

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2021-0098

**Klageren:** XX  
2300 København S

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende aktivering af pendlerperioden på rejsekort pendler

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han har betalt 489 kr. månedligt for at pendle, at der ikke er tilstrækkelig information på engelsk om, at pendlerperioden skal aktiveres ved check ind, og at han ikke vil kaldes en betalingsunddrager (fare evasion), når han havde overført penge til pendlerkortet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren købte den 13. oktober 2020 et rejsekort pendler på København H. kl. 17:18, og samme dag aktiverede han dette ved at foretage et check ind kl. 18:00.

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 ikke er gennemført/aktiveret med et check ind. Mens pengene er reserveret, vil rådighedsbeløbet på kundens konto være mindre, men pengene forlader ikke kontoen reelt, før rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt/aktivt rejsekort.

Det fremgår af sagen, at klageren fornyede og aktiverede pendlerkortet på de nedennævnte datoer:

Fornylse: 14. november 2020 kl. 17:18 ->	aktivering v/check ind: kl. 18:00
16. december 2020 kl. 14:45 ->	kl. 15:11
29. juni 2021 kl. 19:00 ->	kl. 19:01

Den 29. juli 2021 kl. 13:40 overførte klageren 489 kr. til sit rejsekort pendler i en rejsekortautomat på Amager st. Han aktiverede imidlertid ikke perioden ved at foretage et check ind, inden han den 31. juli 2021 steg om bord i Metroen. Kort efter var der kontrol af hans rejsehjemmel, men hans pendlerkort var ikke gyldigt, da den forrige periode var udløbet den 29. juli 2021.

Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 18:50.

Samme aften den 31. juli 2021 foretog klageren et check ind kl. 20:21, hvilket aktiverede den efterfølgende 30-dages gyldighedsperiode.

Han klagede til Metro Service over kontrolafgiften den 2. august 2021, men Metro Service fastholdt denne den 3. august 2021, da pendlerperioden ikke var aktiveret på kontroltidspunktet.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Selv om beløbet til klagerens pendlerkort måtte have fremstået som betalt fra hans konto den 29. juli 2021, var beløbet ikke overført til rejsekortsystemet, fordi dette krævede et check ind.

Rejsekortet var ved kontrollen den 31. juli 2021 endnu ikke aktiveret, og kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev pålagt med rette, selv om klageren aktiverede kortet senere samme aften.

Ankenævnet bemærker, at klageren ved tre tidligere lejligheder har overført penge til pendlerkortet, og i næsten umiddelbar forlængelse heraf har foretaget et check ind. Ankenævnet finder derfor, at klageren - i modsætning til hvad han gør gældende - var tilstrækkelig bekendt med proceduren med at aktivere pendlerkortet, selv om fremgangsmåden ikke er beskrevet på selve pendlerkortet.

Ankenævnet bemærker videre, at der ved overførslen af beløbet den 29. juli 2021 har stået på skærmen på engelsk, at pendlerkortet var gyldigt fra det første check ind den 29. juli 2021.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"I have payed the monthly pendlerkort period of 489DKK to the metro company days before the event took place, so it was not evasion, when a controller scanned my pendlerkort card on the metro the 30th of July and she told me she saw that certainly I have payed my monthly period but seems I never activated it by checking in one time, I said the instructions were not clear to me since as you can check, the card it is all written in Danish and unfortunately I do not speak danish yet, I am learning. But still instructions of the requirements were not clear to me in english and I behaved with the best interests of doing things right, I have payed this company 489DKK to have monthly access to the service, I am a good customer and I use the sevice to commute to work also.

By complaining about the traffic company I will achieve to clean record as this traffick company called me an evasor when it was not such situation, and I will achieve not pay them 750DKK evasion fine they ask me, because if I pay now I would be accepting they calling me an evasor and I am not an evasor, I havent evaded paying them.

I will achieve recognition of my honor as a human being that is committed to do things right for his community and be good. I do not like DOT characterization of my behaviour by saying I evaded, I want to achieve having an apology on their behalf at the very least, because I am a customer that have payed in term, and the event was very different than evading.

I would like to also achieve that they print their pendlerkort cards with the instructions in english too and review this rule because for the sake of human common sense, it is not fair to call evasor a person that does not know the language or forgets words but still pays every month what the company asks to have access to the service in fair terms. I find this outrageous and its prejudicial to my health because I feel stressed, 750DKK after having payed 489DKK covering the period I was travelling it is outrageous and I kindly ask for you members of the board to review my case."

### **Indklagede anfører følgende:**

"The complainant was issued a fare evasion ticket as he could not present valid card or ticket upon inspection July 31<sup>st</sup>, 2021.

The fare evasion ticket was issued at 18:50 after the train had left DR Byen station, and the complainant informed the inspector that he was going to Bella Center station.

The complainants former pendlerkort period expired July 28<sup>th</sup>, 2021:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	29-06-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	28-07-2021 23:59:00

And the flowing period was activated and valid from July 31<sup>st</sup>, 2021:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	31-07-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	29-08-2021 23:59:00

The complainant had deposited the amount for a new period on his pendlerkort, but he has not bought (renewed) this new period before July 31<sup>st</sup>, 2021 – this after he had received the fare evasion ticket.

Due to the above the complainant did not have a valid card he could present to the inspector at the time of inspection, which is why the fare evasion ticket was correctly issued and later maintained after his appeal was handled by Customer Service.

When using a Pendlerkort/Commuter Card, renewal of a period can be done in several ways – automatically if chosen this feature or by making a check in either on a check in stand or on the RVM (Rejsekort Vending Machine) - both check in stands and RVM can be found at all metro stations.

The costumer can make the deposit in advance and then make a check in first time the card is to be used after the former period has expired.

This gives a flexibility contra automatically renewal in case the customer for some reason should be prevented in using the card directly after the former card has expired (this could be due to sickness, holiday etc.).

It is therefore correct that the complainant had deposit 489 DKK (for the coming renewal) on his pendlerkort July 29<sup>th</sup>, 2021, but the card was not renewed/activated until July 31<sup>st</sup>, 2021, after the fare evasion ticket was issued.

From the rejsekort history (Back Office) we can see that the complainant deposited the amount July 29<sup>th</sup>, 2021, at 13:40:12. The deposit for renewal was made at the RVM at Bella Center metro station.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb
29-07-2021 13:40:12	29-07-2021 13:45:22	01-07-2021	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		119		Bella Center St.	MET_Bc_RVM_101 - 047017	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80

The period was renewed July 31<sup>st</sup>, 2021, at 20:21:51 by check in at DR-Byen station.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype
31-07-2021 20:21:51	31-07-2021 20:35:47	01-07-2021	Check ind	Check ind		120	43	DR Byen St.	VAL_21324 - 13F8E8	DOT Pendlerkort m. Metro

After this check in the complainants pendlerkort was valid from July 31<sup>st</sup>, 2021, to August 29<sup>th</sup>, 2021 (valid for 30 days):

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	31-07-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	29-08-2021 23:59:00

In Rejsekort Back Office system it is also shown, that the pendlerkort is set to English which means that when the complainant uses a RVM or performs a check in/check out the text on screen or in the display will be shown in English.

The screenshot displays the 'Kundeoplysninger' (Customer Information) section with a search bar and a date '18-06-1991'. Below this is the 'Rejsekort personligt #308430 204 683 336 7' section, showing 'Saldo Ingen' and 'Udløbsdato 16-01-2026'. A modal window titled 'Generelle kortindstillinger' (General card settings) is open, showing options for 'Rejser ml. landsdele tilladt' (checked), 'Rejse på 1. klasse' (unchecked), 'Vis kortsaldo' (unchecked), and 'Foretrukket sprog' (Preferred language) set to 'Engelsk'. The deposit amount is '0,00 kr.'. Navigation buttons include 'Tilbage til oversigt (t)' and 'Gem (g)'. The background shows a 'Kort' (Card) section with details like 'Saldo Ingen', 'Tank-op-aftale Ingen', and 'Periodekort (indtil 29-08-2021)'.

Based on this we do not understand the complainants' comments that the instruction was not clear and that they should have been given in English.

It is correct that the text on the back of the card is written in Danish – the text is: **"Find kortbestemmelser og rejseregler på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller kontakt Rejsekort Kundecenter på tf.: 70 11 33 33"** and translated into English: **"You can find terms and travel regulations on [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) or you can contact Rejsekort Customer Service on phone no. 70 11 33 33"**.

Despite this Danish text we are of the opinion that this could not be a reason for the complainant to not renew his pendlerkort in due time. Apparently, this has not prevented the complainant in his earlier renewal of his pendlerkort.

The complainants pendlerkort was originally issued at DSB, Central Station/Københavns Hovedbanegård October 13<sup>th</sup>, 2020, and shortly after it was issued, the complainant made a check in at Vesterport station for activating the period.

Below please find card history regarding buying the card at DSB, Hovedbanegården and deposit for renewal (marked with green) and activating/renewal by making a check in (marked with red):

The transaction marked with yellow is automatically check out, primarily since the complainant had not made a check out on his last journey up to renewal of a new period.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb
13-10-2020 18:00:02	13-10-2020 18:22:55	01-10-2020	Check ind	Check ind		4	0	Vesterport St.	VAL_49579 - 13C592	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
13-10-2020 17:18:00	13-10-2020 17:18:56	01-10-2020	Rejsekort udstedt	Salg af periodekort		3		København H	050638 - 050638	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80
13-10-2020 17:18:00	13-10-2020 17:18:56	01-10-2020	Rejsekort udstedt	Ændre korttype permanent		2		København H	050638 - 050638		0,00	0,00	0,00
13-10-2020 17:18:00	13-10-2020 17:18:56	01-10-2020	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort		1		København H	050638 - 050638		0,00	0,00	50,00

**Periodekort gruppe** PERIODEKORT  
**Periodekort gyldig fra** 13-10-2020 00:00:00  
**Periodekort gyldig til** 11-11-2020 23:59:00

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb
14-11-2020 21:28:16	14-11-2020 21:36:33	01-11-2020	Check ind	Check ind		22	7	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CF1A	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
14-11-2020 21:28:16	14-11-2020 21:36:33	01-11-2020	Check ud	Check ud		21	6	Amagerbro St.	VAL_21476 - 13CF1A		0,00	0,00	0,00
14-11-2020 21:27:24	14-11-2020 21:30:32	01-11-2020	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		20		Amagerbro St.	MET_Amb_RVM_101 - 047020	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80
12-11-2020 00:51:49	12-11-2020 03:24:28	01-11-2020	Check ind	Check ind		19	6	Nørrebro St.	VAL_53271 - 133DBA	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

**Periodekort gruppe** PERIODEKORT  
**Periodekort gyldig fra** 14-11-2020 00:00:00  
**Periodekort gyldig til** 13-12-2020 23:59:00

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb
16-12-2020 15:11:25	17-12-2020 18:18:23	01-12-2020	Check ind	Check ind		89	30	Grønlands Kollegiet/Brydes Allé	VAL_07663 - 13020A	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
16-12-2020 15:10:48	17-12-2020 18:18:24	01-12-2020	Check ud	Check ud		88	29	Tingvej	VAL_07662 - 133EE1		0,00	0,00	0,00
16-12-2020 14:45:01	16-12-2020 15:00:15	01-12-2020	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		87		Amagerbro St.	MET_Amb_RVM_101 - 047020	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80
10-12-2020 12:51:23	11-12-2020 01:03:35	01-12-2020	Check ind	Check ind		86	29	København H	VAL_53014 - 135E67	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

**Periodekort gruppe** PERIODEKORT  
**Periodekort gyldig fra** 16-12-2020 00:00:00  
**Periodekort gyldig til** 14-01-2021 23:59:00

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb
29-06-2021 19:01:40	29-06-2021 20:35:00	01-06-2021	Check ind	Check ind		113	40	Amagerbro St.	VAL_21518 - 13CBF7	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
29-06-2021 19:01:40	29-06-2021 20:35:00	01-06-2021	Check ud	Check ud		112	39	Amagerbro St.	VAL_21518 - 13CBF7		0,00	0,00	0,00
29-06-2021 19:00:31	29-06-2021 19:15:09	01-06-2021	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		111		Amagerbro St.	MET_Amb_RVM_102 - 047021	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80
07-01-2021 01:33:59	07-01-2021 03:54:07	01-01-2021	Check ind	Check ind		110	39	Nørreport st./Vendersgade	VAL_53595 - 13F7BE	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00


Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	29-06-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	28-07-2021 23:59:00

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beleb
31-07-2021 20:21:51	31-07-2021 20:35:47	01-07-2021	Check ind	Check ind		120	43	DR Byen St.	VAL_21324 - 13F8E8	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
31-07-2021 18:49:15	31-07-2021 20:29:32	01-07-2021	Kontrolmærke	Kontrol		119		DR Byen St.	MARK_53860 - 09BA22		0,00	0,00	0,00
31-07-2021 18:47:03	31-07-2021 20:29:32	01-07-2021	Kontrolmærke	Kontrol		119		DR Byen St.	MARK_53860 - 09BA22		0,00	0,00	0,00
29-07-2021 13:40:12	29-07-2021 13:45:22	01-07-2021	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		119		Bella Center St.	MET_Bc_RVM_101 - 047017	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	489,80
26-07-2021 19:45:15	27-07-2021 03:06:36	01-07-2021	Check ud	Check ud		118	42	Tingvej	VAL_01623 - 133561	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	31-07-2021 00:00:00
Periodekort gyldig til	29-08-2021 23:59:00

Information in English regarding Commuter Pass is available on Rejsekort's homepage - [https://www.rejsekort.dk/da/Bestil/Rejsekort-pendler?sc\\_lang=en](https://www.rejsekort.dk/da/Bestil/Rejsekort-pendler?sc_lang=en)

At all metro stations on the information boards different conditions for using the metro can be found – among others it is stated (in both Danish and English):




## Hav billetten klar

### Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.



## Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to [publictransport.dk](http://publictransport.dk) for applicable travel rules and penalty fares.

In the joint travel regulation (which can be found on both DOT's [webpage](#) and on [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) – both webpages are available in Danish and English) it is under **2.4.2 Use of Rejsekort** stated:



Validation rules:

Rejsekort type	Check In	Check Out	Check In Extra	Change check-in
Rejsekort Personal	YES	YES	Available	YES
Commuter Pass	YES, for bus Yes, when activating a period <ul style="list-style-type: none"> <li>• on trains</li> <li>• in the Metro</li> <li>• on the Letbane light rail service in Aarhus</li> </ul> – otherwise not necessary	Optional	NO – not possible	YES, in a bus
Rejsekort with commuter combi	YES	YES	Available	YES
Rejsekort Flex	YES	YES	Available	YES
Rejsekort Anonymous Including possible upgrade to countrywide	YES	YES	Available	YES

... under **2.7.1 Inspection of travel documents:**

### 2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example

... and finally, under **2.7.2 Fees:**

### 2.7.2. Fees

The inspection fee is DKK 750 for adults and young persons and DKK 375 for children and dogs. For bicycles, the fee is DKK 100. With the exception of the inspection fee for rail travel by Arriva

We fully understand if the complainant is frustrated over the situation where he forgot to renew/activate the new period, but as we want to treat all our customers equally we do not relate to whether the customer has acted in good or bad faith, or whether a fare evasion ticket have been given to a child, a pensioner, tourist, etc. - we relate alone to the fact that it is the passenger's own responsibility before boarding to secure a valid card or ticket which can be presented if asked for.

In this case the complainant could not present a valid card and ticket and based on this we find the fare evasion ticket correctly issued and subsequently maintain which is why we uphold our claim of 750 DKK."

Og videre:

Det har desværre ikke været muligt for mig at fremskaffe billederne engelsksproget, men iflg. Rejsekort skulle der på alle skærbilleder være tale om direkte oversættelse dansk til engelsk.

## Opsummering:

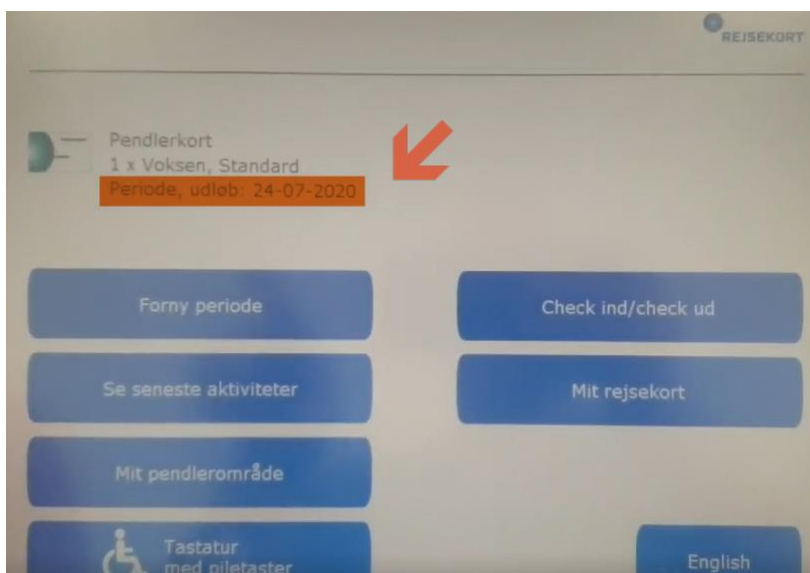
Klagerens pendlerkort udløber 28. juli 2021

Klageren indsætter penge på kortet 29. juli 2021, men aktiverer ikke en ny periode

Klageren modtager en kontrolafgift 31. juli 2021, kl. 18:50

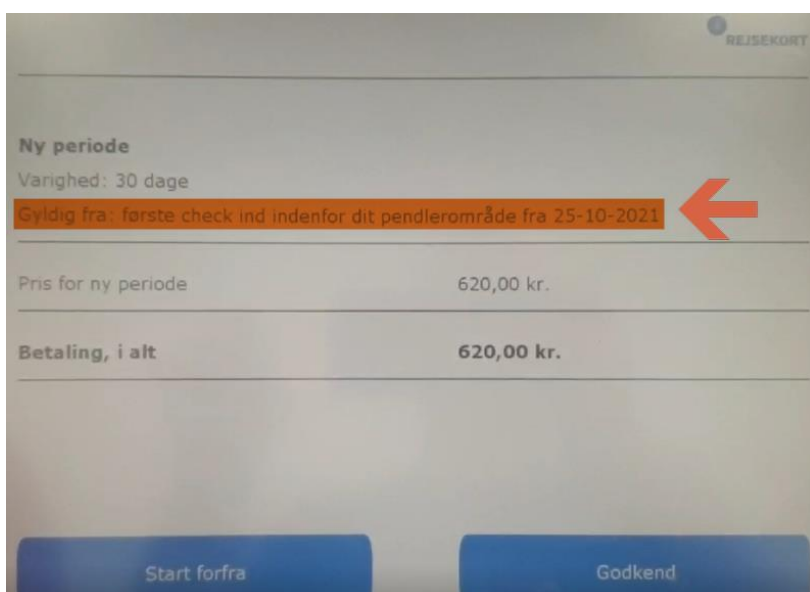
Klageren aktiverer sin nye pendlerperiode ved check ind 31. juli 2021, kl. 20:21

Det billede klageren blev præsenteret for, da han indsatte penge på sit pendlerkort så ud som nedenfor:



Her fremgår det, at perioden udløb 24-07-2020 (I klagerens tilfælde har datoen således været anført som 28-07-2021).

På nedenstående billede fremgår det, at den nye periode er gyldig fra første check ind indenfor pendlerområdet fra 25-10-2021 (tidspunktet for betaling af en ny periode).



I den konkrete sag er klageren således blevet præsenteret for teksten: *"Gyldig fra: første check ind inden for dit pendlerområde fra 29-07-2021"* (tidspunktet hvor han overfører penge til kortet). Denne tekst til trods vælger klageren ikke at foretage et check ind og dermed fornyes perioden ikke efter endt handling.

Efter at have valgt Godkend og udført den endelige betaling, vises følgende billede:



Heller ikke denne besked gør, at klageren fortager et check for at aktivere den nye periode.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand