

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0059
- Klageren:** XX
5471 Søndersø
- Indklagede:** Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet rejse inden hendes optankning var overført til rejsekortet, der ikke kunne checkes ind
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at det ikke tydeligt kommunikeres til kunden, at man skal vente 24 timer, før optankningen registreres ved check ind i bus, fordi der benyttes ordet "bør" i informationen til kunden. Hun ville ikke anerkende den første kontrolafgift ved at købe billet senere samme dag, hvor hun også rejste og blev pålagt en kontrolafgift. Hun medbragte sit pendlerkort og kvittering for betalingen, hvilket burde have været tilstrækkeligt
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttrun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til Fynbus, der 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 12. april 2021 klokken 07:18 bestilte klageren en 30-dages fornyelse af sit rejsekort pendler og tankede 516 kr. op på kortet via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk:

Parameter	Beskrivelse
Periodekort	Pendlerkort FynBus
Pris periodekort	516,00 kr.
Periodens længde	30 DAG
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	12-04-2021 07:18
Bestillingsnr.	24213096
Sted	Selvbetjening

Når kunden overfører penge til pendlerkortet, aktiveres kortet ikke automatisk, da kunden kan have behov for, at gyldighedsperioden først løber fra et senere tidspunkt. Et rejsekort pendler har en gyldighed på minimum 30 dage, og perioden aktiveres ved at foretage et check ind. Beløbet til rejsekort pendler reserveres på kundens bankkonto i 30 dage, hvorefter det tilbageføres til bankkontoen, hvis fornyelsen af pendlerperioden ikke er gennemført/aktiveret med et check ind. Mens pengene er reserveret, vil rådighedsbeløbet på kundens bankkonto være mindre, men pengene forlader reelt ikke kontoen, før rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt/aktivt rejsekort. Når kunden aktiverer kortet, bliver pengene sendt til betaling. Der kan gå en bankdag, inden pengene bliver trukket på kundens konto.

Der kan i busser gå op til 24 timer, før optankningen er overført til selve rejsekortet, fordi bussen skal i garage og have overført data fra rejsekortsystemet, før overførslen registreres på chippen i selve rejsekortet.

Det fremgår af rejsekort kortbestemmelser, at kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnnet, hvorfor tank-op via selvbetjeningen bør ske, mindst 24 timer før beløbet skal bruges, når rejsen skal foretages med bus.

Oplysningen bliver også givet i den e-mail, som rejsekortsystemet automatisk sender som bekræftelse på bestillingen:

Eksempel:

Kære (0)

Tak for din bestilling af en ny periode.

Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort, foretage et check ind efterfulgt af et check ud eller lægge det i en

- Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst aktivere perioden 5 timer efter bestillingen.
- Hvis du skal med bus, kan du tidligst aktivere perioden 24 timer efter bestillingen.

Du skal forny perioden inden (8) dage, ellers bliver den annulleret.

I bestillingsflow'et får kunden dette skærmbillede:



Alt, hvad du bestiller her på selvbetjeningen, skal overføres fra rejsekortsystemet til chippen i dit rejsekort indenfor 30 dage.

Derfor skal du:

- rejse på kortet* eller
- lægge kortet i en rejsekortautomat

Du kan overføre bestillingen til dit kort

 efter 5 timer på stationer

 efter 24 timer i busser

[OK ▶](#)

* Første gang du checker ind inden for det område, du har valgt at pendle i, aktiveres din pendlerperiode automatisk.
Vil du overføre en periode til dit rejsekort uden at aktivere den, kan du checke ind og umiddelbart derefter ud igen.
Nu er perioden på dit rejsekort, men er ikke aktiv, før du checker ind på den første rejse inden for dit pendler område. Husk, at du altid skal aktivere en ny pendlerperiode ved at checke ind.

Har du valgt aktivering på en bestemt dato, bliver en ny periode altid aktiveret på den valgte dato - også selvom du først bruger kortet efter den dato.

[Læs mere her](#)

Kunden skal klikke på ok-boksen, før beskeden går væk, og kunden dermed får mulighed for at indtaste sine betalingskortoplysninger.

Klageren gør gældende, at hun ikke erindrer at være blevet præsenteret for dette skærbillede.

Efter hun havde gennemført bestillingen af den nye gyldighedsperiode kl. 07:18, skulle hun med buslinje 822, og medbragte efter det oplyste en udskrift af bestillingen, der så således ud (men med andre datoer):

Bestillingsdato	07-06-2021		
	15:21:39		
Ordrenr.	24708823		
Kundenr.	102		
Rejsekortnr.	308		
	004 9		
Antal	Beskrivelse	Kr.	Pris
1	Område/zoner : Søndersø (Fyn - M 15) til Odense (Fyn - M 01) Morud (Fyn - M 93), Korup (Fyn - M 94) Periodekort periode 30 dage: starter med det første check ind		516,00
Total		Kr.	516,00

Kl. 07:43 steg kontrollørerne om bord på bussen og kontrollerede klagerens rejsehjemmel. Da hendes optankning endnu ikke var overført til selve rejsekortet, idet bussen ikke havde været i garage og fået opdateret data fra rejsekortsystemet, var hendes rejsekort ikke blevet checket ind ved påstigningen. Klageren blev derfor klokken 07:47 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren overvejede hun, om hun burde betale for en billet, da hun senere samme formiddag skulle rejse med buslinje 191. Men hun vurderede, at hun ved at betale for en billet, samtidigt accepterede rigtigheden af den første kontrolafgift. Og da hun mente, at denne kontrolafgift ikke var berettiget, besluttede hun for princippets skyld at undlade at købe billet. Ved en efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel om bord på denne bus, blev klageren kl. 10:17 pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr. Ifølge klageren tilbød kontrolløren hende at købe en billet, men da dette ville have været imod reglerne, ville hun ikke tage imod dette tilbud.

Klageren aktiverede rejsekortet ved check ind den 13. april 2021, og pengene blev trukket på hendes betalingskort den 14. april 2021:

+	748	09-04-2021 12:59	Linje : 191 Odensevej / Vesterled	Ukendt sted
		12-04-2021 07:45	Kontrolmærke	Linje : 822U Beldringevej
+		13-04-2021 07:34	Periodekort fornyet	Linje : 822U Odensevej / Vesterled

Den 3. maj 2021 anmodede hun Fynbus om at annullere de to kontrolafgifter og anførte til støtte herfor, at hun sammen med sit rejsekort pendler havde medbragt kvitteringen på, at hun havde

betalt for en 30-dages gyldighedsperiode, og at hun tidligere havde oplevet, at kontrolløren ringede ind til centralen og fik bekræftet, at pendlerkortet faktisk var betalt.

Fynbus fastholdt kontrolafgifterne med følgende begrundelse:

"I begge tilfælde blev der udstedt en kontrolafgift, da du fremviste et pendlerkort uden aktiv periode. Du mødte én af FynBus' kontrollører den 12. april 2021 kl. 7:47 (afgift 2005xxx) og kl. 10.17 (afgift 200xxx)

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet, og et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>.

Ved gennemgang af dit pendlerkort ses, at du havde en aktiv periode fra den 11. marts 2021 til 9. april 2021:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	11-03-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	09-04-2021 23:59:00
Periodekort gældende fra	11-03-2021 00:00:00

Efterfølgende i rejsekorthistorikken kan jeg se, at du den 12. april kl. 7.18 bestiller en ny periode på selvbetjeningen på rejsekort.dk:

Parameter	Beskrivelse
Periodekort	Pendlerkort FynBus
Pris periodekort	516,00 kr.
Periodens længde	30 DAG
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	12-04-2021 07:18
Bestillingsnr.	24213096
Sted	Selvbetjening

Dén bestilling aktiveres først med et check ind på dit pendlerkort, og der går op til 24 timer fra en bestilling lavet på rejsekort.dk er klar til aktivering i bussen. Dette skyldes, at bestillingen skal sendes ud til busserne, og det sker mindst én gang i døgnet, når de har været i garage. Dette bliver du oplyst om når du bestiller en ny periode på rejsekort.dk. Først når du har aktiveret perioden med et check ind, bliver pengene trukket på din konto. Perioden er blevet aktiveret med dit check ind den 13. april kl. 7.34 og udløber 12. maj 2021:

	13-04-2021 07:34 Periodekort fornyet	Linje : 822U Odensevej / Vesterled
---	--------------------------------------	---------------------------------------

Du vil kunne se, at de 516 kroner for perioden er trukket på din konto den 13. april 2021.

Når du forsøger at lave et check ind med et pendlerkort, hvor der ikke er en gyldig periode på, vil check ind-standeren sige en øv-lyd og i skærmen skrive "ikke gyldig". Du skal i sådanne tilfælde betale på anden vis for din tur. Du kan ikke rejse på bekræftelse fra rejsekort.dk, det er ikke gyldigt som billet.

Du kan med fordel lave en betalingsaftale til dit pendlerkort, så vil periodefornyelserne ske automatisk – læs mere om fornyelsesaftalen her: [Periodekort | rejsekort.dk](#)."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Fynbus er blevet bedt om at fremlægge logs fra bussen rejsekortlæsere, og har oplyst, at der ikke er registeret nogen aktivitet med klagerens rejsekort på den første busrejse, men på den sidste rejse var klagerens rejsekort i berøring med bussen kortlæserne, henholdsvis a) check ind-stander og b) check ud-stander kl.:

- a) 10:04:22 fejl 118 [periodekort inaktiveret]
- b) 10:05:31 fejl 75 [kortet er automatisk checke ud, da maks rejsetid er overskredet]
- a) 10:05:34 fejl 118
- b) 10:06:21 fejl 75
- a) 10:06:24 fejl 118

Fynbus har videre oplyst, at når en ny periode på et pendlerkort ikke er aktiveret efter udløb af den forrige periode som i klagerens tilfælde, vil passageren få denne besked ved forsøg på check ind i bussen:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et flertal med 3 stemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen) udtaler:

Klageren kunne ved kontrollerne den 12. april 2021 kl. 07:43 og kl. 10:17 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hendes rejsekort pendler ikke var aktiveret med et check ind. Dette skyldtes, at den optankning, hun havde bestilt kl. 07:18, endnu ikke kunne overføres til rejsekortet, da de pågældende busser ikke havde været i garage og fået opdateret data fra rejsekortsystemet.

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser, at kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet, hvorfor tank-op via selvbetjeningen bør ske, mindst 24 timer før beløbet skal bruges, når rejsen skal ske med bus. Dette blev også oplyst til klageren i flow'et i selvbetjeningssystemet, da hun bestilte optankningen og i den automatiske e-mail, som rejsekortsystemet sender til kunden efter bestillingen.

På denne baggrund finder vi, at klageren selv måtte bære ansvaret for ikke at kunne checke ind i bussen, mindre end en time efter hun bestilte optankning af rejsekortet i selvbetjeningen.

Herefter blev kontrolafgifterne til klageren pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren medbragte en kvittering for bestillingen af perioden. Vi har herved lagt vægt på, at pendlerkortets gyldighedsperiode først løber fra det første check ind inden for 30 dage. Der er derfor stor risiko for omgåelse, hvis det accepteres, at rejsekortindehavere har gyldig rejsehjemmel ved blot at forevise en bekræftelse på at have bestilt en periode, fordi betalingen for perioden tilbageføres på kundens bankkonto, hvis rejsekortet ikke aktiveres med check ind inden 30 dage. En passager vil dermed kunne spekulere i at undlade at aktivere en gyldighedsperiode til efter en eventuel kontrol.

Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

Vi medgiver, at det er et uhensigtsmæssigt ordvalg, når det anføres, at bestillingen *bør* gennemføres 24 timer inden busrejsen, og vi sender derfor nærværende afgørelse i anonymiseret form til Rejsekort & Rejseplanen A/S til videre foranstaltning.

Et mindretal med 2 stemmer (Torben Steenberg og Gry Midttun) udtaler:

Det er efter vores opfattelse problematisk, at der ved optankning i selvbetjeningssystemet kan gå helt op til 24 timer, før optankningsbeløbet med sikkerhed kan overføres til rejsekortet, når rejsen skal foretages med bus.

Vi bemærker i denne forbindelse, at særdeles mange mennesker ikke har nem adgang til at tanke deres rejsekort op andre steder end i selvbetjeningssystemet, hvis de ikke ønsker at være bundet af en tank-op-aftale. Når klageren beviseligt overførte penge til sit rejsekort, før hun påbegyndte rejsen, finder vi derfor, at Fynbus i den efterfølgende behandling af sagen skulle have nedsat kontrolafgifterne til 125 kr. mod betaling af rejsernes pris efter samme princip som reglen om glemt kort, der indsendes inden 14 dage.

RETSGRUNDLAG:


Trafikselskaberne kan i medfør af lov om trafikselskaber § 29 fastsætte regler om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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 www.rejsekort.dk/hjaelp/periodekort:

Bestil et pendlerområde på selvbetjeningen

Vil du både kunne rejse i og udenfor dit pendlerområde, så få et pendlerområde på dit rejsekort. 

Har du brug for at pendle i nogle bestemte zoner til en fast pris, og vil du samtidig have mulighed for at rejse udenfor dit pendlerområde, skal du bestille et [pendlerområde](#) til dit rejsekort. Det kræver, at du har et [rejsekort personligt](#).

Få et pendlerområde på et rejsekort, du allerede har

Log ind på [selvbetjeningen](#), vælg det kort, du vil have et pendlerområde på og klik på 'Periodekort' for at starte bestillingen. Herefter vælger du blandt andet dit pendlerområde og din periodelængde.

Når du har bestilt dit pendlerområde, skal bestillingen overføres til dit rejsekort. Det gør du ved at checke ind eller lægge kortet i en rejsekortautomat. Næste gang du checker ind, indenfor dine pendlerzoner, aktiverer du din pendlerperiode. Vær dog opmærksom på, at der kan gå op til 5 timer på stationer og 24 timer i busser, før bestillingen er overført.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg betalte den 12. april 2021 klokken 07:18 for en fornyelse af mit sædvanlige periodekort. Klokken 07:47 og igen klokken 10:17 blev jeg pålagt kontrolafgift, da mit kort ikke ville bippe ind i standeren i bussen (jeg havde kopi af betalingen med). Jeg blev henvist til at skrive til Fynbus' Ris & Ros kasse med henblik på at få annulleret kontrolafgiften.

Da jeg skulle hjem med bussen igen, var problemet det samme. Jeg måtte her vurdere, om jeg burde betale for en billet, eller om jeg ved betalingen af en billet, samtidig accepterede rigtigheden i første kontrolafgift. Da jeg ikke mener, at første kontrolafgift var berettiget, påtog jeg mig at tage den med for princippet skyld (kontrolløren tilbød, at jeg kunne købe en billet - men det ville også være imod reglerne, som jeg netop anfægter her).

Busselskabet har specificeret over for mig, at der kan gå op til 24 timer, fra jeg har indbetalt til mit periodekort til det rent faktisk er aktiveret. Dette har jeg prøvet at finde mere om på rejsekort.dk, men det har ikke ladet sig gøre.

Først og fremmest ønsker jeg, at det bliver belyst, om det kan være rigtig - anstændigt overfor kunderne - at man betaler for en vare, men indenfor et tidsrum på 1 døgn ikke kan være sikker på, hvornår virker.

Nu kan man igen betale med mønter i bussen, men det var da i den grad problematisk, da man ikke kunne betale mønter og skulle eje en smartphone eller sætte sin lid til et periodekort, der aktiveres på et udefinerbart tidspunkt.

Hvis det er fuldstændig umuligt for busselskabet at aktivere kortet med det samme, så burde de lade tvivlen komme kortet til gode, og konsekvent ikke aktivere det før dagen efter - således, at man kunne regne med det samme hver gang. Alternativt meget klart og tydeligt gøre det klart, at kortet ikke kan bruges på betalingsdagen."

Indklagede anfører følgende:

"FynBus fastholder afgørelsen om de udstedte kontrolafgifter.
FynBus har gjort klageren opmærksom på, at kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.
Ifølge rejsereglerne er det kundens eget ansvar at have en gyldig billet til rejsen.
Klager bestiller en ny periode på selvbetjeningen på rejsekort.dk den 12. april 2021 kl. 07:18.

Ved kontrollerne den 12. april 2021 kl. 07:47 og kl. 10:17 fremviste klager pendlerkortet, med en endnu ikke aktiv periode på kortet. Når klager laver indtjekning med et pendlerkort, hvor der ikke er en gyldig periode på, vil klager bliver gjort opmærksom på dette med en øv-lyd og på skærmen vil der stå "ikke gyldig".

Kunderne informeres flere gange omkring, at fornyelsen af en periode skal ske 24 timer inden perioden kan aktiveres i bussen. I kortbestemmelserne for pendlerkort afsnit 2.1 omkring fornyelse fremgår:

2.1 Fornyelse af periode via rejsekort.dk eller mitungdomskort.dk

Efter bestilling af en ny periode til pendlerkort via selvbetjeningen på rejsekort.dk (mitungdomskort.dk for ungdomskort), skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser, for at fornyelsen bliver aktiveret. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på

7

pendlerkort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus.
Se mere herom på rejsekort.dk under "Pendlerkort".

(<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-pendlerkort.ashx>)

Herudover skal kunder erklære at have læst og accepteret kortbestemmelserne i forbindelse med bestilling af ny periode på selvbetjeningen på rejsekort.dk:

*** Skal udfyldes**

* Jeg giver hermed mit samtykke til, at Rejsekort A/S og de tilsluttede trafikkselskaber og disses datterselskaber og underleverandører behandler, herunder indsamler, registrerer, opbevarer og udveksler

1) Oplyste personlige oplysninger, herunder CPR-nr. i rejsekortsystemet med det formål at administrere mig som kunde. Oplysninger om navn, adresse og CPR-nr. opbevares i 5 år efter udløbet af det kalenderår, hvori kundeforholdet er ophørt.

2) Oplysninger om bevægelser på mit rejsekort samt mine rejser med det formål at afregne min brug af rejsekortet samt at konstatere eventuelle overtrædelser af gældende regler for brug af rejsekortet. Oplysninger om bevægelser på mit rejsekort og mine rejser så længe som Rejsekort A/S er forpligtet hertil i medfør af gældende lovgivning, herunder bogføringsloven, betalingstjenesteloven, hvidvaskloven og persondataloven. Oplysninger slettes senest 5 år efter udløbet af det regnskabsår, hvor den enkelte transaktion er foretaget.

Liste over tilsluttede trafikkselskaber og disses datterselskaber og underleverandører findes på rejsekort.dk.

Jeg erklærer at have læst og accepteret Rejsekort kortbestemmelser, rejseregler samt politik om behandling af personoplysninger. I forbindelse med betalingsaftaler, tank-op- og fornyelsesaftaler accepterer jeg specifikt vilkårene i afsnit 3 i Rejsekort kortbestemmelser.

Jeg kan til enhver tid tilbagekalde mit samtykke, jf. persondatalovens § 38. Jeg er opmærksom på, at såfremt jeg tilbagekalder mit samtykke, kan jeg ikke opretholde et rejsekort personligt eller flex, og disse kort vil derfor blive spærret ved tilbagekaldelsen.

Fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort.

Læs Rejsekort kortbestemmelser, rejseregler og politik om behandling af personoplysninger [her](#)


Aftalen om rejsekort

Du kan opsige 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 tank-op-aftaler lukkes.

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

[Rejsekort kortbestemmelser](#)


Efter at have accepteret ovenstående mødes kunderne af nedenstående pop-op-vindue, hvor kunden skal trykke "ok" for at komme til betaling.


 **Alt, hvad du bestiller her på selvbetjeningen, skal overføres fra rejsekortsystemet til chippen i dit rejsekort indenfor 30 dage.**

Derfor skal du:

- rejse på kortet* eller
- lægge kortet i en rejsekortautomat

Du kan overføre bestillingen til dit kort

 efter 5 timer på stationer

 efter 24 timer i busser

[OK ▶](#)

* Første gang du checker ind inden for det område, du har valgt at pendle i, aktiveres din pendlerperiode automatisk. Vil du overføre en periode til dit rejsekort uden at aktivere den, kan du checke ind og umiddelbart derefter ud igen. Nu er perioden på dit rejsekort, men er ikke aktiv, før du checker ind på den første rejse inden for dit pendler område. Husk, at du altid skal aktivere en ny pendlerperiode ved at checke ind.

Har du valgt aktivering på en bestemt dato, bliver en ny periode altid aktiveret på den valgte dato - også selvom du først bruger kortet efter den dato.

[Læs mere her](#)

Klager bliver derfor flere gange gjort opmærksom på, at klager ikke kan benytte pendlerkortet 29 minutter efter, at klager har bestilt en ny periode. Klager er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger ift. klagen til FynBus den 3. maj 2021.

Hertil har klageren gjort gældende:

Jeg vil gerne knytte nogle kommentarer til Fynbus' svar i sagen.

De skriver i tilsendte bilag:

"Kunderne informeres flere gange omkring, at fornyelsen af en periode skal ske 24 timer inden perioden kan aktiveres i bussen.

I kortbestemmelserne for pendlerkort afsnit 2.1 omkring fornyelse fremgår:
(<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-pendlerkort.ashx>)"

Først og fremmest henvises der til et dokument, der ikke var gældende på tidspunktet for afgifterne. Dog står det i den gældende bestemmelse, afsnit 2.1, at:

" Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på <http://www.rejsekort.dk> ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på Pendlerkort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus."

Hvilket er en noget andet ordlyd, end Fynbus selv formulere det på i bilaget "Kunderne informeres flere gange omkring, at fornyelsen af en periode skal ske 24 timer inden perioden kan aktiveres i bussen."

Jeg hæfter mig ved dette, da jeg tidligere har stået i samme situation. Jeg havde også da et udskrift af min fornyelsesbestilling med. Her fortalte kontrolløren mig, at bussen formentlig endnu ikke havde fået opdateret standen, og den derfor ikke ville tjekke ind endnu. Han ringede da til Fyn-Bus som verificerede, at jeg havde foretaget bestillingen og jeg kunne derfor køre videre uden afgift.

Dette kædet sammen med formuleringen om, at kunderne *bør* aktivere et kort inden 5 timer. Gør, at det er nærliggende at tænke, at såfremt man står på en bus, der har været forbi endestationen, så er standen vel opdateret. Jeg fornyede mit kort klokken 07:18, bussen forlod først Bogense Rutebilstation 07:29.

Uanset hvad, er der forskel på om man som stor virksomhed siger til kunderne, at de *skal* eller *bør*. Endvidere vil jeg endnu engang gerne understrege, at jeg medbragte udskrift for min bestilling af fornyelse.

Det sidste skærmbillede som FynBus henviser til i bilaget, genkender jeg ikke fra daværende tidspunkt."

Og videre:



"Det vil mig bekendt aldrig være muligt at vise en betalingsbekræftelse gennem eksempelvis netbank, om kortet vil bippe eller ej, da pegene tilsyneladende konsekvent trækkes to dage senere (selvom det jo jf. Fynbus argumenter under alle omstændigheder burde være gyldigt på dette tidspunkt).

Beklageligvis har jeg ikke gemt alle bekræftelser, jeg har modtaget. Men af det, jeg har kunne støve frem og sammenligne med min netbank, fremgår følgende:

Bestilt 12. april, trukket:

14-04-2021	Dankort-nota Rejsekort-Webs 17559	14-04-2021	-516,00 kr.
------------	-----------------------------------	------------	-------------

Bestilt 7. juni:

noreply@rejsekort.dk  
 Mon 6/7/2021 3:21 PM
 To: You
 ----- Denne mail kan ikke besva

Kære ()n

Tak for din bestilling af en ny periode til dit pendlerkort/pendlerkombi.

Trukket 9. juni:

09-06-2021	Dankort-nota Rejsekort-Webs 96d78	09-06-2021	-516,00
------------	-----------------------------------	------------	---------

Bestilt 5. september:

noreply@rejsekort.dk
Sun 5/9/2021 11:11 PM
To: You
----- Denne mail kan ikke bevir

Kan:
Tak for din bestilling af en ny periode til dit pendlerkort/pendlerkombi.

Trukket 7. september:

07-09-2021	Dankort-nota Rejsekort-Webs 29958	07-09-2021	-516,00
------------	-----------------------------------	------------	---------

Det ser altså ud til, at kutymen er, at pengene trækkes to dage efter bestillingen. Hvis bestillingen først gennemføres ved bip-aktivering af kortet, så synes det alligevel at sidestilles med, at jeg har aktiveret min bestilling på dagen for bøden - siden pengene er trukket to dage senere som vanligt (jeg forudsætter at pengene ikke ville være blevet trukket, såfremt bestillingen ikke blev sidestillet med en betaling).

Det undrer mig også i det hele taget, hvordan det er muligt, at jeg har kunne aktivere kortet 12. april (som jeg vel må have gjort, når pengene ved denne bestilling er trukket to dage senere), men samtidig angiveligt ikke har haft et gyldigt kort."

Hertil har indklagede svaret:


Når kunden går ind på selvbetjeningen og vil forny sin periode, får kunden undervejs dette billede frem på skærmen:


Alt, hvad du bestiller her på selvbetjeningen, skal overføres fra rejsekortsystemet til chippen i dit rejsekort indenfor 30 dage.

Derfor skal du:

- rejse på kortet* eller
- lægge kortet i en rejsekortautomat

Du kan overføre bestillingen til dit kort

 efter 5 timer på stationer

 efter 24 timer i busser

[OK ▶](#)

* Første gang du checker ind inden for det område, du har valgt at pendle i, aktiveres din pendlerperiode automatisk.
Vil du overføre en periode til dit rejsekort uden at aktivere den, kan du checke ind og umiddelbart derefter ud igen.
Nu er perioden på dit rejsekort, men er ikke aktiv, for du checker ind på den første rejse inden for dit pendler område. Husk, at du altid skal aktivere en ny pendlerperiode ved at checke ind.
Har du valgt aktivering på en bestemt dato, bliver en ny periode altid aktiveret på den valgte dato - også selvom du først bruger kortet efter den dato.

[Læs mere her](#)

Kunden skal klikke OK før beskeden går væk. Beskeden kommer inden kunden indtaster sine betalingsoplysninger. Når kunden har gennemført betalingen vil kunden igen få en lign. serviceoplysning omkring at kortet først kan benyttes efter 24 timer.

Af kortbestemmelserne – pendlerkort gældende fra 1. marts 2018 til 1. september 2021 fremgår følgende:
(<https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser--Pendlerkort/Kortbestemmelser-pendlerkort-1-marts-2018.ashx>)

2.1 Fornyelse af periode via rejsekort.dk eller mitungdomskort.dk
Efter bestilling af en ny periode til pendlerkort via selvbetjeningen på rejsekort.dk (mitungdomskort.dk for ungdomskort), skal kortet checkes ind på en check ind-kortlæser, for at fornyelsen bliver aktiveret. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på pendlerkort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro eller bus. Se mere herom på rejsekort.dk under "Pendlerkort".

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand