

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0084
- Klageren:** XX
2200 København N
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind – klageren kunne ikke checke ind på det rejsekort flex, som han havde lånt af sin hustru, fordi rejsekortet var udløbet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han steg på bussen i god tro om at kunne checke ind, da der var penge på kortet. Han var ikke bekendt med, at rejsekortet var udløbet, da udløbsdatoen ikke stod trykt på kortet, og da han ikke som bruger af rejsekortet blev informeret om kortets udløbsdato
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. september 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 8. november 2018 om bord på Movias buslinje 5C ved stoppestedet Elmegade og forsøgte at checke ind med et rejsekort flex, som tilhørte hans hustru, men som han efter det oplyste var den primære bruger af.

Da rejsekortet imidlertid var udløbet den 5. november 2018, kunne klageren ikke checke ind på kortet. Ifølge klageren var han ikke bekendt med udløbsdatoen, men da han vidste, at der var penge på kortet, forstod han ikke, hvorfor han ikke kunne checke ind.

Ifølge GPS-loggen ankom bussen til stoppestedet Elmegade kl. 16:02:03 og forlod stoppestedet igen kl. 16:02:40. Movia har oplyst, at det pågældende rejsekort var i kontakt med check-indstanderen i alt 3 gange: kl. 16:02:20, kl. 16:06:29 og kl. 16:07:17, og at alle tre check-ind-forsøg blev afvist med meddelelsen "Error type: 13 – CARD_STATUS_DISABLED".

Klageren har hertil bemærket, at han selv foretog de to første check-ind-forsøg, og at kontrollørerne foretog det sidste check-ind-forsøg, samt at fejlkoden/meddelelsen var uforståelig for både ham og kontrollørerne.

Klageren har oplyst, at han steg på samtidig med kontrollørerne.

Dette understøttes imidlertid ikke af oplysningerne i sagen, idet det heraf fremgår, at der ved det efterfølgende stoppested, Søtorvet, hvortil bussen ankom kl. 16:04:51, steg kontrollør på bussen kl. 16:04:55. Da klageren ikke var checket ind på rejsekortet, og da han ikke havde købt anden rejsehjemmel hos chaufføren, blev han kl. 16:07:54 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden gyldig rejsehjemmel:

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	<input type="text"/>
Zone	001
Linje	5C
Køretøjs nummer	1638
Stop nummer	1975
Stop	Søtorvet
Påstigning	08-11-2018 16:04:55
Udstedt dato/tid	08-11-2018 16:07:54
Stået af	08-11-2018 16:09:25
Passager tal	39
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet
Bemærkning	<input type="text"/> ugyldigt rejsekort

Klageren anmodede samme dag, den 8. november 2018, Movia om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at der ikke havde været tale om manglende billet, men om teknik, idet han hav-

de haft et fint fungerende rejsekort med positiv saldo, som til hans overraskelse viste sig at være blevet spærret automatisk efter 5 år, hvilket ikke fremgik på kortet, af en fejlkode eller af information fra kontrolløren, som kunne have solgt ham en billet, i stedet for at pålægge ham en kontrolafgift.

Movia fastholdt den 27. februar 2019 kontrolafgiften og henviste til, at deres billetsystem er baseret på selvbetjening, og at det var klagerens eget ansvar at checke sit rejsekort korrekt ind straks, da han steg på bussen, og hvis kortet ikke kunne checkes ind, skulle han have købt en kontantbillet hos chaufføren. Movia anførte, at rejsekortet i overensstemmelse med kortbestemmelserne havde en levetid på 5 år og derfor udløb den 5. november 2018, hvilket der var sendt besked om til kortindehaveren den 1. oktober 2018.

Klageren anmodede på ny Movia om at frafalde kontrolafgiften og bad Movia om at behandle hans indsigelsespunkter seriøst. Han anførte, at han som rejsende havde gjort, hvad der kunne forventes, idet der var penge på kortet, samt at det skyldtes Movias tekniske set-up, at kortet ikke virkede. Endvidere var deres orienteringsproces ikke hensigtsmæssig, da han som daglig bruger af kortet ikke havde fået meddelelse om rejsekortets udløb.

Den 4. marts 2019 fastholdt Movia igen kontrolafgiften med henvisning til, at der skal betales kontrolafgift, hvis der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt indchecket rejsekort, samt til at alle rejsekort i henhold til kortbestemmelserne udløber 5 år fra udstedelsesdatoen.

Herefter fulgte en korrespondance mellem klageren og Movia om, hvorfor der ikke er påtrykt udløbsdato på rejsekortet, og hvordan man kan få oplyst udløbsdatoen for et rejsekort.

Kopi af brev sendt til kortindehaveren (klagerens hustru) den 1. oktober 2018:

''

Dit rejsekort (kortnr. Kode_CardNumber) udløber den Kode_NBText.

Vi håber, at du er glad for dit rejsekort og skriver til dig, fordi det udløber den Kode_NBText. Fra den dato kan du ikke længere bruge kortet.

Køb af rejsekort inden den Kode_NBText.

Vil du have et nyt rejsekort, inden det gamle kort udløber, kan du bestille et erstatningskort. Det gør du ved at klikke på 'Selvbetjening' på forsiden af rejsekort.dk og logge ind med enten brugernavn og adgangskode eller NemID. Når du er logget ind, skal du vælge 'Erstat rejsekort' under 'Mit rejsekort' i venstremenuen. Dit nuværende rejsekort bliver spærret, så snart du begynder at bruge dit erstatningskort.

Alt overføres til erstatningskortet

Et erstatningskort koster 50 kr. Når du bestiller dit erstatningskort, betaler du kortprisen og skal samtidig sætte 100 kr. ind på kortet til at rejse for. Dit erstatningskort bliver udstedt med din nuværende kundetype, dine nuværende rabattir og en eventuel tank-op-aftale. Du modtager kortet indenfor 7-10 dage efter bestillingen. Har du ikke adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, eller har du ikke et betalingskort, kan du bestille et erstatningskort ved at ringe til os i Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 og taste 3. Find åbningstiderne på www.rejsekort.dk.

Køb af rejsekort efter den Kode_NBText.

Du kan købe et nyt rejsekort på selvbetjeningen på rejsekort.dk, på rejsekort salgssteder eller ved at ringe til os på 70 11 33 33. Bestiller du et nyt rejsekort, efter det gamle er udløbet, får du ikke overført eventuelt optjente rabattir til dit nye rejsekort.

Hvad sker der med de penge, der står på mit rejsekort?

Står der penge på dit nuværende rejsekort, bliver de overført til din NemKonto 10-14 dage efter kortets udløbsdato.

Hvorfor skal jeg betale for at få et nyt rejsekort?

Når du bestiller et erstatningskort eller et helt nyt rejsekort, skal du betale den gældende kortpris for kortet. Prisen dækker omkostningen ved at udstede dit nye kort.

Hvorfor kan saldoen fra mit gamle rejsekort ikke overføres til et nyt kort?

Der kan løbende blive trukket for rejser på dit nuværende kort, frem til du tager dit nye kort i brug. Saldoen kan vi derfor først gøre op, når dit gamle rejsekort ikke længere bliver brugt, og vi er helt sikre på, at alle rejser er kommet ind i vores system.

Hvad gør jeg, hvis jeg har tilmeldt mit rejsekort en special ordning?

Nogle trafikvirksomheder har specielle ordninger som eksempelvis rejsetidsgaranti eller fordelsklubber. Er du med dit gamle rejsekort tilmeldt et eller flere af disse tilbud, skal du tilmelde dig igen.

''

GPS-log for bus 5C, som klageren rejste med den 8. november 2018:

Bussens GPS 5C 08-11-2018

15	Sjællandsgade (1971)	●	●	15:56	15:56	15:59:29	15:59:55	-4	1638
16	Kapelvej (1972)	●	●	15:57	15:57	16:00:53	16:01:13	-4	1638
17	Elmegade (45740)	●	●	15:59	15:59	16:02:03	16:02:40	-4	1638
18	Sotorvet (1975)	●	●	16:01	16:01	16:04:51	16:05:28	-4	1638
19	Norre Farimagsgade (1665)	●	●	16:03	16:03	16:07:10	16:07:31	-5	1638
20	Nørreport St. (27532)	●	●	16:04	16:04	16:08:22	16:08:57	-5	1638
21	Larslejsstræde (1667)	●	●	16:06	16:06	16:10:58	16:10:58	-5	1638
22	Jammers Plads (1668)	●	●	16:08	16:08	16:12:29	16:12:41	-5	1638
23	Via (29483)	●	●	16:09	16:09	16:13:34	16:13:34	-5	1638
24	Rådhuspladsen (718)	●	●	16:11	16:11	16:16:11	16:16:26	-5	1638

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Movia har på forespørgsel fra sekretariatet indsendt nedenstående:

Info fra Rejsekort:

Kundens rejsekort udløb den 05-11-2018. I den forbindelse har kunden modtaget fejlbeskeden CARD_STATUS_DISABLED på standen, da kunden forsøgte at CI tre gange den 08-11-2018.

Vi sendte notifikation pr. mail mht. udløb af rejsekort den 01-10-2018 (se nedenstående).

Email	kortnr	Kundenr	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
				0,00	01-10-2018	Udløb af rejseko

3 forsøg på brug af VAL 13F735 (check ind stander)

- 2018/11/08 16:02:20
- 2018/11/08 16:06:29
- 2018/11/08 16:07:17

Card number : xx
Graphical card number: xx
Alle 3 forsøg er afvist med
Error type : 13 - CARD_STATUS_DISABLED"

Klageren har hertil bemærket følgende:

”

1. det er ikke bestridt at Movia har sendt e-mail til kortejer, men at dette er irrelevant for klagen, da den handler om hvorvidt kortbruger er blevet korrekt oplyst
2. Bussens GPS understøtter klagerens udlægning af sagen. Som det fremgår af de oprindelige dokumenter er påstigning sket på Elmegade (klager bor på xx)
3. Det er korrekt at kortet er forsøgt brugt 3 gange - og at der dertil er givet en uforståelig fejlkode - og i den forbindelse gøres det opmærksom på, at klager selv prøvede 2 gange, mens kontrolløren prøvede den sidste gang. Selv ikke kontrolløren var i stand til at informere om, hvad der præcist var galt med kortet, hvilket blot understreger det lave informationsniveau fra Movia, når ikke engang egne ansatte er bekendt med regler, udløb mv.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges til grund, at klageren den 8. november 2018 steg på bussen ved stoppestedet Elmegade og kl. 16:02:20 forsøgte at checke ind med et rejsekort flex, som imidlertid var udløbet den 5. november 2018, hvorfor det ikke kunne checkes ind. Klageren kunne derfor ved den efterfølgende kontrol ved stoppestedet Sørtorvet kl. 16:04:55 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind inden rejsens start.

Ankenævnet bemærker, at der gik mere end 2½ minut fra klagerens første check-ind-forsøg, til kontrollørerne steg på bussen ved det efterfølgende stoppested, og der gik mere end 4 minutter mellem klagerens første og andet check-ind-forsøg. Herudover fremgår af kontrolafgiften, at klageren ikke forespurgte chaufføren.

Efter ankenævnets opfattelse burde klageren, uanset at han ikke forstod beskeden "Error type: 13 – CARD_STATUS_DISABLED", have indset, at der var et problem med at checke ind, og straks have henvendt sig til chaufføren for at få vejledning eller købe anden rejsehjemmel.

Det forhold, at der var en positiv saldo på rejsekortet kan ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes endvidere, at klagerens hustru ved kortets oprettelse var anført som kortindehaver af det pågældende rejsekort flex i rejsekortsystemet, hvilket sker på kundens egen foranledning. Ankenævnet finder, at der ved meddelelsen af 1. oktober 2018 til klagerens hustru, blev kommunikeret tilstrækkelig tydeligt om rejsekortets udløbsdato, idet der ikke kan pålægges Movia/Rejsekort en forpligtelse til at orientere andre end indehaveren af rejsekortet.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Movia skal frafalde kontrolafgiften.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der rejses på et udløbet rejsekort, som ikke kan checkes ind.

Da der imidlertid fremover vil være tusindvis af rejsekort, som udløber efter 5 års gyldighed, anbefaler ankenævnet, at parterne bag rejsekortet, hvis det er teknisk muligt, retter teksten på skærmene fx til "rejsekortet er udløbet/ugyldigt", at udløbsdatoen fremover printes på selve kortet, og at der i en periode inden udløb automatisk gives besked på displayet om, at rejsekortet vil udløbe den pågældende dato. Hvis en bruger i denne periode ikke anvender rejsekortet og dermed ikke ser oplysningen om udløb, vil dette ikke skulle indebære, at ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel overgår fra passageren til trafikvirksomheden.

RETSGRUNDLAG:

Lov om trafikkselskaber giver busselskaberne adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), jf. § 29.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

"

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

"

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

"

1.6 Korttyper og udløb

Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort udløber fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.5.

Et rejsekort personligt (herunder med pendler kombi) er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Dette er dog ikke muligt for rejsekort personligt med et aktivt pendler kombi. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren også selv er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel.

Et rejsekort flex må benyttes af enhver, som kortindehaveren har overladt kortet til med henblik på at bruge kortet som rejsehjemmel. For kortindehaveren af et rejsekort flex gælder samme rettigheder/forpligtigelser, som gælder for indehaveren af et rejsekort personligt, herunder hæftelsesreglerne i afsnit 5, uanset om kortindehaveren har overladt rejsekort til en anden person.

Et rejsekort anonymt er ikke knyttet til en bestemt person og kan derfor bruges af alle, der har kortet i hænde. Det er således kun kortihænderen, der har rettigheder/forpligtigelser i forhold til et rejsekort anonymt. Det er ikke muligt for at spærre denne type rejsekort, heller ikke selvom kortet mistes. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Beskrivelse af sagen:

d. 8/11-18 stiger jeg på 5C på Elmegade (sammen med kontrollørerne), i den gode tro at mit Rejsekort Flex havde gyldig balance. Kortet bliver afvist ved tjek-ind, og jeg kan stige af på næste stop tjekker kontrollørerne også kortet, og kan konstatere at kortet ikke kan tjekke ind, og kan i øvrigt ikke give en forklaring på hvorfor. Derfor modtager jeg en kontrolafgift på kr. 750.

I klagen til Movia Trafik kan jeg påvise at der var en balance på kortet på kr. 120,90, og det er således ikke balancen der er et problem. Umiddelbart herefter finder jeg ud af, at kortet var blevet lukket, i det der iht. Movias kundecenter er en udløbsdato på 5 år.

Jeg (brugeren) havde lånt rejsekortet fra min hustru, [xx](Indehaveren).

Rejsekort Flex:

Iht. www.rejsekort.dk, kan man læse at Rejsekort Flex er ... "et rejsekort du kan dele med andre", og "kan lånes til andre". Ligeledes står der følgende information beskrivelsen af rejsekort Flex: "Når du køber et rejsekort flex, bliver du registreret som kortets indehaver, men du kan dele kortet med andre. Det betyder,

at alle der bruger kortet, er med til at optjene rabat på det. Husk at ændre kundetyper, så den passer til ihænderen, fx hvis et barn skal bruge et rejsekort flex udstedt til en voksen. Et rejsekort flex giver dig adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, og kan spærres, hvis du mister det. Du kan også få en tank-op-aftale, så der altid er penge på dit kort til at rejse for".

Der informeres altså om fordelene (udlån osv.) for kortet, prisen for kortet, leveringstider o.l., men intet om udløb.

På hjemmesiden kan man også se, hvordan et rejsekort Flex ser ud. Der er nemlig tale om et "anonymt rejsekort" uden billede, navn eller adresse, og det eneste der fremgår er Rejsekortets navn/logo samt et 16-cifret kortnummer på forsiden.

Bruger vs. indehaver-problematikken:

Min hustru (indehaverende af rejsekortet), havde tilmeldt kortet automatisk tank-op på sin profil, og har ikke haft noget at gøre med kortet i en lang årrække, eftersom hun har fået et nyt, og lånt kortet til mig (brugeren).

Jeg - som bruger - har ikke modtaget nogen information om, at kortet har en udløbsdato efter 5 år., eftersom jeg ikke er indehaveren, og derfor ikke modtager elektronisk kommunikation fra Movia. Jeg mener heller ikke, at jeg burde have vist, at kortet havde en udløbsdato, eftersom der ikke er påtrykt en udløbsdato på rejsekortene i lighed med kredittkort, kørekort o.l., der også har udløbsdatoer. Som bruger har jeg udelukkende været fokuseret på, at der var en balance på kortet, og var derfor i god tro der jeg stiger ombord på 5C.

At information fra Movia til indehaveren er sendt via e-mail, er for mig som bruger uvedkommende, i det jeg mener at Movia har en oplysningspligt til BÅDE indehaver og bruger.

Klagen:

- Movia Trafik har lavet et produkt i form af Rejsekort Flex, der har nogle indbygget problemstillinger, eftersom kortet kan udlånes. Oplysninger der må anses for at være væsentlige, bliver kommunikeret til indehaveren men ikke brugeren. Disse problemstillinger er Movia Trafiks ansvar at udbedre, således at brugere i god tro ikke kan komme i klemme.

- Ved påtryk af udløbsdato på alle rejsekort, ville problemstillingen kunne løses, eftersom både bruger og indehaver så var blevet oplyst

- Movia Trafik henviser i sin klagebehandling til at udløbsdato for et rejsekort kan findes gennem flere kanaler. På rejsekortets forside på www.rejsekort.dk kan man indtaste et rejsekortnummer for at få vist udløbsdatoen. Man kan også downloade app'en 'Rejsekort Status' og i denne indtaste et rejsekortnummer for at finde udløbsdatoen. Sidst kan udløbsdatoen også findes ved at man logger ind på sin profil. Problemstillingen er imidlertid, at hvis brugeren ikke ved eller burde have vidst, at der er tale om en udløbsdato, så op søger brugeren heller ikke denne information."

Indklagede anfører følgende:

" Movia besvarer hermed klagen fra [xx] vedrørende udløb af rejsekort. Vi vedlægger kontrolafgiften samt kopi af tidligere korrespondance.

Klageren har modtaget en kontrolafgift i linje 5C, idet det rejsekort, han anvendte den pågældende dag, var udløbet og derfor ikke kunne checkes ind i bussen.

Klageren har forklaret, at han i en periode har anvendt sin hustrus rejsekort flex. Rejsekort flex har en registreret ejer (kortindehaver), men kan lånes ud til andre (kortihænde). Kortindehaveren behøver ikke være med på rejsen. Det er derfor i overensstemmelse med reglerne for rejsekort (Rejsekort Kortbestemmelser), at klageren har anvendt rejsekortet.

Alle rejsekort har en udløbsdato på 5 år. Vi henviser til Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 1.6, hvor der står:

"1.6. Korttyper og udløb Rejsekort udstedes enten som rejsekort personligt, rejsekort flex eller rejsekort anonymt. Alle korttyper har kortnummer påtrykt. Et rejsekort udløber fem år fra udstedelsesdatoen. Herefter skal et rejsekort erhverves på ny, se kortpris i afsnit 1.5."

samt til følgende tekst fra "spørgsmål og svar" på Rejsekort.dk:

- **Hvorfor bliver mit rejsekort spærret efter fem år, selvom det fungerer uden problemer?**

Rejsekort A/S og andre lignende selskaber verden over følger nøje den tekniske levetid for chipkort. Det har vist sig, at den tekniske levetid for et rejsekort typisk ligger på fem år, helt ligesom med betalingskort. Herefter begynder der at optræde et stigende antal tekniske fejl på chipkortene, som gør, at kortene bliver mere og mere ustabile. Derfor har Rejsekort A/S besluttet at spærre alle rejsekort fem år fra udstedelsesdatoen. For at kunderne kan nå at bestille et nyt rejsekort, inden det gamle udløber, udsender Rejsekort A/S en mail til kunderne ca. halvanden måned før kortet udløber. Så kan kunderne få overført deres optjente rabattrin og igangværende aftaler til det nye rejsekort, hvis de ønsker det.

Det anvendte rejsekort tilhører som sagt kundens hustru. Da kortet havde udløbsdato den 5. november 2018, har Rejsekort i overensstemmelse med fast procedure, automatisk udsendt en e-mail til kortindehaverens registrerede e-mailadresse den 10. oktober 2018. Mailen havde følgende indhold (idet udløbsdatoen i brevet var angivet til den 5. november 2018).

Kode_TopLine

Kode_DeerSirMadam

Dit rejsekort (kortnr. Kode_CardNumber) udløber den Kode_NBText.

Vi håber, at du er glad for dit rejsekort og skriver til dig, fordi det udløber den Kode_NBText. Fra den dato kan du ikke længere bruge kortet.

Køb af rejsekort inden den Kode_NBText.

Vil du have et nyt rejsekort, inden det gamle kort udløber, kan du bestille et erstatningskort. Det gør du ved at klikke på 'Selvbetjening' på forsiden af rejsekort.dk og logge ind med enten brugernavn og adgangskode eller NemID. Når du er logget ind, skal du vælge 'Erstat rejsekort' under 'Mit rejsekort' i venstremenuen. Dit nuværende rejsekort bliver spærret, så snart du begynder at bruge dit erstatningskort.

Alt overføres til erstatningskortet

Et erstatningskort koster 50 kr. Når du bestiller dit erstatningskort, betaler du kortprisen og skal samtidig sætte 100 kr. ind på kortet til at rejse for. Dit erstatningskort bliver udstedt med din nuværende kundetype, dine nuværende rabattrin og en eventuel tank-op-aftale. Du modtager kortet indenfor 7-10 dage efter bestillingen. Har du ikke adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, eller har du ikke et betalingskort, kan du bestille et erstatningskort ved at ringe til os i Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 og taste 3. Find åbningstiderne på www.rejsekort.dk.

Køb af rejsekort efter den Kode_NBText.

Du kan købe et nyt rejsekort på selvbetjeningen på rejsekort.dk, på rejsekort salgssteder eller ved at ringe til os på 70 11 33 33. Bestiller du et nyt rejsekort, efter det gamle er udløbet, får du ikke overført eventuelt optjente rabattrin til dit nye rejsekort.

Hvad sker der med de penge, der står på mit rejsekort?

Står der penge på dit nuværende rejsekort, bliver de overført til din NemKonto 10-14 dage efter kortets udløbsdato.

Hvorfor skal jeg betale for at få et nyt rejsekort?

Når du bestiller et erstatningskort eller et helt nyt rejsekort, skal du betale den gældende kortpris for kortet. Prisen dækker omkostningen ved at udstede dit nye kort.

Hvorfor kan saldoen fra mit gamle rejsekort ikke overføres til et nyt kort?

Der kan løbende blive trukket for rejser på dit nuværende kort, frem til du tager dit nye kort i brug. Saldoen kan vi derfor først gøre op, når dit gamle rejsekort ikke længere bliver brugt, og vi er helt sikre på, at alle rejser er kommet ind i vores system.

Hvad gør jeg, hvis jeg har tilmeldt mit rejsekort en speciel ordning?

Nogle trafikvirksomheder har specielle ordninger som eksempelvis rejsetidsgaranti eller fordelsklubber. Er du med dit gamle rejsekort tilmeldt et eller flere af disse tilbud, skal du tilmelde dig igen.

God rejse

Med venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter

Herunder ses systemdokumentation for meddelelsen til kortindehaveren:

Kundemails

for kundenummer=

Den 10APR19 kl. 12:25:41

Email	kortnr	Kunden	Kunde navn	Beløb	Dato	mailtype
<input style="width: 100px;" type="text"/> @yahoo.com	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	0,00	01-10-2018	Udløb af rejsekort

Ud fra kundens klage lægger vi til grund, at det heller ikke bestrides, at Rejsekort har sendt denne information til kortindehaveren. Det er vores opfattelse, at dette er sket i god tid forinden udløb af kortet. Klageren angiver, at han er utilfreds med, at han – som bruger af kortet – ikke selv har fået denne orientering, samt at der ikke er påtrykt udløbsdato på rejsekortet.

Hertil har vi følgende bemærkninger;

Aftalen om udstedelse og brug af et rejsekort er indgået mellem Rejsekort A/S og kortindehaveren, der bestiller rejsekortet - det vil sige klagerens hustru. Kortindehaveren accepterer i den forbindelse Rejsekort Kortbestemmelser. Det er som nævnt, og beskrevet i Kortbestemmelserne og i velkomstbrevet, korrekt, at et rejsekort flex må bruges af andre. Rejsekort A/S sender nødvendige servicemeddelelse relateret til afta-

len, til kortindehaveren. Rejsekort har i sagens natur ikke nogen viden om, hvem der anvender rejsekortet, udover kortindehaveren, og kan derfor heller ikke kommunikere med andre end kortindehaveren. Det er vores opfattelse, at når man inden for en husstand deler et rejsekort flex, må det være op til den kortindehaver, som har lånt sit rejsekort ud, at viderebringe relevante oplysninger til kortihænde-haveren, f.eks. om at rejsekortet udløber. Udover den tilsendte meddelelse før udløb er det altid muligt at se kortets udløbsdato på rejsekort selvbetjeningen eller ved at lægge kortet i en rejsekortautomat.

Som passager er man, uanset hvilken type billet man rejser på, underlagt de generelle regler, der gælder for kunder i den kollektive trafik. Disse er fastsat af trafikvirksomhederne i de "[Fælles landsdækkende rejsereregler](#)". En af de væsentligste principper er her, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved rej-sens start. Derudover er man underlagt de eventuelle specifikke regler, som gælder for den enkelte type rejsehjemmel. Vi har forståelse for den situation, der er opstået for klageren, men er nødt til at fastholde, at klageren bærer ansvaret for at sikre sig, at den rejsehjemmel han har lånt, også er gyldig og generelt være bekendt med reglerne for brug af den lånte rejsehjemmel. Det vil medføre alt for store muligheder for omgåelse, hvis kunder generelt kan rejse på udløbne rejsekort uden at bære risikoen for om rejsehjemlen er gyldig. Det samme gør sig i øvrigt gældende for anonyme rejsekort, som ikke har en registreret kortindehaver. Her er det også op til kortihænde-haveren at sikre sig, at kortet er gyldigt, når det anvendes.

På den baggrund er vi nødt til at fastholde kontrolafgiften, idet klageren ikke har haft et gyldigt rejsekort, som var eller kunne checkes ind på rejsen. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

For så vidt angår klagerens ønske om at rejsekort påtrykkes en udløbsdato kan vi oplyse, at Rejsekort A/S og selskaberne bag Rejsekort A/S allerede arbejder på at få indført dette. Det forhold at det ville være hensigtsmæssigt, om udløbsdatoen var trykt på kortet, fritager imidlertid ikke kunden fra ansvaret for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, jf. det ovenfor anførte."

Hertil har klageren bemærket:

"

Indledningsvis skal jeg gøre opmærksom på, at Movia ikke har fremsendt alle sagens detaljer, men mangler vedhæftede dokumentation fremsendt til Movia d. 8 november, 2018 – efterfølgende kaldet **bilag 2**.

I øvrigt findes det kritisabelt at Movia fremsender en korrespondance, der layoutmæssigt er nemt at læse fra Movias side, mens klagerens svar fremgår som én lang tekst, der besværliggør både læsningen og forståelsen. Korrespondancen fra undertegnet side blev sendt via et ganske almindeligt e-mailprogram (outlook), og ikke som Movia fremlægger det.

SAGSFREMSTILLING:

Sagen handler i al sin enkelthed om, hvorvidt en bruger af Rejsekort Flex burde vide, at kortet har en udløbsdato og derved agerede i ond tro ved indtjekning, eller om der derimod er tale om, at Movia har udviklet et produkt der kan udlånes, uden tilsvarende at have tilpasset produktet således at låntageren (herefter kaldet brugeren) – i lighed med kortindehaveren – kan betragtes som fuldt oplyst.

Det er ubestridt at Movia har fremsendt information omkring gyldigheden af kortet til kortindehaveren (min hustru), men at dette ikke har relevans for sagen. Rejsekort Flex kunne i teorien være udlånt til naboen, besøgende udenlandske gæster eller sågar en vildt fremmed, og det centrale i denne sag er om en bruger burde vide at kortet havde en udløbsdato, når *dels* udløbsdato ikke er påtrykt kortet, *dels* Movia ikke har oplyst brugeren om udløbsdatoen, og *dels* kortindehaveren ikke har oplyst om udløbsdatoen.

Forbrugeraftalelovens kapitel 3 beskriver klart, at den erhvervsdrivende har en oplysningspligt overfor brugeren. F.eks. pkt. 17, der kræver at informationer om varighed o.l. af produktet skal oplyses. Det er vigtigt at understrege, at lovgivningens intention med oplysningspligt, er at undgå tvister eller tvivlsspørgsmål, som en korrekt opfyldelse af oplysningspligten kunne have undgået.

Ligeledes understøtter Lov om betalinger (Lov nr. 652 af 8/6-2017), at betalingssystemer skal oplyse brugeren om relevante informationer. I denne sag er udløbsdatoen en relevant information. Grunden til at Lov om

betalinger bliver nævnt er, at f.eks. kreditkort i hele verden enkelt har løst deres oplysningspligt ved at påtrykke udløbsdatoen på kortet.

Som Movia skriver i sit svar, ville det være hensigtsmæssigt at påtrykke udløbsdato på rejsekortet, og at der arbejdes på sagen. Faktisk kan man af et referat fra Folketingets Transport- Bygnings og Boligudvalget i 2018 læse et svarbidrag til ministerens kommentarer på Passagerpulsens 11 bud til rejsekortet d. 13 august, 2018: **(bilag 1)**

” ... at Det er besluttet, at fremtidige rejsekort skal have påtrykt udløbsdato på kortet, således at det er nemmere for kortindehaveren at orientere sig om, hvornår kortet udløber og skal udskiftes. Rejsekort A/S er i gang med implementeringen. De første kort med udløbsdato forventes at blive udsendt i starten af 2019, når der indføres en ny (kortsikkerheds) standard for rejsekort. Når disse kort introduceres vil det også være muligt at forlænge levetiden for kortene fra 5 til 7 år ...”

Movia anerkender m.a.o., at der er et problem med oplysningspligten, der ikke lever op til forbrugeraftalelovens kapital 3, men tager skridt for at løse dette problem. Som klager er jeg derfor uforstående overfor at skulle betale en kontrolafgift, når netop undertegnet er blevet fanget i denne problemstilling, samt er havnet i denne situation SÅ længe efter at problemet har været kendt for selskaberne bag rejsekortet jf. bilag 1.

Gyldig rejsehjemmel:

Movia henviser til at man som passager er underlagt de generelle regler om gyldig rejsehjemmel for den kollektive trafik, samt er underlagt de specifikke regler for den enkelte type rejsehjemmel (altså rejsekortet mht. udløbsdato). Movia skriver at: ... *"Det vil medføre alt for store muligheder for omgåelse, hvis kunder generelt kan rejse på udløbne rejsekort uden at bære risikoen for om rejsehjemlen er gyldig"...*

Som klager, er jeg enig i at det er passagerens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, men at forudsætningen herfor kræver, at passageren er oplyst om, hvad gyldig rejsehjemmel er, samt at Movia er omfattet af den såkaldte koncipistregel, der medfører at uklarheder i en aftale fortolkes imod affatteren (koncipisten).

Jeg medgiver, at i mange tilfælde kan man retmæssigt give en kontrolafgift til en passager, hvis man som passager burde vide hvad gyldig rejsehjemmel er, selvom man ikke er blevet oplyst herom. F.eks. hvis man rejser uden billet o.l., men at der i denne sag var tale om, at man gerne ville betale for billetten, men ikke kunne pga. udløbsdatoen på rejsekortet. Dette er dokumenteret i bilag 2, der viser at rejsekortet var tanket op, og at undertegnet var derfor var god tro ved indstigning i bussen.

Udløbsdatoen har tidligere været berørt i medierne, samt kritiseret af Forbrugerrådet Tænk pga. fornyelsesgebyret. I den forbindelse blev tilfældige danskere på gaden spurgt, om de var bekendt med at rejsekortet havde en udløbsdato (se video): <https://www.tv2lorry.dk/artikel/rejsekort-vidste-du-der-var-en-udloebdato> - det er derfor nærtliggende at konkludere, at undertegnet langt fra er den eneste, der prøver at overholde reglerne, men ikke havde den fjerneste idé om at der var en udløbsdato på rejsekortet, der kunne skabe problemer.

Afslutningsvis gøres det gældende, at oplysningspligten let kan løses ved at påtrykke udløbsdato på alle rejsekort, og at Movia har været bevist om denne problemstilling i lang tid, uden at gøre noget ved det.

"

Hertil har indklagede bemærket:

" Det fastholdes, at kontrolafgiften er udstedt med rette, da kunden har medbragt et udløbet rejsekort. Vi er ikke enige i, at det kan pålægges Rejsekort at kommunikere til ukendte brugere af rejsekort – det kan i sagen natur ikke lade sig gøre, da Rejsekort ikke har kendskab til, hvem der bruger et udlånt rejsekort. Det gælder for så vidt, uanset om der er tale om kunder, som låner et rejsekort flex, eller kunder der ejer eller bruger/låner et rejsekort anonymt.

Rejsekort har indgået aftale med kortindehaveren – her kundens hustru – og er i den forbindelse alene forpligtet over for sin aftalepart. Det gælder også i relation til eventuelle forpligtelser, herunder oplysningsforpligtelser, der følger af forbrugeraftaleloven og lov om betalinger. Rejsekort har opfyldt de omtalte oplysningsforpligtelser gennem først og fremmest Rejsekort Kortbestemmelser, der accepteres af kortindehaveren ved køb af et rejsekort. Rejsekort Kortbestemmelser indeholder således også information om, at rejsekort har en udløbsdato. Vi er derfor uenige i, at Rejsekort ikke har opfyldt sine forpligtelser i henhold til lovgivningen, herunder forbrugeraftaleloven. Disse regelsæt medfører ikke en pligt til at trykke udløbsdatoen på kortet. Det bemærkes, at udløbsdatoen kan ses på selvbetjeningen og ved at placere rejsekortet i en kortautomat.

Vi fastholder, at kunden er den nærmeste til at bære ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel, når man låner et rejsekort af andre. Det gælder både i forhold til, om rejsekortet er gyldigt/funktionsdygtigt, men også om kortet er korrekt indstillet med hensyn til f.eks. kundetype etc. Kortet kunne for så vidt have været spærret af enten Rejsekort A/S eller kortindehaveren, uden at kunden ville vide dette, eller kundetypen

kunne være indstillet til en anden kundetype end "voksen". Selvom udløbsdatoen var påtrykt rejsekortet, ville der dermed være andre forhold, som kunden ville være nødt til at være opmærksom på for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, når man låner en andens rejsekort. "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand