

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0063

Klageren: XX
2200 Kbh. N

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet for lav saldo til check ind på rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde en automatisk tank-op-aftale, som ikke virkede

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 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et rejsekort personligt med en automatisk tank-op-aftale. En tank-op-aftale knyttes til et almindeligt rejsekort, så der ved en aftalt saldo – typisk 50 kr. – tankes et fastsat beløb op på kundens rejsekort – minimum 100 kr.

En betalingsaftale kan bruges til at oprette tank-op-aftaler på almindelige rejsekort og/eller fornyelsesaftaler på pendlerkort eller pendlerkombi rejsekort. Ved oprettelse af en betalingsaftale skal kunden indtaste kortnummer, udløbsdato og sikkerhedstal fra betalingskortet. Det betyder, at rejsekortsystemet ved, hvornår betalingskortet udløber. Derfor bliver kunden underrettet på e-mail om, at betalingskortet udløber, og modtager i brevet en vejledning til, hvordan kunden skal forholde sig for at beholde tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, nemlig ved at klikke på "Skift" i menu-punktet 'Betalingsaftaler' på selvbetjeningen:

English
er logget ind | Log ud

Selvbetjening

Udskriv

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 pendlerkort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

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

Betalingsaftaler

Betalingsaftaler bruges til at betale for fornyelses- og tank-op-aftaler.

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

Her kan du vælge om du vil dele en betalingsaftale med en anden rejsekortkunde eller du kan oprette en helt ny aftale. Du kan kun dele din betalingsaftale med kunder, der er registreret i rejsekortsystemet med CPR-nr.

Du kan også skifte betalingskort, hvis det er udløbet, hvis det snart udløber eller hvis du af andre årsager har fået nyt betalingskort.

Bemærk
Hvis du skal skifte betalingskort, kan du læse mere [her](#).

Du kan kun dele en betalingsaftale med personer, der allerede har et rejsekort.

Du kan ikke slette en betalingsaftale her på selvbetjening. Hvis du vil slette en betalingsaftale skal du kontakte Rejsekort Kundecenter eller et salgssted.

Læs mere om betalingsaftaler [her](#).

Mine aftaler

Betalingsaftaleejer	Rejsekortnr.	Betalingsaftale	
[Masked]	308 [Masked] 3	Nyt betalingskort	
		45 [Masked] 06	Skift Del

[Opret ny betalingsaftale ▶](#)


Rejsekort selvbetjening | Kontakt | Beskyttelse af persondata | Gå til rejsekort.dk |

Da klagerens betalingskort, som var knyttet til tank-op-aften, udløb, kunne rejsekortsystemet ikke længere trække penge fra kortet, men klageren fortsatte med at rejse på sit rejsekort. Herefter faldt saldoen, og rejsekortsystemet tankede automatisk 300 kr. op på hans rejsekort og sendte


følgende e-mail til ham den 21. januar 2020 om at indtaste sit nye betalingskortnummer i systemet og betale den regning på 300 kr., som ville blive tilsendt:

Rejsekort A/S <no-reply@rejsekort.dk>

Vedrørende rejsekort nr. 3 6 og tilknyttet tank-op-aftale

 Hvis der er problemer med visningen af meddelelsen, kan du klikke her for at få vist den i en webbrowser.

Hvis du ikke kan læse denne mail, [klik her](#).

 **REJSEKORT**

rejsekort.dk

Kære

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 15/01/2020 på Lynetten, på rejsekort med kortnummer 308 , ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale
Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye betalingskort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift betalingskort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.








Husk, at du skal aktivere tank-op-aftalen inden for 30 dage, fra du oprettede den. Det gør du ved at bruge dit rejsekort. Skal du ikke rejse, kan du nøjes med enten at checke ind og straks derefter ud checke igen eller at lægge dit rejsekort på Det Blå Punkt i en rejsekortautomat.

Har du ændret oplysningerne for dit nye betalingskort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det betalingskort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Klageren undlod at indtaste sit nye betalingskortnummer, og rejste fortsat på sit rejsekort. Herved blev saldoen igen blev for lav, og systemet tankede igen 300 kr. op på rejsekortet. Der blev den 24. januar 2020 sendt endnu en besked til klageren om at indtaste det nye nummer og betale regningen på 300 kr.:

Uddrag:

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 20/01/2020 på Rigshospitalet Syd, på rejsekort med kortnummer 30 [redacted], ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye betalingskort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift betalingskort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.

Metro Service har fra Rejsekort Kundecenter fået oplyst, at klageren bestilte en online manuel op-tankning på 300 kr. via selvbetjeningen, som den 26. januar 2020 blev overført til rejsekortet.

Klageren betalte de tilsendte indbetalingskort på 300 kr. henholdsvis den 10. og 11. februar 2020.

Han har oplyst, at efter han modtog det første indbetalingskort, "startede han tank-op-aftalen igen", men da han ikke havde fået annulleret det forældede betalingskort, blev pengene ikke trukket fra det nye kort. Han måtte derfor ind og "opstarte tank-op-aftalen igen". Han kunne se på hjemmesiden, at hans optankningsaftale var oprettet med det korrekte betalingskort og var aktiv, hvorfor han regnede med, at alt var i orden.

Metro Service har oplyst, at klageren den 14. februar 2020 overførte 2 x 300 kr. via selvbetjeningen til sit rejsekort.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	323,89

Parameter	Beskrivelse
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	14-02-2020 08:50
Bestillingsnr.	20544342
Sted	Selvbetjening

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	323,89
-	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	623,89

Parameter	Beskrivelse
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	14-02-2020 08:55
Bestillingsnr.	20544388
Sted	Selvbetjening

Samme dato forsøgte klageren desuden at indtaste sit nye betalingskort på sin tank-op-aftale, men han fulgte ikke vejledningen, og oprettede i stedet to nye betalingsaftaler – den ene med DSB som administrator, den anden med Movia som administrator.

Der blev således ikke skiftet betalingskort på selve *tank-op-aftalen*, men på to nyoprettede *betalingsaftaler*.

Den 26. februar 2020 rejste klageren på sit rejsekort, hvorved hans saldo ved check ud kl. 16:59 kom ned på 9,77 kr. Der kræves minimum 25 kr. for at kunne checke ind igen, og standerens display giver derfor i disse situationer en meddelelse til brugeren om, at rejsekortet skal tankes op, og der kommer en "advarselslyd".

Senere samme aften rejste klageren med Metroen, og da han med sine egne ord stadig regnede med, at "alt var i orden med rejsekortet", brugte han et noise-cancelling-headset, der gjorde, at han ikke bemærkede "øv-lyden" ved forsøg på check ind, inden han steg om bord på Metroen.



Besked på display'et:

Ved efterfølgende kontrol i metroen blev han derfor kl. 20:30 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort.

Fra klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo
27-02-2020 09:44:57	28-02-2020 06:14:11	01-02-2020	Check ud	Check ud	30	4657	1452	Rigshospitalet Syd	VAL_04353 - 133E2E	EasyTrip	761,17
27-02-2020 09:27:28	28-02-2020 06:14:11	01-02-2020	Check ind	Check ind	30	4656	1452	Klampenborgv/Hgar.Motorv.	VAL_04351 - 134449	EasyTrip	763,17
27-02-2020 06:48:44	27-02-2020 09:44:30	01-02-2020	Check ud	Check ud	30	4655	1451	DTU/Rævehøjvej	VAL_34882 - 133E2A	EasyTrip	788,17
27-02-2020 06:38:25	27-02-2020 09:44:22	01-02-2020	Check ind	Check ind	30	4654	1451	Ryparken St.	VAL_34878 - 132E4B	EasyTrip	784,77
27-02-2020 06:25:21	27-02-2020 06:35:00	01-02-2020	Check ind	Check ind	30	4653	1451	Nørrebro St.	VAL_45294 - 13F311	EasyTrip	784,77
27-02-2020 06:25:12	27-02-2020 06:35:00	01-02-2020	Tank-op	Tank-op	30	4652		Nørrebro St.	VAL_45292 - 1391E0		809,77
27-02-2020 06:25:12	27-02-2020 06:35:00	01-02-2020	Tank-op	Tank-op	30	4651		Nørrebro St.	VAL_45292 - 1391E0		309,77
26-02-2020 20:27:01	29-02-2020 06:26:57	01-02-2020	Kontrolmærke	Kontrol	30	4650		København H	MARK_53584 - 09B9D0		0,00
26-02-2020 20:26:58	29-02-2020 06:26:57	01-02-2020	Kontrolmærke	Kontrol	30	4650		København H	MARK_53584 - 09B9D0		0,00
26-02-2020 16:59:10	27-02-2020 03:33:36	01-02-2020	Check ud	Check ud	30	4650	1450	Arsenaløen	VAL_01710 - 13605D	EasyTrip	9,77

Den 26. februar 2020 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han den 14. februar 2020 havde sikret sig, at hans nye betalingskort stod som aktivt på tank-op-aftalen, men at denne på trods heraf ikke havde tanket hans kort op.

Metro Service har oplyst, at det fremgår af rejsekortsystemet, at klageren samme aften den 26. februar 2020 bestilte tank-op på både 300 kr. og 500 kr. via selvbetjeningen, og disse beløb blev overført til rejsekortet næste morgen ved check ind kl. 06:25 på Nørreport st. Herefter kom saldoen op på 809,77 kr.

Metro Service har videre oplyst, at klageren kontaktede Rejsekort Kundecenter pr. telefon den 27. februar 2020, hvor medarbejderen indtastede det korrekte betalingskort på tank-op-aftalen for klageren. Normalt skal kunden gøre dette selv. Denne bestilling til rejsekortet blev overført ved check ind den 28. februar 2020.

Ifølge klageren fik han oplyst af sagsbehandleren, at de sagtens kunne videregive den information, der var nødvendig, da de kunne se, at hans kort stod som aktivt, men faktisk ikke var det. Han fik at vide, at dette normalt sker automatisk, men at sagsbehandleren på to sekunder ville kunne aktivere det uden problemer.

Den 28. februar 2020 fastholdt Metro Service kontrolafgiften, da der ikke var sket korrekt check ind, og da man skal sikre sig, at der står "OK. God rejse" på displayet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren forsøgte den 26. februar 2020 at checke ind på sit rejsekort, men saldoen var ved check ud tidligere samme eftermiddag kommet ned på 9,77 kr. Herefter var det ikke muligt at checke ind, idet dette kræver en saldo på minimum 25 kr.

Klageren steg derfor om bord på Metroen uden gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren både ved check ud og forsøg på check ind den 26. februar 2020 fik en advarselslyd og besked på displayet om, at rejsekortet skulle tankes op, men klageren var tilsyneladende ikke opmærksom herpå, da han blandt andet anvendte et støjreducerende head-set.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren i forbindelse med udløb af sit betalingskort fik orienteringsmails den 21. og 24. januar 2020 om at indtaste det nye kortnummer ved at følge vejledningen. Klageren undlod dette og oprettede i stedet ved en fejl to nye betalingsaftaler den 14. februar 2020.

Om end det måtte have været forvirrende for klageren, at han ved at oprette disse betalingsaftaler med det nye betalingskortnummer, ikke også dermed havde opdateret sin tank-op-aftale, kan dette ikke føre til, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Imidlertid bemærker ankenævnet, at teksten i mailen "skift betalingskort" bør være i overensstemmelse med teksten på selvbetjeningen "skift". Endvidere bør det overvejes at gøre siden om betalingsaftaler mere brugervenlig, idet det springer i øjnene med en blå blok "opret betalingsaftale", hvilket gør, at brugeren bliver tilbøjelig til at trykke dér, selv om der blot skal skiftes betalingskort.

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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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 Rejsekort Kortbestemmelser:

”3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling, herunder hvis det tilknyttede dankort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver ikke har tilknyttet et andet aktivt dankort.

Meddelelse om ophævelse vil ske via e-mail, brev eller e-boks.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg klager, da jeg ikke er opmærksom på at min konto er gået ned. Dette er sket, da rejsekortet ikke har optanket mit kort selvom jeg har set det som godkendt på deres hjemmeside. Jeg kontaktede rejsekort, som hurtigt kunne manuelt godkende mit ordre som stod som aktiv.

Jeg mener at når jeg pr. 14.02.2020 har sørget for at have min betaling i orden ikke kan være skyldig i forsætligt snyd. Jeg havde den forståelse da jeg snakkede med kundeservice fra rejsekort at de forstod at deres automatik havde fejlet. Jeg er blevet informeret at der ikke er trukket for 2 rejser den dag, jeg betaler gerne disse, men mener at min bøde burde udgå.”

Indklagede anfører følgende:

”Klager har fået udstedt en kontrolafgift den 26. februar 2020 kl. 20:30, idet hans rejsekort ikke var checket ind.

Det skal indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører 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 tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside www.m.dk og på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Af de fælles landsdækkende rejseregler (https://dinoffentligetransport.dk/media/2208/faelles_landsdaekkende_rejseregler_01062019.pdf) fremgår det under pkt. 2.7.1 blandt andet:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

og under pkt. 2.7.2:

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

Af rejsehistorikken på klagers rejsekort fremgår følgende: [Udeladt. Gengivet ovenfor]

Af historikken fremgår, at det sidst registrerede på klagerens rejsekort – inden kontrollen i metroen – er et check ud (Arsenaløen). Efter dette check ud er saldoen kr. 9,77, altså mindre end det minimumsbeløb på kr. 25,- der kræves for at foretage et check ind.

Hvis klager den 26. februar 2020 inden påstigning i Metroen havde forsøgt at foretage et check ind, ville han have modtaget en "ØV-lyd", indikerende at noget var galt. Herudover ville det af standerens display have fremgået: [Udeladt. Gengivet ovenfor].

Klageren ville herefter have kunnet tanke op på stationens RVM (Rejsekort Validerings Maskine). Disse RVM'er forefindes på alle vore stationer.

Klager vælger i stedet at foretage sin rejse og først om aften - via selvbetjeningen - bestille optankning til rejsekortet, som dagen efter aktiveres på Nørrebro station.

Parameter	Beskrivelse
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	26-02-2020 20:51
Bestillingsnr.	20697334
Sted	Selvbetjening

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

Parameter	Beskrivelse
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	26-02-2020 20:55
Bestillingsnr.	20697377
Sted	Selvbetjening

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

Vi har fået bekræftet, at klager har været i kontakt med en medarbejder hos Rejsekort den 27. februar 2020 omkring middag, men vi har ikke kunnet få bekræftet, at det skulle være blevet oplyst, at automatikken skulle have fejlet.

Afslutningsvis skal det pointeres, at klager ved et eventuelt forsøgt check ind den 26. februar 2020, har fået både "ØV-lyd" (fejl-lyd) og teksten "**Saldo for lav**", og ikke det sædvanlige "**OK. God rejse**", som accept på godkendt check ind.

Idet vi må fastholde, at det er klagerens eget ansvar - inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, fastholder vi, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav på kr. 750,-."

Hertil har klageren anført:

"Jeg er ked af at høre at det ikke er muligt at verificere min allerede aktiv tank-op aftale. Jeg fik at vide d. 27 at rejsekortet ville levere de relevante informationer til jer, for at forklare at deres registrering stod til aktiv på deres hjemmeside og at dette var tilfældet.

Jeg synes udklippet, der er fremlagt ikke viser hele problematikken for min registrering, som forekommer noget tidligere. Jeg vil tro at der ses tank op aftaler der er afklaret og godkendt, ca. 14 dage før. Derfor mener jeg at rejsekortet.dk har ansvaret for dilemmaet.

Det er da korrekt at der kommer en øv-lyd, men jeg er regulær bruger af kortet, så da jeg havde registreret mig online ind og det stod til at være godkendt, så bruger jeg altid noise-cancelling

headset når jeg tager offentligt transport. Tidligere ved betalingskortsskift, fik jeg en mail omkring fejlen, så derfor var jeg meget opmærksom på situationen, efterfølgende.

Jeg vil forsat gerne til bunds i dette, helt generelt, har jeg på rejsekortet.dk fået godkendt automatisk optankning. Derfor må der ligge noget ansvar overfor denne fejl fra deres side. Jeg har ikke dokumenteret min samtale med rejsekortet, men det er evt. muligt at høre samtalen ved deres egen optagelse.”

Til dette har indklagede svaret:

”Indledningsvis skal det oplyses, at vi efter igen at have været i kontakt med Rejsekort Kundecenter, har fået lidt flere uddybende oplysninger i sagen.

Det er korrekt, at klager tidligere har haft en tank-op-aftale, men pengene kunne (antageligt grundet at klager havde fået et nyt betalingskort) ikke trækkes via det på klagerens profil registrerede betalingskort, hvorfor der 2 gange blevet sat penge ind på klagerens rejsekort, og efterfølgende fremsendt indbetalingskort.

Idet klager ikke følger de retningslinjer, der er angivet i de 2 mails, fornyes tank-op-aftalen ikke. Det antages – som nævnt ovenfor - at klageren har fået nyt betalingskort, men ikke har fulgt beskrivelsen for fornyelse af tank-op-aftale, som det var beskrevet i førnævnte mails.

Dette harmonerer også med de noter, der er skrevet på sagen, da klageren den 27. februar 2020 om formiddagen, har været i kontakt med Rejsekort:

1. Ændre eller lukke tank-op-aftale/fornyelsesaftale. Afsluttet

Kort nr. 308430 201 721 450 6 Korttype Personlig Emne 02.03 Ændre eller lukke tank-op-aftale/forr

Dato Indtast dato Landsdel Ekstern ref.

Angiv hændelsesdatoen

Jeg har modtaget betalingskortoplysninger fra kunden, da kunden ikke på nogen måde selv var i stand til at ændre på Selvbetjeningen

Beskrivelse

27-02-2020 11:04:13 [redacted] : Skiftede til en gyldig betalingsaftale på TOA

Klager havde således ikke en aktiv tank-op-aftale.

Optankningerne i februar er sket via selvbetjeningen, hvor klager selv manuelt har overført penge til sit rejsekort - overførslerne er efterfølgende blevet aktiveret 1. gang klagerens rejsekort kommer i kontakt med rejsekortsudstyr.

Den 14. februar 2020 bestilles via selvbetjeningen:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	323,89
Parameter		Beskrivelse					
Bestilt af		Kunde					
Bestilt kl.		14-02-2020 08:50					
Bestillingsnr.		20544342					
Sted		Selvbetjening					
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	323,89
-	14-02-2020	15:14	Tank-op		Nørreport St.	300,00	623,89
Parameter		Beskrivelse					
Bestilt af		Kunde					
Bestilt kl.		14-02-2020 08:55					
Bestillingsnr.		20544388					
Sted		Selvbetjening					

Den 26. februar 2020 bestilles via selvbetjeningen:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	27-02-2020	06:25	Tank-op		Nørrebro St.	300,00	309,77
Parameter		Beskrivelse					
Bestilt af		Kunde					
Bestilt kl.		26-02-2020 20:51					
Bestillingsnr.		20697334					
Sted		Selvbetjening					
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	27-02-2020	06:25	Tank-op		Nørrebro St.	300,00	309,77
-	27-02-2020	06:25	Tank-op		Nørrebro St.	500,00	809,77
Parameter		Beskrivelse					
Bestilt af		Kunde					
Bestilt kl.		26-02-2020 20:55					
Bestillingsnr.		20697377					
Sted		Selvbetjening					

Efter klager den 27. februar 2020 har været i telefonisk kontakt med Rejsekort Kundecenter og har fået sit nye betalingskort registreret, aktiveres den fornyede Tank-op-aftale, da klagers rejsekort efterfølgende 1. gang kommer i kontakt med rejsekortsudstyr.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
-	28-02-2020	08:30	Ændre tank-op-aftale		Linje : 6A Skjolds Plads St.		761,17
Parameter		Beskrivelse					
Tank-op-aftalenr.		1492006					
Betalingsmåde		Betalingskort 457104*****7876					

Klager oplyser selv, at der ved forsøgt check ind den 26. februar 2020 om aftenen kom en ØV-lyd, men dette ignorerer klager og orienterer sig ikke om, hvad der fremgår af displayet som forklaring på ØV-lyden.

Vi må således tilbagevise klageren påstand om, at vores automatik har fejlet.

På baggrund af ovenstående, finder vi det uomtvisteligt, at klager er påsteget metroen *uden* at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og har således ikke betalt for sin rejse, hvorfor vi uændret anser kontrolafgiften som både udstedt og fastholdt på korrekt grundlag.”

Til dette har klageren svaret:

”Da jeg modtog indbetalingskort 1. gang startede jeg igen min tank-op i god tro, men da jeg ikke havde fået annulleret mit forældede betalingskort måtte jeg ind igen, da nr. 2 kom. Jeg har derefter været inde og se at min optanknings aftale var korrekt kort og aktiv. Dette fortalte hjemmesiden mig om.

Jeg vil gerne pointere at jeg ikke har ignoreret noget som helst. Jeg har ikke hørt efter evt problematik, da mit kort var aktiv og gældende.

Da jeg kontakter rejsekort informerer de mig om at de sagtens kan videregive den information der er nødvendig, da de selv kan se at mit kort står som aktiv og faktisk ikke er det. Dette informeres jeg om at normalt sker automatisk, men at kundeservice medhjælperen på 2 sek kan aktivere det uden problemer. Dermed er det tydeligt at mit kort var korrekt, mit tilmelding var givet og at det er noget rejsekort ikke har udført korrekt.”

Hertil har indklagede oplyst:

”Vi har haft sagen til udtalelse hos Rejsekort og tilbagemeldingen herfra på den konkrete sag, er vedhæftet denne mail. [gengivet ovenfor i sagsfremstillingen]

På rejsekort selvbetjening har kunden mulighed for at foretage diverse ændringer.

Da klagers betalingskort udløber, og dette registreres hos Rejsekort , fremsendes mail om at skifte betalingskort (kopi af disse mails er fremsendt vedhæftet i tidligere mail fra os).

English
er logget ind | Log ud

Selvbetjening

Udskriv

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 pendlerkort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

- Mine oplysninger
- Mine værgeløse
- Kontoudtog
- Brugernavn/adgangskode

Betalingsaftaler

Betalingsaftaler bruges til at betale for fornyelses- og tank-op-aftaler.

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

Her kan du vælge om du vil dele en betalingsaftale med en anden rejsekortkunde eller du kan oprette en helt ny aftale. Du kan kun dele din betalingsaftale med kunder, der er registreret i rejsekortsystemet med CPR-nr.

Du kan også skifte betalingskort, hvis det er udløbet, hvis det snart udløber eller hvis du af andre årsager har fået nyt betalingskort.

Bemærk
Hvis du skal skifte betalingskort, kan du læse mere her.

Du kan kun dele en betalingsaftale med personer, der allerede har et rejsekort.

Du kan ikke slette en betalingsaftale her på selvbetjening. Hvis du vil slette en betalingsaftale skal du kontakte Rejsekort Kundecenter eller et salgssted.

Læs mere om betalingsaftaler her.

Mine aftaler

Betalingsaftaleejer	Rejsekortnr.	Betalingsaftale	
[Redacted]	308 [Redacted]	Nyt betalingskort	Skift Del
[Redacted]	45 [Redacted]	[Redacted]	

Opret ny betalingsaftale ▶

Rejsekort selvbetjening | Kontakt | Beskyttelse af persondata | Gå til rejsekort.dk |

Det er korrekt, at der på siden **Betalingsaftaler** kun står **Skift** (som også anført af Rejsekort i vedhæftede kommentarer), men der står på denne side også "**Bemærk** Hvis du skal skifte betalingskort, kan du læse mere **her** (teksten er fremhævet med gult ovenfor). Ved at trykke på **her** linkes direkte til <https://www.rejsekort.dk/da/hjaelp/skift-betalingskort>, som er en udførlig beskrivelse af, hvordan kunden skifter betalingskort.

Hvorom alting er, er det uomtvisteligt, at klager har rejst uden at være i besiddelse af korrekt indtjekket rejsekort, at det af rejsekortsstanderen er fremgået i displayet, at saldoen var lav samt at klager ved sit check ind forsøg har fået "øv-lyden", som indikerer, at korrekt check ind ikke er foretaget. Idet klager ikke kunne præsentere anden form for gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, mener vi derfor fortsat, at kontrolafgiften dels er korrekt udstedt og dels efterfølgende er fastholdt på korrekt grundlag."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand