

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2020-0038

**Klageren:** XX  
2900 Hellerup

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263438

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på rejsekort

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke havde fået besked om, at hans tank-op-aftale var udløbet og derfor ikke forstod, hvorfor han ikke kunne checke ind

**Ankenævnets sammensætning:** Indklagede fastholder kontrolafgiften  
Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



rejsekortsystemet eller på selve rejsekortet, der gjorde det umuligt at checke ind, og han steg derfor om bord på metroen uden at være checket ind.

Ved efterfølgende kontrol blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort.

I klagen over kontrolafgiften til Metro Service vedlagde klageren sit rejsekort og gjorde gældende, at han havde tilknyttet en tank-op-aftale til rejsekortet, at han havde rejst et par gange i november, hvor han ikke havde kunnet checke ind, men hver gang regnede med, at der nu var sket opfyldning af rejsekortet, at saldoen var 23 kr., hvilket rakte til den rejse, han skulle foretage fra Lufthavnen til Nørreport, og at han så frem til et modtage et nyt rejsekort og en forklaring på, hvorfor systemet med automatisk optankning ikke virkede.

Den 28. november 2019 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at kortet ikke var checket ind, at der ikke var defekt ved kortet, men at betalingskortet var udløbet den 31. marts 2019, hvorfor også optankningsaftalen var udløbet denne dato, da der ikke var tilknyttet noget nyt betalingskort, at klageren tidligere manuelt havde tanket rejsekortet op og derfor måtte være bekendt med, at tank-op-aftalen var ophævet, og at han ved forsøg på check ind havde fået meddelelse på skærmen om, at saldoen var for lav.

Under den efterfølgende ankenævns sag har sekretariatet undersøgt, hvorledes rejsekortsystemet informerer kortholder om, når et betalingskort udløber. Rejsekort har oplyst, at de kun sender information ud til kunder, der har oplyst en e-mailadresse, og at de ikke sender breve med posten. Kun ved udløb af rejsekort. Klageren har derfor ikke modtaget nogen meddelelse om, at hans betalingskort ville udløbe, og at han skulle indtaste det nye kort i rejsekortsystemet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at rejsekortsystemet ikke har sendt en besked til klageren om, at hans betalingskort og tank-op-aftale ville udløbe, således som Metro Service har gjort gældende. Der sker ikke udsendelse med post i disse tilfælde, og klageren har ingen e-mailadresse. I forbindelse med oprettelsen af tank-op-aftalen skriver kunden under på at være ansvarlig for, at betalingsoplysningerne altid er korrekte.

Det er efter de fælles landsdækkende rejseregler passagerens ansvar at sikre sig at have gyldig rejsehjemmel til rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 7. maj 2019 medvirkede til at få tanket sit rejsekort op med 500 kr. på København H, således som det fremgår af rejsekorthistorikken. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ved check ud den 7. november 2019 har fået en advarselslyd og en meddelelse på standen om, at saldoen var på 23,60 kr., og at rejsekortet skulle tankes op.

Klageren har oplyst, at han flere gange oplevede, at rejsekortet ikke kunne checkes ind, men på trods af dette forholdt han sig passiv og forsøgte ikke at få en forklaring ved at kontakte Rejsekort Kundecenter telefonisk.

Den 21. november 2019 fik han besked om, at saldoen var for lav til check ind, men han steg alligevel på metroen uden at billettere på anden vis. Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort

skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Som følge af det anførte blev kontrolafgiften for manglende check ind pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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.

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

### **Klageren anfører, at**

han er 81 år, ikke er god til det digitale og ikke har EDB,

at han kun benytter offentlig transport 3-4 gange om måneden,

at hans forsøg på check ind i lufthavnen blev afvist, men at han ikke vidste hvad han skulle gøre, men planlagde at ville gøre noget, når han kom hjem,

at han ikke vidste, at hans tank-op-aftale var udløbet den 31. marts 2019,

at det var hans opfattelse, at tank-op-aftalen ville være fortløbende, som hans Visa/Dankort,

at han ikke har tanket op manuelt den 7. maj 2019, da han ikke ville kunne finde ud af det, men muligvis har fået noget hjælp af en medrejsende,

at hans rejsekort i foråret 2019 blev afvist et par gange, men derefter gik det i gang af sig selv, samt

at han var i god tro.

### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises 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://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, 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 bemandedt 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 21. november 2019 kl. 15:41 på strækningen Femøren station – Vanløse station. Klager fremviste sit personlige rejsekort af typen pensionist, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser gør klager gældende, at han er 81 år, ikke er så god til det digitale, at han ikke vidste at hans tank-op-aftale var udløbet og at han var i god tro.

Klager har haft sit rejsekort siden den 11. juni 2015 og har anvendt det til mere end 180 rejser. Da klager købte sit rejsekort har han udfyldt et bestillingsskema magen til vedhæftede. Ud over personoplysninger har klager også skulle udfylde nedenstående felt, fordi han valgte også at oprette en aftale om automatisk optankning. Aftalen blev indgået med DSB og klager gav ved den lejlighed sine betalingskortoplysninger. En tank-op-aftale kan ikke løbe længere tid end gyldigheden på det tilmeldte betalingskort. Vi har vedhæftet detaljerne om tank-op-aftalen som pdf-fil, men har for nemheds skyld også indsat et lille uddrag af filen herunder:

Betalingssaftaledetaljer	
Betalingsaftalennr.	200200841610
Type	Betalingskort
Status	Udløbet
Trafikselskab	DSB
Faktureringskonto	101452314
Oprettet dato	11-06-2015
Oprettet af	DSB / Alsb1112
Betalingskorttype	Dankort ▶ Erstat (r)
Betalingskortnr.	457134*****2766
Udløbsdato	31-03-2019
Kontrolcifre	***

#### OPRETTELSE AF TANK-OP-AFTALE

(Kun ét kryds)

**Jeg ønsker at oprette en tank-op-aftale (udvalgte betalingskort)**

- Jeg indgår hermed en tank-op-aftale med Rejsekort A/S. Aftalen administreres af Metro.
- Mit rejsekort vil automatisk blive tanket op med 300,- kr., når saldoen er under 50 kr.

- Min automatisk tank-op vil ske max. 2 gange i døgnet.
- Det er mit ansvar, at mine betalingsoplysninger altid er korrekte.
- Jeg kan til enhver tid ændre indstillinger eller opsige aftalen

**Jeg ønsker IKKE en tank-op-aftale**

- Jeg betaler mindst 100 kr. ved køb, som bliver sat ind på mit rejsekort, til at rejse for.
- Hvis jeg vælger at få mit rejsekort tilsendt, sker betalingen efterfølgende via faktura.

- Jeg kan tanke mit rejsekort op på rejsekort.dk/selvbetjening, via rejsekortautomater og i rejsekort salgssted.
- Jeg kan senere oprette en tank-op-aftale på rejsekort.dk/selvbetjening

Man kan se, at tank-op-aftalen er oprettet samme dato som rejsekortet blev købt, nemlig den 11. juni 2015, og at der er blevet tilknyttet et Visa Dankort, som udløb den 31. marts 2019. Det betyder naturligvis også, at når betalingskortet ikke længere er gyldigt, så kan der heller ikke længere trækkes penge på det, og dermed udløber tank-op-aftalen. Klager har ikke oprettet nogen ny tank-op-aftale.

I Rejsekorts kortbestemmelser er det beskrevet således:



### 3. Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex

#### 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale

Kortindehavere med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale.

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafik virksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld, hvis tank-op-aftalen misligholdes.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftale via træk på betalingskort eller bankkonto. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

#### 3.2 Ændring af tank-op-aftale

Kortindehaveren kan via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), på et betjent salgssted hvor denne service tilbydes eller ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der administrerer tank-op-aftalen, ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag, og det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Ved ændring vil der gå op til et døgn, før ændringen er trådt i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort eller bankkonto knyttet til tank-op-aftalen, jf. afsnit 1.6.1.

#### 3.3 Opsigelse af tank-op-aftale

Tank-op-aftalen kan opsiges af den, der har indgået tank-op-aftalen, uden varsel via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der er valgt som administrator. Ved opsigelse vil der gå op til et døgn, før opsigelsen er trådt i kraft. Ved opsigelse hæftes for det forbrug, der har været, frem til trafikvirksomheden modtager opsigelsen.

#### 3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling i strid med de aftalte betingelser for tank-op-aftaler.

Meddelelse om ophævelse vil i praksis ske pr. brev eller e-mail fra den trafikvirksomhed, som kortindehaveren har valgt til at administrere tank-op-aftalen.

og

#### 1.6 Forpligtelser ved brug af rejsekort

##### 1.6.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Ved køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale eller betalingsaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er urigtige, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Vi ved ikke i hvilken bank klager er kunde, men det er almindelig service fra bankernes side, at huske kunderne på – når der fremsendes et nyt dankort - at hvis dankortet er tilknyttet en abonnements/betalingsaftale hos fx Brobizz og Rejsekort så skal man huske at få rettet oplysningerne hos de relevante firmaer.

Rejsekort A/S sender også en påmindelse til kunder med en tank-op-aftale cirka 3 uger før udløbsdatoen på betalingskortet. Vi har vedhæftet en kopi af en sådan skrivelse.

Hvad selve kontrolafgiften angår oplyser klager med egne ord, at *"jo han forsøgte at checke ind i Lufthavnen men kortet blev afvist"*.

Saldoen på kortet var kr. 23,60 og der var således ikke penge nok på klagers kort til at checke ind og det har standen fortalt ham. På check ind standen har stået denne besked:

Saldo for lav

Ikke muligt at checke ind.  
Tank dit rejsekort op

I den røde indramning herunder kan man se, at da klager afsluttede en rejse den 7. november 2019 med at checke ud på Emdrup station faldt saldoen på kortet til kr. 23,60. Og da forudbetalingen for voksne på rejsekort er kr. 25,- har der ikke været penge nok på kortet til at checke ind. Se også bilaget 'Rejsehistorik'.

07-11-2019 18:23:35	07-11-2019 18:43:49	01-11-2019	Check ind	Check ind	308		515	183	Fasanvej St.	VAL_20877 - 13D282	EasyTrip	11,40
07-11-2019 18:32:38	07-11-2019 19:00:49	01-11-2019	Check ind	Check ind	308		516	183	Nørreport St.	VAL_25748 - 13CABB	EasyTrip	11,40
07-11-2019 19:19:33	07-11-2019 19:44:08	01-11-2019	Check ud	Check ud	308		517	183	Emdrup St.	VAL_24227 - 139247	EasyTrip	23,60
21-11-2019 15:39:03	21-11-2019 15:57:39	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308		517		Amager Strand St.	MARK_49501 - 098229		0,00
21-11-2019 15:39:17	21-11-2019 15:57:39	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308		517		Amager Strand St.	MARK_49501 - 098229		0,00
21-11-2019 15:40:15	21-11-2019 15:57:39	01-11-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308		517		Amager Strand St.	MARK_49501 - 098229		0,00

Men i stedet for at sætte penge ind på rejsekortet eller købe anden form for billet valgte klager alligevel at stige ombord på toget velvidende, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

På alle vore stationer er der gule opkaldspunkter, som man kan anvende hvis man har brug for hjælp og vejledning. Klager fortæller at han ikke kendte til disse opkaldspunkter, men på de store informationstavler der er på alle stationer henvises der til disse opkaldspunkter. Derudover er der også Metro personale på Lufthavnen station døgnet rundt, som med glæde hjælper hvis man er i tvivl. Endelig er det også muligt at gå ned i den store terminal hvor DSB har en lang række billetautomater og hvor DSB også har uniformeret personale tilknyttet og spørge sig for dér.

I klagers skrivelse til Ankenævnet hævder han, at han ikke kan finde ud af sætte penge ind på sit rejsekort via en rejsekortautomat. Han forklarer desuden, at hans rejsekort også blev afvist nogle gange i foråret, men derefter "gik i gang af sig selv".

Det forstår vi ikke. Den 7. maj 2019 kl. 10:00:57 blev der overført 500 kr fra et Dankort til klagers rejsekort på en rejsekortautomat på Hovedbanegården. Se også vedhæftede bilag 'Manuel optankning'. Da klagers kort er af typen personligt/ pensionist med foto er det udelukkende klager selv, der må anvende kortet, og derfor må klager som minimum have været tilstede, da der blev overført 500 kroner til kortet, hvilket således også er forklaringen på, at rejsekortet pludseligt virkede igen.

Kort efter at rejsekortet blev tanket op på automaten blev det anvendt til en rejse til Sorø, og retur til Emdrup senere samme dag. Se herunder:

30-04-2019 18:07:07	30-04-2019 18:30:17	01-04-2019	Check ud	Check ud	308		452	160	Fasanvej St.	VAL_20884 - 13891B	EasyTrip	18,80
07-05-2019 10:00:57	07-05-2019 10:15:07	01-05-2019	Tank-op	Tank-op	308		453		København H	DSB_kh_RVM_113 - 049952		518,80
07-05-2019 10:03:10	07-05-2019 10:27:56	01-05-2019	Check ind	Check ind	308		454	161	København H	VAL_20395 - 13C0C0	EasyTrip	493,60
07-05-2019 10:26:08	07-05-2019 10:45:55	01-05-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308		454	161	Høje Taastrup St.	MARK_51614 - 098861		0,00
07-05-2019 11:04:31	07-05-2019 11:27:06	01-05-2019	Check ud	Check ud	308		455	161	Sorø St.	VAL_10442 - 13D200	EasyTrip	426,80
07-05-2019 18:06:59	07-05-2019 18:27:41	01-05-2019	Check ind	Check ind	308		456	162	Sorø St.	VAL_10439 - 13D225	EasyTrip	401,80
07-05-2019 18:28:30	07-05-2019 18:46:31	01-05-2019	Check ind	Check ind	308		457	162	Sorø St.	VAL_10441 - 13F508	EasyTrip	401,80
07-05-2019 19:03:56	09-05-2019 15:26:59	01-05-2019	Kontrolmærke	Kontrol	308		457	162	Ringsted St.	MARK_49153 - 098143		0,00
07-05-2019 20:01:19	07-05-2019 20:35:09	01-05-2019	Check ind	Check ind	308		458	162	København H	VAL_20575 - 139353	EasyTrip	401,80
07-05-2019 20:23:43	07-05-2019 20:44:50	01-05-2019	Check ud	Check ud	308		459	162	Emdrup St.	VAL_24227 - 13D1B0	EasyTrip	359,60

Klager har haft sit rejsekort i flere år og må betragtes som en rimelig rutineret bruger af såvel rejsekort som offentlig trafik og med en klar viden om, at man skal have gyldig billet for at rejse med bus, tog og metro.



Da klagers dankort udløb i marts måned sidste år har han formodentligt fået et nyt tilsendt fra sin bank og han har også fået en påmindelse fra Rejekort A/S om at huske at afgive de nye kortoplysninger. Da klager med egne ord har oplyst, at han var bevidst om, at rejsekortet blev afvist da han forsøgte at checke ind er vi af den mening, at klager har været klar over, at han ikke havde gyldig billet hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand