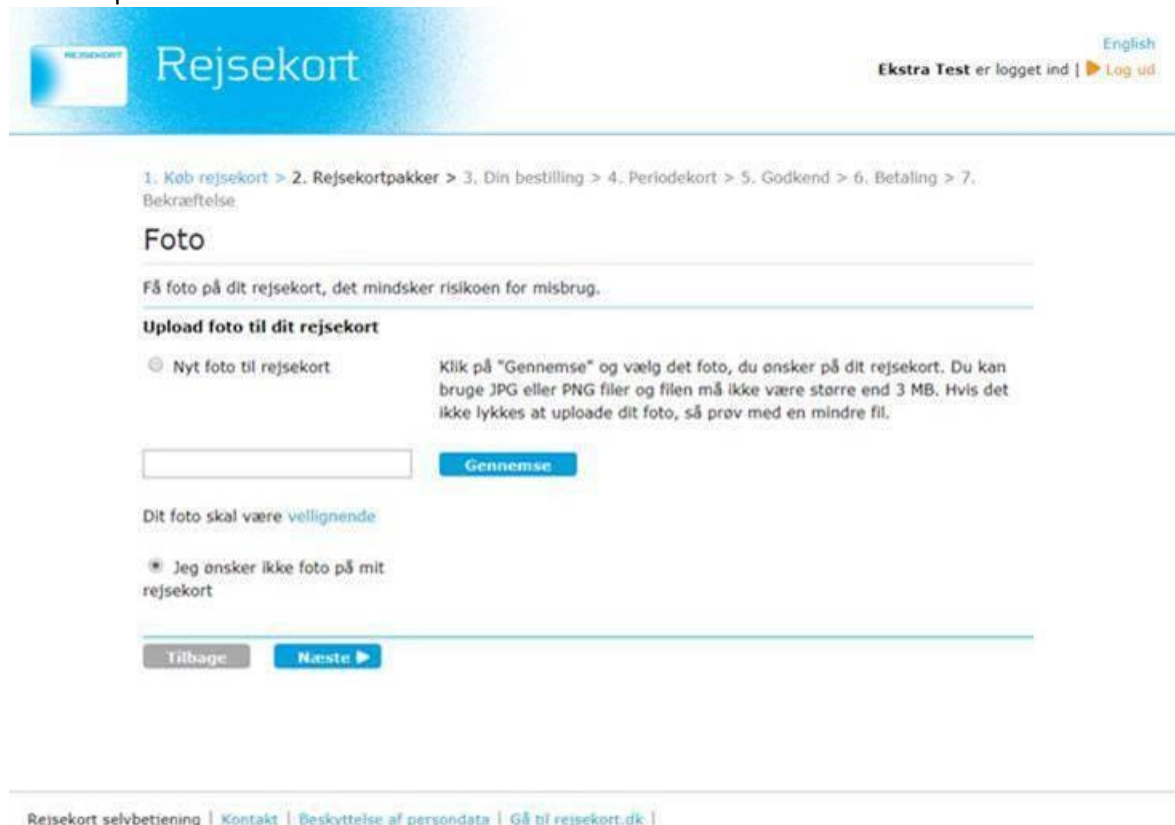
[Se flere detaljer](#)

Køb ▶

\* Pris for rejsekort

Tilbage

Næste trin i bestillingen er tilføjelse af et foto. Da der her er tale om en testbestilling valgte vi foto fra og klikkede på 'næste'.



The screenshot shows the 'Rejsekort' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Rejsekort' logo and a user account section for 'Ekstra Test' who is logged in. A progress indicator shows the current step: '2. Rejsekortpakker'. The main heading is 'Foto'. Below this, there is a sub-heading 'Upload foto til dit rejsekort' and a radio button selected for 'Nyt foto til rejsekort'. A text box explains that clicking 'Gennemse' will allow the user to select a photo, with a 3 MB limit. Below the text box is a 'Gennemse' button. A note states 'Dit foto skal være vellignende'. At the bottom, there is a radio button selected for 'Jeg ønsker ikke foto på mit rejsekort'. Navigation buttons for 'Tilbage' and 'Næste' are visible. The footer contains links for 'Rejsekort selvbetjening', 'Kontakt', 'Beskyttelse af persondata', and 'Gå til rejsekort.dk'.

De næste skærbilleder anmoder kunden om at bekræfte, at man ønsker en tank-op-aftale og ved klik på 'næste' skal kunden vælge administrator. Klager valgte DSB.





## Rejsekort

[English](#)  
 Ekstra Test er logget ind | [Log ud](#)

---

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. **Din bestilling** > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

### Din bestilling

Bekræft at du vil oprette en tank-op-aftale samtidig med køb af dette rejsekort.

- Tank-op-aftale**
  - Der tankes 300,00 kr. op på dit rejsekort hver gang din saldo ved check ind eller check ud kommer under 50,00 kr.
  - Så er du sikker på at have penge på dit rejsekort.
  - Der tankes op maks. 2 gange pr. dag.
  - Efter du har taget dit nye rejsekort i brug, kan du ændre eller stoppe tank-op-aftalen her på rejsekort selvbetjening.

[Tilbage](#)
[Næste ▶](#)

---

Rejsekort selvbetjening | [Kontakt](#) | [Beskyttelse af persondata](#) | [Gå til rejsekort.dk](#) |

### Vælg hvordan du ønsker at betale

**Nyt betalingskort**

**Vælg administrator af din betalingsaftale.**

Når du opretter en betalingsaftale, skal du vælge hvilket trafikselskab, der skal administrere din aftale.

Betalingsaftaler indgås med Rejsekort A/S og administreres af det valgte trafikselskab.

- DSB**
- Metroselskabet I/S**
- Trafikselskabet Movia**
- Sydtrafik A/S**
- Midttrafik**
- Nordjyllands Trafikselskab**
- Arriva Tog**
- FynBus**



Du kan rejse med alle tilsluttede trafikselskaber, uanset hvilket trafikselskab du vælger til at administrere din betalingsaftale.

Nu skal man vælge hvilket område, der skal være 'stamområdet'. Klager har valgt zonerne 01 og 02. Nedenstående billede med rød ramme er fra Rejsekorts profil på klager.

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

### Zonevalg

Vælg zoner til dit periodekort ved at udfylde "fra" og "til"

● Fra

● Til

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet.

### Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

### Vælg rejserute

Periodekort for 1 zoner

**1** Med Tog, Metro [Se rejse](#)

Periodekort for 2 zoner

Her må du rejse frit

Din primære rejse

**A** Start

**B** Slut

Du betaler for **2** zoner

Rejsekort 1.31.0

Rejsekort personligt med foto #308430 203 289 971 1

Saldo 186,20 kr. | Udløbsdato 12-07-2023 |

#### Kort

Saldo i 186,20 kr. (fra database)

Tank-op-aftale (indtil 31-12-2020) 300,00 kr. Ved 50,00 kr. 2 gange dagligt Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02) [Detaljer \(d\)](#)

Periodekort (indtil 01-11-2018) København, Frederiksberg, City (DOT 01) Fornyelsesaftale: ja [Detaljer \(d\)](#)

Rabattrin (indtil 12-11-2018) Øst: 0 Vest: 0 Over: 0 [Detaljer \(d\)](#)

#### Indstillinger

Midlertidig ændring (kort/kunde) Ingen

Permanente kortindstillinger Standard Mellem landsdele tilladt: Ja [Detaljer \(d\)](#)

Permanent kundetype Voksen : 1 [Detaljer \(d\)](#)

Årligt forbrug Maks. : Ingen Brugt : 1.013,80 kr.

[Korrektion/kompensation \(x\)](#) | [Spær kort \(s\)](#) | [Tilbagebetal \(i\)](#) | [Erstatningskort \(r\)](#) | [Korthistorik \(h\)](#)

Efter valg af zoner skal man tage stilling til fornyelse og periodelængde. Klager valgte automatisk fornyelse på 30 dage.



# Rejsekort

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

## Vælg fornyelse og periodelængde

- Fornyelsesaftale – fornyer automatisk din periode, når den udløber
- Manuel fornyelse – du fornyer selv din periode

Kundetype Voksen

### Fornyelsesaftale

Vælg fornyelsesaftale samt periodens længde

- 30 dage Pendler Kombi Sjælland [Se detaljer](#) 13,17 kr./dage
- 30 dage Pendler Kombi Sjælland [Se detaljer](#) 28,17 kr./dage  
DSB 1 i RE-tog

### Manuel fornyelse

Vælg manuel fornyelse, samt hvor mange dage du ønsker perioden skal være

- 30-180 dage Pendler Kombi [Se detaljer](#) 13,17 kr./dage  
Sjælland
- 30-180 dage Pendler Kombi [Se detaljer](#) 28,17 kr./dage  
Sjælland DSB 1 i RE-tog

[Tilbage](#)

[Næste ▶](#)

Pris for periodekort: 395,10 kr.

Hvis man klikker på 'Se detaljer' bliver man ledt til nedenstående rejsekortside, som også kan læses i sin helhed på dette link

<https://www.rejsekort.dk/?language=dk&seasonpasstemplateid=8192130&language=dk&seasonpasstemplateid=8192130>

## Nu kan rejsekort endnu mere...

Du kan nemlig få et pendlerområde på dit rejsekort. Vi kalder det pendler kombi, og det giver dig mulighed for at rejse frit i et område efter eget valg og uden for området - på ét og samme kort.

Læs mere og bestil



Når man klikker på 'næste' (efter at have valgt 'Fornyelse og periodelængde' kommer man til dette skærm-billede, hvor man skal godkende hele sin bestilling samt sætte flueben i, at man har læst og accepteret kortbestemmelserne (markeret med grøn). *Opmærksomheden henledes helt specifikt på kortbestemmelsernes afsnit 3, som omhandler betalings-, tank-op- og fornyelsesaftaler.* Kortbestemmelserne læser man ved at klikke på 'Rejsekort kortbestemmelser' (markeret med gul).

## Rejsekort

English

Ekstra Test er logget ind | [Log ud](#)

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

### Din bestilling

Dit kort: - Rejsekort personligt - Voksen

**Bestilling:**

Stk.	Bestilling:	kr.	Pris
1	Pendler kombi med tank-op-aftale		50,00
1	Tank-op-aftale		0,00
1	Område/zoner: Valby, Vanlose, Nørrebro, Rypark (DOT 02) til Valby, Vanlose, Nørrebro, Rypark (DOT 02) Valby, Vanlose, Nørrebro, Rypark (DOT 02), 01 Periode: 30 dage: starter ved første check ind		395,10
1	Periodekort fornyelsesaftale periode 30 dage: starter ved første check ind		0,00
<b>Total</b>		<b>Bemærk: Fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort</b>	<b>kr. 445,10</b>

**Periodekort** /Ændre ▶

Du har valgt at købe et periodekort med fornyelsesaftale.

**Tank-op** /Ændre ▶

Du har valgt at oprette en tank-op-aftale. Tank-op-aftalen er indgået med Rejsekort A/S og den bagvedliggende betalingsaftale administreres af DSB.  
Du kan bruge dit rejsekort så snart du modtager det. Din tank-op-aftale træder i kraft første gang du bruger dit rejsekort.  
Du kan rejse med alle tilsluttede trafiksselskaber, uanset hvilket trafiksselskab du vælger til at administrere din betalingsaftale. Du kan til enhver tid ændre eller stoppe din tank-op-aftale.

**Dit rejsekort** /Ændre ▶

**Levering**

Rejsekort sendes til:

Brug en anden leveringsadresse

**Navn**

**Adresse**

\* Skal udfyldes

Jeg erklærer at have læst og accepteret Rejsekort kortbestemmelser, rejseregler og privatlivspolitik. I forbindelse med betalingsaftaler, tank-op- og fornyelsesaftaler accepterer jeg specifikt vilkårene i kortbestemmelsernes afsnit 3.

Fortrydelsesreglerne i forbrugerftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort.

Læs [Rejsekort kortbestemmelser](#), rejseregler og privatlivspolitik [her](#).

**Spørring og opsigelse**

Du kan opsigte dit kundeforhold med Rejsekort A/S ved at kontakte Rejsekort Kundecenter eller et betjent salgssted hvor denne service tilbydes. Opsigelse af kundeforholdet medfører, at alle dine rejsekort og tilknyttede aftaler lukkes.

Du kan spærre et enkelt rejsekort på selvbetjeningen, ved at kontakte Rejsekort kundecenter eller et betjent salgssted hvor service tilbydes.

[Læs mere her](#)

Når du går videre til betaling, føres du over på en sikker side hos Nets, som håndterer betalingen. Hvis du betaler med en eksisterende betalingsaftale, gennemføres bestillingen automatisk når du klikker "Næste".

Når bestillingen er gennemført, vises en bekræftelse på skærmen. Denne sendes også til dig i en e-mail. Betaling gennemføres og trækkes på dit betalingskort, når dit rejsekort afsendes.

Tilbage
Næste ▶

Rejsekort selvbetjening | [Kontakt](#) | [Beskyttelse af persondata](#) | [Gå til rejsekort.dk](#) |

Når man klikker på de rejsekortbestemmelser, der ligger markeret med gult, og som man skal acceptere for at komme videre til betalings siden, står der følgende:

# 1 Om rejsekort

## 1.1 Hvad er et rejsekort

Et **rejsekort**, kan bruges til at betale for rejser. Det kan ske ved at kortet tankes op med penge, og der efter hver rejse trækkes et beløb afhængig af den specifikke rejse.

Med pendler kombi på et rejsekort personligt kan kortet desuden bruges ubegrænset i en vis periode og i et defineret geografisk område. Se nærmere nedenfor om "rejsekort med pendler kombi".

Når et rejsekort er checket ind, tjener kortet som rejsehjemmel (billet for rejser med transportmidler hos de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet). Ved første check ind på hver rejse, trækkes en forudbetaling for rejsen på det anvendte rejsekort.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Det gælder også for rejsekort med pendler kombi, som bruges indenfor det forudbetalte område. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Aktuelt prisblad for rejser".

## 1.2 Hvad er et rejsekort med pendler kombi

Et rejsekort personligt med pendler kombi er en kombinationsløsning, der fungerer både som et elektronisk betalingsmiddel til rejser, og som en forudbetalt billet i en valgt periode og et valgt pendlerområde.

Kortindehaver kan selv vælge periodens længde og inden for hvilket geografisk område, kortet skal bruges (pendlerområdet). Hvis man rejser udenfor pendlerområdet eller ikke har en gyldig periode på kortet, fungerer det som et traditionelt rejsekort, og der betales for den konkrete rejse, der er foretaget.

## 1.3 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med pendler kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejser skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortindehaveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

## 3 Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

### 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af rejsekort personligt eller flex, kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af rejsekort personligt kan derudover indgå en aftale om automatisk fornyelse af periode på et rejsekort med pendler kombi, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, skal der tilknyttes et dankort [via en så kaldt betalingsaftale].

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld, hvis aftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog også udføre administration og kundeservice på vegne af den trafikvirksomhed, som kunden har valgt som administrator.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Med en fornyelsesaftale sker fornyelse af perioden ved første check ind efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale (dankort) ikke bliver brugt i over 735 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller tanke op/forny gyldighed manuelt.

Når man har sat flueben i, at man har læst og accepteret kortbestemmelserne ledes man videre til betalingssiden, som der således ud:



**Netaxept** nets:

**Butik:** Netaxept Danmark BA

**Beløb:** 445,10 (DKK)

**Ordrenummer:** 294435c1df184392bfe14c01ebd79e5e

---

Kortnummer

Udløbsdato (måned/år)

CVV2

Når betalingen er gået igennem får man dette skærbillede:



## Rejsekort

1. Køb rejsekort > 2. Rejsekortpakker > 3. Din bestilling > 4. Periodekort > 5. Godkend > 6. Betaling > 7. Bekræftelse

### Bekræftelse

#### Kære Ekstra Test

Tak for din bestilling. En kopi af denne bekræftelse er sendt til din e-mail: [ekstratest@rejskort.dk](mailto:ekstratest@rejskort.dk)

[Tilbage til Mit rejsekort ▶](#)

**Bestillingsdato:** 22-10-2018 09:55:03  
**Nets ordrenr.** efe423d79bf14127aaa0479aa6282f58  
**Ordrenr.:** 3011875  
**Kundenummer:** 101005012

#### Bestilling:

Stk.	Bestilling:	kr.	Pris
1	Pendler kombi med tank-op-aftale		50,00
1	Tank-op-aftale		0,00
1	Område/zoner: Valby, Vanløse, Nørrebro, Rypark (DOT 02) til København, Frederiksberg, City (DOT 01)		395,10
	Periode: 30 dage: starter ved første check ind		
1	Periodekort fornyelsesaftale periode 30 dage: starter ved første check ind		0,00
<b>Total</b>	<b>Bemærk: Fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort</b>	<b>kr.</b>	<b>445,10</b>

#### Periodekort

Du har valgt at købe et periodekort med fornyelsesaftale.

#### Tank-op

Du har valgt at oprette en tank-op-aftale. Tank-op-aftalen er indgået med Rejsekort A/S og den bagvedliggende betalingsaftale administreres af DSB.

Du kan bruge dit rejsekort så snart du modtager det. Din tank-op-aftale træder i kraft første gang du bruger dit rejsekort.

Du kan rejse med alle tilsluttede trafikkselskaber, uanset hvilket trafikkselskab du vælger til at administrere din betalingsaftale. Du kan til enhver tid ændre eller stoppe din tank-op-aftale.

#### Levering

Du modtager dit rejsekort inden for 7-10 hverdage på adressen nedenfor.

[Følg din bestilling](#)

#### Rejsekort leveres til

**Navn** Ekstra Test  
**Adresse** Valbyvej 1  
 2600 Lyngby

#### Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Har du spørgsmål kan du finde svar [her](#)

[Tilbage til Mit rejsekort ▶](#)

Som det allersidste led i bestillingsflowet sendes en mail til den mailadresse kunden har oplyst. Mailen til klager har været identisk med nedenstående:

Kære [navn]

Du har bestilt et rejsekort med periodekort.

Du kan nu rejse frit med bus, tog og metro, i det område, du har valgt - og desuden bruge kortet som rejsekort, når du rejser uden for dit valgte område. Når du modtager dit nye rejsekort inden for 7-10 dage, er du klar til at checke ind på din første rejse med det samme.

**Fornyelsesaftale**  
Du har valgt at oprette en fornyelsesaftale, så når din periode udløber, bliver den automatisk fornyet. Din periode er altid 30 dage, og du aktiverer en ny periode, når du checker ind inden for dit valgte område.

Du får en påmindelse pr. sms, når det er tid til at forny perioden, hvis dit mobilnr. er opgivet under 'Mine oplysninger' på [rejsekort.selvbetjening](#).

**Tank-op-aftale**  
Du har valgt at oprette en tank-op-aftale, så du altid har penge på dit rejsekort. Tank-op-aftalen er indgået med Rejsekort A/S, og den bagvedliggende betalingsaftale bliver administreret af DSB. Når saldoen på dit rejsekort kommer under 50 kr., overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit betalingskort, så du er klar til at hoppe på bus, tog eller metro, når det passer dig. Du kan altid ændre detaljerne for din tank-op-aftale på [rejsekort.selvbetjening](#).

Uanset hvilken trafikvirksomhed, der administrerer betalingsaftalen, kan du rejse med alle de virksomheder, der er tilsluttet rejsekort.

Bestillingsdato	22-10-2018 09:55:03
Nets betalingsnr.	efe423d79bf14127aaa0473aa6282f58
Ordrenr.	3011875
Kundenummer	101005012

Antal	Beskrivelse	Pris
1	Pendler kombi med tank-op-aftale	50,00 kr.
1	Tank-op-aftale	0,00 kr.
1	Områdezoner: Valby, Vanløse, Nørrebro, Rygsøpark (DOT 02) til København, Frederiksberg, City (DOT 01)	395,10 kr.
1	Periodekort periode 30 dage: starter med det første check ind	0,00 kr.
1	Fornyelsesaftale periode 30 dage: starter ved første check ind	0,00 kr.
<b>Total</b>		<b>445,10 kr.</b>

Betalingen på 445,10 kr. vil først blive trukket på dit betalingskort, når dit nye rejsekort er afsendt.

**Find svaret på rejsekort.dk**  
På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og periodekort. Det er også her du kan læse om de særlige regler, der gælder for bl.a. check flere ind og saldo på rejsekort med pendler kombi. Du kan selvfølgelig også læse om priser, rabatter, rejseplaner, kortbestemmelser og meget andet.

**Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over**  
Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spørre dit rejsekort. Har du et periodekort, kan du forny perioden på det her.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen  
Rejsekort Kundecenter

Ovenstående er det bestillingsflow, som klager har været igennem da han købte sit 'Pendler Kombi'. For at kunne komme videre til betalings siden og gennemføre købet skal man krydse af, at man har læst og accepteret 'Kortbestemmelser' og 'Kortbestemmelser' er vedhæftet som et aktivt link umiddelbart under afkrydsningsboksen for accept. Selve 'Kortbestemmelserne' indledes med en indholdsfortegnelse så man hurtigt kan finde frem til de konkrete bestemmelser, der er gældende for den type kort man har valgt. Hvad angår 'Pendler Kombi' er det opført som noget af det første, pkt. 1.2.

Det er således vor overbevisning, at hvis klager havde fulgt de kortbestemmelser, som han har læst og accepteret og dermed havde checket sit kort ind ved starten af sin rejse den 15. maj og derved havde fornyet perioden på sit kort (som udløb den 12. maj), ville han ikke have befundet sig i en situation hvor stewarden måtte udskrive en kontrolafgift til ham.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 15. maj 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi pendlerperioden på hans Rejsekort Pendler Kombi var udløbet, og samtidig havde han ikke inden påstigning checket rejsekortet ind, hvorved den automatisk fornyede periode ikke blev aktiveret. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren, uanset om hans pendlerperiode var udløbet eller ej, skulle have checket sit Rejsekort Pendler Kombi ind ved rejsens begyndelse for at have gyldig rejsehjemmel.

Henset til at der normalt ikke skal foretages check-ind og check-ud med det almindelige Rejsekort Pendlerkort, burde det efter ankenævnets opfattelse fremgå tydeligere af såvel Rejsekorts hjemmeside som i selve købsflowet i Rejsekort selvbetjening, at det for Rejsekort Pendler Kombi er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel, at man *altid* checker ind og ud med denne korttype.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det på alle de indledende opslagssider på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) står anført, at man med et Rejsekort Pendler Kombi *'kan rejse frit inden for og uden for det område, man har valgt'* uden en samtidig understregning af, at man skal huske check ind og – ud.

For så vidt angår klagerens manglende aktivering af den automatisk fornyede pendlerperiode bemærker ankenævnet, at det gælder for såvel det almindelige Pendlerkort som for Rejsekort Pendler Kombi, at en ny pendlerperiode skal aktiveres ved check-ind af rejsekortet, uanset om fornyelsen er sket manuelt eller automatisk, og den nye pendlerperiode løber først fra aktiveringen.

Klageren fik oplyst følgende i bestillingsbekræftelsen, som han modtog pr. e-mail:

*"Du har valgt at oprette en fornyelsesaftale, så når din periode udløber, bliver den automatisk fornyet. Din periode er altid 30 dage, og du aktiverer en ny periode, når du checker ind inden for dit valgte område."*

Uanset om klageren modtog den sms-påmindelse, som blev sendt til hans mobiltelefon den 12. maj 2018, ændrer dette ikke ved klagerens forpligtelse til at aktivere en ny pendlerperiode på rejsekortet.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren var tilstrækkeligt oplyst om, at han skulle aktivere en ny periode ved at checke sit rejsekort ind. Herefter har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften. Det bemærkes, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

På baggrund af den oprindelige klage til Metro Service, hvori klageren oplyste, at han ikke checkede sit rejsekort med periodekort ind og ud, fordi han kun rejste indenfor sine valgte zoner, og endvidere at hans pendlerperiode skulle have været automatisk fornyet, burde Metro Service have kommenteret denne del af klagen, således at klageren kunne have fået en begrundet besvarelse for fastholdelse af kontrolafgiften. Det kan ikke afvises, at dette var årsagen til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.

Som følge heraf skal Metro Service godtgøre klagerens udgifter til klagegebyret til ankenævnet på 160 kr.

## **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 fælles landsdækkende rejseregler er der hjemmel til at udstede kontrolafgifter. Det anføres 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.

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

Fra [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

”

## Pendler kombi - rejsekort og pendlerkort i ét



Med pendler kombi på dit rejsekort kan du både rejse frit i et pendlerområde efter eget valg og uden for området med ét og samme kort. Så slipper du for at tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter.

### Her kan du bruge pendler kombi

Vælg din region, og læs mere om mulighederne med pendler kombi i dit område.



”

Når man klikker på "Sjælland" får man vist følgende information:

"



## Rejs frit på Sjælland

- Rejser du mere end 26 gange om måneden på samme strækning, kan pendler kombi være det billigste for dig.
- Med pendler kombi kan du rejse frit i et område, du selv vælger, til en fast pris – og du kan bruge samme kort til rejser uden for dit pendlerområde.
- Du betaler samme pris som med pendlerkort på mobil eller pap og rejsekort til enkeltrejser. [Tjek prisen her](#)
- Læs mere om hvordan du bruger pendler kombi - [klik her](#)

### Bestil pendler kombi til eksisterende rejsekort

[Log ind](#)

### Bestil nyt rejsekort med pendler kombi til:

[Voksen](#) [Barn](#) ort i ét kort

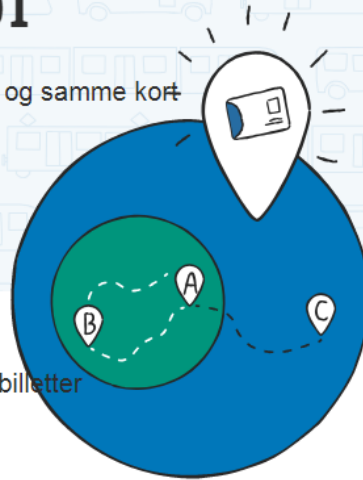
"

Når man oven for klikker på "klik her" for at læse mere om, hvordan man bruger pendler kombi, får man denne information:

"

# Brug rejsekort med pendler kombi

Rejs i og udenfor dit pendlerområde med ét og samme kort



- ✓ Slip for at tænke på zoner, pris og ekstra billetter
- ✓ Betal en fast, lav pris i dit pendlerområde
- ✓ Rejser ud af pendlerområdet får du til rejsekortpris - inklusive rabatter.

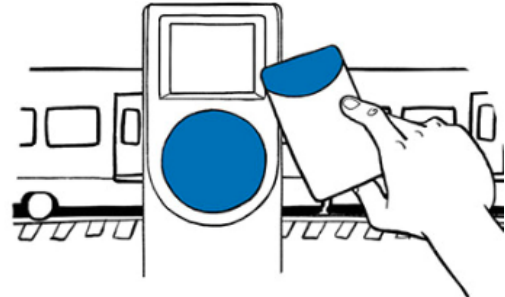


## Slip for at tænke på zoner, priser og ekstra billetter

Når du checker ind og ud med pendler kombi, finder kortet selv ud af, hvornår du rejser i og udenfor dit pendlerområde. Du betaler kun for rejser udenfor dit område og får samtidig dine rejsekortrabatter. Helt automatisk. Så skal du ikke tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter – det klarer rejsekort med pendler kombi for dig.

## Start perioden, når du har lyst

Med pendler kombi på dit rejsekort vælger du selv, hvornår du vil aktivere en bestilt periode. Det gør du ved at checke ind indenfor dit valgte område uanset om perioden er bestilt manuelt eller via en fornyelsesaftale. Udløber din periode for eksempel lige før en weekend eller ferie, venter du bare med at checke ind, til du skal rejse igen.



**Husk, at du ikke har en gyldig billet, før du har aktiveret din periode.**

## Altid klar til næste rejse

Vil du sikre dig, at du altid har en gyldig periode samt penge at rejse for, kan du få en fornyelsesaftale og en tank-op-aftale til at gøre det for dig automatisk. Du kan også gøre begge dele selv - læs om de forskellige muligheder her.

### 1 Slip for besværet

#### **Fornyelsesaftale: Forny din periode automatisk**

- Din periode er altid 30 dage.
- Dit periode fornyes automatisk, hver gang den udløber. Du skal blot aktivere den nye periode ved at checke ind indenfor dit valgte område.
- Du slipper for selv at forny din periode på selvbetjeningen.

#### **Tank-op-aftale: Tanker saldoen på dit rejsekort op automatisk**

- Med en tank-op-aftale har du altid penge på dit rejsekort
- Når saldoen på dit rejsekort kommer under **forudbetalingen**, overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit dankort
- Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre dette på selvbetjeningen eller hos et salgssted.

2

## Gør det selv

### Manuel fornyelse: Du bestemmer selv, hvornår du vil forny din periode

- Perioden er valgfri og kan være mellem 30 og 180 dage
- Du kan bestille en fornyelse, inden en igangværende periode udløber
- Når din periode udløber, skal du huske selv at forny den. Det gør du via [selvbetjeningen](#) eller på et [salgssted](#)
- Du aktiverer en ny periode ved at checke ind. Hvis du fornyer perioden via selvbetjeningen, så gør det i god tid, da du først kan aktivere den nye periode på stationer efter fem timer og i busser efter 24 timer.

”

### Manuel tank-op: Du bestemmer selv, hvornår du vil tanke saldoen på dit rejsekort op

- Du kan tanke dit rejsekort op på selvbetjeningen. Beløbet, du tanker op med, bliver først overført til dit rejsekort næste gang, du checker ind. Vær dog opmærksom på, at der på stationer kan gå op til 5 timer og i busser op til 24 timer, før beløbet kan overføres til dit kort.
- Du kan også tanke op på rejsekortautomaterne og i salgssteder. Her overføres beløbet til dit rejsekort med det samme
- Saldoen på dit rejsekort skal minimum svare til [forudbetalingen](#), for at du kan begynde en rejse.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg gjorde som jeg har gjort næsten hver dag siden april '18, hvor jeg anskaffede mig et rejsekort med periodekort. - Eftersom jeg kun rejser med metro inden for mine angivne zoner, behøver jeg hverken at tjekke ind eller ud, som der står i anvisninger for periodekort. Da jeg så blev kontrolleret, fik jeg at vide at det var udløbet for tre dage siden. Jeg forklarede at det forstod jeg ikke, da jeg troede at den slags blev automatisk fornyet. Jeg fik så forklaret at jeg formentlig ikke har oprettet den fornyelsesaftale som jeg troede jeg havde - Men hvis det nu var tilfældet at jeg havde, så kunne jeg kontakte kundeservice og få annulleret kontrolafgiften. I den bekræftende email jeg fik fra Rejsekort.dk for lige over en måned siden, står der dog ganske tydeligt at jeg havde oprettet med fornyelsesaftale: "Fornyelsesaftale Du har valgt at oprette en fornyelsesaftale, så når din periode udløber, bliver den automatisk fornyet." Det er imidlertid ikke sket, hvorfor ved jeg ikke. Jeg har heller ikke modtaget nogen sms om påmindelse om at dette ville ske snarligt, som der også står skrevet burde været sket. Så i min optik må fejlen ligge på Rejsekort's side, og jeg mener derfor ikke at jeg bør betale.”

### **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 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](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemanded 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 15. maj 2018 kl. 17:54 på strækningen Nørreport station – Frederiksberg station. Klager fremviste et personligt rejsekort af typen Pendler Kombi Sjælland, som var udløbet. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Vi har været i kontakt med Rejsekort A/S og har blandt andet spurgt ind til dét klager oplyser om, at hans kort ikke blot blev automatisk fornyet til trods for 'Fornyelsesaftale' og at klager ikke havde modtaget en påmindelses-sms.

Rejsekort har svaret, at klager har misforstået de forskellige rejsekortprodukter. At de forventninger klager beskriver at have til det blå Kombi kort ikke er tilknyttet dén type kort men derimod til det grønne Periodekort.

Rejsekort forklarer:

- Klager har selv, på sin Selvbetjening, bestilt produktet Rejsekort Kombi. På selvbetjeningssiden er klager blevet præsenteret for de 2 typer pendlerkort og valgte Pendler Kombi, som giver ham stor fleksibilitet, men som fordrer, at han checker ind og ud hver gang han rejser. Udover nedenstående anonymiserede udklip har vi også modtaget detaljer vedrørende den konkrete bestilling og har vedhæftet som pdf-fil.

**Rejsekort** [User logged in] [Selvbetjening]

**Mit rejsekort**

- Mit rejsekort
- Detaljer
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Tilbagebetal rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

**Nyt rejsekort**

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

**Køb rejsekort**

Vælg hvilken type kort du ønsker at købe.

**Rejsekort Kombi**

Rejsekort med pendler kombi er rejsekort og pendlerkort i ét

- Med rejsekort kan du rejse over hele landet.
- Med pendler kombi kan du rejse frit i dit valgte område til en fast pris.

Læs mere om rejsekort kombi

Vælg ▶

**Rejsekort periodekort**

Et periodekort giver dig fri rejseret i det område, du vælger.

- Kortet er personligt.

Læs mere om periodekort

Vælg ▶

Ved at klikke på 'Læs mere om rejsekort kombi' får man følgende information:

# Pendler kombi - rejsekort og pendlerkort i ét



Med pendler kombi på dit rejsekort kan du både rejse frit i et pendlerområde efter eget valg og uden for området med ét og samme kort. Så slipper du for at tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter.

## Fordelene fra rejsekort og pendlerkort i ét kort

Med pendler kombi slipper du for at tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter. Bare check ind, når din rejse starter, når du skifter transportmiddel, og check ud, når den slutter - så klarer kortet resten.



- Dét kort klager valgte/bestilte på sin Selvbetjening er den type kort, som man kan anvende hvis man har brug for både at rejse i et fast mønster (fx til og fra arbejde) og dertil også rejse til fx Odense ind i mellem. Men dén type kort kræver, at man checker ind og ud hver eneste gang man rejser – og ikke som klager tror, kun når han rejser uden for sine stamzoner 01 og 02. Da dén type kort kan anvendes i hele Rejsekorts operationsområde er man naturligvis nødt til at checke ind og ud i forbindelse med hver eneste rejse, da det ellers er umuligt for Rejsekorts systemer, at beregne billetpris. Systemet er desuden således sat op, at uanset hvor mange gange klager rejser i zonerne 01 og 02 i løbet af de 30 dage, så betaler han en fast pris for dét (pt. kr. 395,10).
- Den type kort, med de betingelser/fordele, som klager refererer til er typen Rejsekort Periodekort (som er grønt, mens klagers kort er blåt). Rejsekort Periodekort er det eneste rejsekort, som ikke kræver, at man checker ind og ud ved hver eneste rejse, til gengæld kan kortet udelukkende anvendes i de stamzoner man har valgt ved bestillingen. Det grønne rejsekort kan altså ikke anvendes til fx at tage en tur til Odense. Det grønne periodekort kan sammenlignes med de velkendte 'månedskort', hvor passageren har sit foto, navn og adresse i den ene side af et lille plastomslag og hvor den anden side af plastomslaget er forsynet med et værdiindstik, som fortæller hvilke zoner indehaveren må rejse i, og i hvilken periode. Og ligesom de tidligere månedskort skal det grønne rejsekort vises til chaufføren hvis man træder ind i en bus, blot med den forskel, at man holder det grønne kort op foran rejsekortlæseren i stedet for op foran chaufførens synsvinkel. Det grønne kort skal ikke checkes ud. Prisen for 30 dages gyldighed i zonerne 01 og 02 er også pt kr. 395,10.

- Forskellen på det blå Pendler Kombi og det grønne Periodekort er altså fleksibilitet vs. den bekvemmelighed det kan være ikke at skulle checke kortet ind og ud ved hver rejse.
- Uanset hvilken type kort man vælger kan man tilknytte en Fornyelsesaftale. Man bestemmer selv om man ønsker en automatisk fornyelse (så er perioden altid 30 dage), eller om man vil have en manuel fornyelsesaftale, som kan være mellem 30 og 180 dage og som kræver, at man bestiller fornyelse inden udløbet af den foregående periode.
- Hvis man – som klager har gjort – har valgt automatisk fornyelse, så løber gyldighedsperioden i 30 dage. Til gengæld er det konstrueret således, at hvis en 30-dages periode udløber lige op til fx nogle fridage, så starter ens næste 30 dages gyldighedsperiode først næste gang man checker ind. Hvis man har tastet et korrekt mobilnummer i sin profil får man en påmindelses-sms dagen inden perioden udløber.
- Det grønne Periodekort, som man blot kan nøjes med, at have med i lommen hvis man ikke rejser med bussen, fungerer på omtrent samme måde. Ganske vist skal man ikke checke ind og ud af fx toget hver gang man rejser, men man skal altid aktivere en ny periode ved at holde kortet op foran en check-ind-stander.
- Klager oplyser, at han ikke har modtaget en sms. Rejsekort A/S har dog sendt klager en sms den 12. maj 2018 til det nummer han har tastet i sin brugerprofil. Se vedhæftede pdf-fil med dokumentation fra Rejsekort A/S. I samme dokument er også vedhæftet et eksempel på den tekst, der står i de påmindelses-sms'er Rejsekort sender til kunderne.

På Rejsekorts hjemmeside kan man blandt andet læse nedenstående:

# Brug rejsekort med pendler kombi

Rejs i og udenfor dit pendlerområde med ét og samme kort



- ✓ Slip for at tænke på zoner, pris og ekstra billetter
- ✓ Betal en fast, lav pris i dit pendlerområde
- ✓ Rejser ud af pendlerområdet får du til rejsekortpris - inklusive rabatter.



## Slip for at tænke på zoner, priser og ekstra billetter

Når du checker ind og ud med pendler kombi, finder kortet selv ud af, hvornår du rejser i og udenfor dit pendlerområde. Du betaler kun for rejser udenfor dit område og får samtidig dine rejsekortrabatter. Helt automatisk. Så skal du ikke tænke på zoner, priser og køb af ekstra billetter – det klarer rejsekort med pendler kombi for dig.

## Altid klar til næste rejse

Vil du sikre dig, at du altid har en gyldig periode samt penge at rejse for, kan du få en fornyelsesaftale og en tank-op-aftale til at gøre det for dig automatisk. Du kan også gøre begge dele selv - læs om de forskellige muligheder her.

### 1 Slip for besværet

#### Fornyelsesaftale: Fornyer din periode automatisk

- Din periode er altid 30 dage.
- Dit periode fornyes automatisk, hver gang den udløber. Du skal blot aktivere den nye periode ved at checke ind indenfor dit valgte område.
- Du slipper for selv at forny din periode på selvbetjeningen.

#### Tank-op-aftale: Tanker saldoen på dit rejsekort op automatisk

- Med en tank-op-aftale har du altid penge på dit rejsekort
- Når saldoen på dit rejsekort kommer under forudbetalingen, overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit dankort
- Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre dette på selvbetjeningen eller hos et salgssted.

## Start perioden, når du har lyst

Med pendler kombi på dit rejsekort vælger du selv, hvornår du vil aktivere en bestilt periode. Det gør du ved at checke ind indenfor dit valgte område uanset om perioden er bestilt manuelt eller via en fornyelsesaftale. Udløber din periode for eksempel lige før en weekend eller ferie, venter du bare med at checke ind, til du skal rejse igen.



**Husk, at du ikke har en gyldig billet, før du har aktiveret din periode.**

Vi beklager, at sagsbehandleren ikke svarede på alle klagers spørgsmål i den indledende henvendelse, men der er ikke tvivl om, at kontrolafgiften er pålagt med rette.

Hvis klager havde fulgt brugerbetingelserne for den type periodekort, som han har valgt - Pendler Kombi; nemlig at kortet skal checkes ind og ud ved alle rejser, ville han ikke have befundet sig i en situation hvor hans periodekort ikke var gyldigt/fornyet – uanset om han havde modtaget en sms eller ej.

Der er således ikke tale om fejl hos hverken Rejsekort A/S, men om fejlbetjening fra klagers side hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand