

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0147
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind som følge af for lav saldo på rejsekortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var i god tro, idet han loggede ind via sin telefon og tankede rejsekortet op via selvbetjeningen, samt at der ikke var tilstrækkelig information tilgængelig om, at han ikke var checket ind, som han regnede med
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Middtun
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

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

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle kort efter midnat den 8. oktober 2021 rejse med metroen til Vanløse st. Hans rejsekortsaldo var på 19,32 kr., men der kræves en minimumssaldo på 25 kr. for at checke ind på et rejsekort personligt. Da han forsøgte at checke ind, fik han følgende meddelelse på check-ind-standerens skærm, idet saldoen dog viste 19,32 kr.:



Skærmbillede fra check-ind-stander

Ifølge klageren vidste han ikke, om han var checket ind eller ej, men for en sikkerheds skyld loggede han ind i selvbetjeningen via sin mobiltelefon og overførte penge til rejsekortet, hvorefter han gik ud fra, at han var checket ind. Klageren har videre oplyst, at det var den sidste metro med busforbindelse, og at der ikke var nogen på stationen, som han kunne søge hjælp hos, men han kunne se en kontrollør i metroen, hvorfor han steg på og forklarede situationen.

Ombord på metroen blev klagerens rejsekort kontrolleret, efter at metroen havde forladt Forum st., og kontrolmærkerne blev sat på kortet kl. 00:19:54 og kl. 00:20:08. Da rejsekortet ikke var registreret checket ind, blev klageren kl. 00:24:10 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet.










Fra klagerens rejsekorthistorik:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget, system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Station	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	
02-10-2021 15:05:45	02-10-2021 15:29:14	01-10-2021	Check ud	Check ud	3084	15	211	85	Vanløse St.	VAL_20755 - 13D1AB	EasyTrip	48,28
02-10-2021 15:05:45	02-10-2021 15:29:14	01-10-2021	Check ind	Check ind	3084	5	212	86	Vanløse St.	VAL_20755 - 13D1AB	EasyTrip	23,28
02-10-2021 15:17:16	02-10-2021 15:44:01	01-10-2021	Check ud	Check ud	3084	5	213	86	Nørreport St.	VAL_21045 - 13894D	EasyTrip	33,80
02-10-2021 17:18:15	02-10-2021 17:44:08	01-10-2021	Check ind	Check ind	3084	5	214	87	Kongens Nytorv St.	VAL_21123 - 1391C3	EasyTrip	8,80
02-10-2021 17:30:51	02-10-2021 17:58:34	01-10-2021	Check ud	Check ud	3084	5	215	87	Vanløse St.	VAL_20760 - 13C7EE	EasyTrip	19,32
08-10-2021 00:19:54	08-10-2021 23:19:23	01-10-2021	Kontrolmærke	Kontrol	3084	5	215	Nørreport St.	MARK_53867 - 098429			0,00
08-10-2021 00:20:08	08-10-2021 23:18:23	01-10-2021	Kontrolmærke	Kontrol	3084	5	215	Nørreport St.	MARK_53867 - 098429			0,00

Klageren anmodede om morgenen den 8. oktober 2021 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og begrundede dette som anført ovenfor, samt han fandt det teknisk kompliceret at få tanket op og var stresset, fordi han skulle nå et tog, hvilket efter hans opfattelse burde medføre tolerance fra Metro Services side og dermed en annullering af kontrolafgiften.

Klageren medsendte nedenstående oversigt fra selvbetjeningen, hvoraf fremgik, at han umiddelbart før kontrollen den 8. oktober 2021 kl. 00:19 bestilte en optankning til rejsekortet. Efter kontrollen bestilte han kl. 00:27 endvidere en tank-op-aftale. Det fremgik imidlertid for begge bestillinger, at disse endnu ikke var overført til rejsekortet, og at de først var klar på stationer efter 5 timer og i busser efter 24 timer:

”

	1. Bestilt	2. Klar på statione
<p>Tank-op-aftale bestilt d. 08-10-2021 kl. 00:27</p> <p> Bestillingen er endnu ikke overført til rejsekort</p> <p>Bestillingen er klar på stationer efter 5 timer. Den er klar efter 24 timer fra bestilling i de fleste busser.</p> <p>Se detaljer</p>	<p> Bestilt Annuller bestilling</p>	<p> Klar om 5 min</p>
<p>Bestilt tank-op d. 08-10-2021 kl. 00:19</p> <p> Bestillingen er endnu ikke overført til rejsekort</p> <p>Bestillingen er klar på stationer efter 5 timer. Den er klar efter 24 timer fra bestilling i de fleste busser.</p> <p>Se detaljer</p>	<p> Bestilt Annuller bestilling</p>	<p> Klar om 5 min</p>
<p>Stop tank-op-aftale bestilt d. 20-11-2020 kl. 10:04</p> <p> Bestillingen er overført til rejsekort</p> <p>Se detaljer</p>	<p></p>	<p></p>

”

Metro Service fastholdt den 11. oktober 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og til at det var klagerens eget ansvar at holde øje med, at der var tilstrækkelig saldo på rejsekortet, samt at der skal checkes ind inden rejsens start, hvilket ikke var sket. De anførte videre, at øjeblikkelig optankning kan foretages i rejsekortautomaten, som findes på alle metrostationer.

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 13. oktober 2021.

Den bestilte optankning og tank-op-aftale blev først overført til klagerens rejsekort ved klagerens indcheckning den 28. oktober 2021 kl. 18:26.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal rejsekort være checket ind *inden* rejsens start, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 8. oktober 2021 ikke forevise gyldig billet, fordi han på grund af for lav saldo ikke kunne checke ind på sit rejsekort personligt.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren umiddelbart før kontrollen bestilte en optankning til rejsekortet i selvbetjeningen, idet det fremgår af såvel rejsekort kortbestemmelser som af vejledningen på rejsekorts hjemmeside, at der kan gå op til 5 timer på stationer og 24 timer i busser, før en bestilt optankning kan overføres til rejsekortet. Klageren fik også denne information i selvbetjeningen.

Det kan endvidere ikke føre til et andet resultat, at klageren ifølge det oplyste havde travlt, fordi han gerne ville nå et bestemt tog.

Ankenævnet bemærker, at passageren har ansvaret for, at rejsekortet har den nødvendige saldo til at checke rejsekortet ind, og at klageren kunne have benyttet rejsekortautomaten på stationen, hvorved han med det samme kunne have fået tanket rejsekortet op.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

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 foreviser 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.

Samt særligt om brug af rejsekort:

”

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele.

”

Fra kortbestemmelser for rejsekort personligt:

”

2.2. Tank-op af saldo og fornyelse af periode

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

...

2.2.1. Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk









Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte betalingskort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 timer (tog/metro/letbane) henholdsvis 24 timer (bus), før beløbet eller perioden skal bruges på rejsekort.

”

Fra Rejsekorts hjemmeside, www.rejsekort.dk:

Når man på hjemmesidens forsiden klikker på "Har du brug for hjælp", får man vist følgende oversigt:

”

 Hvem skal rejse?	Voksene Barn Unge Pensionister Hunde og cykler Handicappede Opsige kundeforhold	 Sådan rejser du	Check ind og check ud Tank dit kort op Betaling ved rejsens start Rejsetid Kontrol på rejsen
 Bestilling	Første gang du bestiller Valg af korttype Kortindstillinger Genbestil et rejsekort Rejsekort og periodekort til børn	 Betaling	Tank-op-aftale Tank op Betaling ved rejsens start Saldo Skift betalingskort Rykker
 Priser	Billigere end enkeltbillet Kundetyper og tillæg Rejseområder Rabatter Prisberegneren	 Rejsekort	Ændring af rejsekort Udlobet rejsekort Mistet rejsekort Hvis dit rejsekort er spærret Defekt rejsekort
 Periodekort	Rejsekort med pendlerområde Pendlerkort Få overblik over dit periodekort Fornyelse af perioder Periodekort til børn Mistet periodekort	 Selvbetjening	Brugerprofil Få overblik og opret aftaler Overfør online bestillinger Guides

”

Ved at klikke på rubrikken "Sådan rejser du" vises blandt andet følgende:

”

Tank dit kort op

Tank op på selvbetjeningen

Du kan tanke dit rejsekort personligt og rejsekort flex med mindst 100 kr. på selvbetjeningen.

For at kunne rejse skal du have penge på dit rejsekort. Saldoen på kortet skal som minimum kunne dække forudbetalingen for din næste rejse.

Du skal tanke op med mindst 100 kr., og din saldo må højst være 2200 kr.

Tank op i god tid før rejsen

Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort eller lægge det i en rejsekortautomat for at beløbet bliver overført:

Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst overføre beløbet til dit kort 5 timer efter bestillingen.

Hvis du skal med bus, kan du tidligst overføre beløbet til dit kort 24 timer efter bestillingen.

Du skal bruge dit rejsekort eller benytte en rejsekortautomat indenfor 30 dage for at overføre beløbet, ellers bliver din bestilling annulleret.

Har du brug for penge på dit rejsekort her og nu, kan du altid tanke op på en rejsekortautomat eller et salgssted.

På selvbetjeningen kan du se bestillinger, der venter på at blive overført til dit rejsekort.

Få tanket op automatisk

Med en tank-op-aftale, har du altid penge på dit rejsekort.

Opretter du en [tank-op-aftale](#), bliver der automatisk overført penge fra dit betalingskort, hver gang saldoen på dit rejsekort når et aftalt minimum.

Aftalen kan du også oprette på fx dine børns rejsekort, så hele familien altid er klar til at hoppe på bus, tog eller metro.

Tank op på stationer og i kiosker

Tanker du op på farten, bliver det beløb, du tanket op med, overført med det samme.

Er du på farten og har brug for penge på dit rejsekort her og nu, kan du tanke op på rejsekortautomater på stationer. Du kan også tanke op på salgssteder.

Find dit nærmeste salgssted [her](#).

...



Betaling ved rejsens start

Penge nok til at rejse

For at rejse skal du have penge på dit rejsekort.

Når du begynder din rejse og checker ind, bliver der trukket en forudbetaling på dit rejsekort. For at kunne rejse skal du have en saldo på dit rejsekort, der som minimum dækker forudbetalingen for rejsen. Er saldoen på dit rejsekort for lav til at dække forudbetalingen, kan du ikke checke ind, før du har tanket dit kort op.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da jeg skal tjekke ind får jeg en information på skærmen omkring min saldo. Jeg er på det tidspunkt ikke vidende om, i hvilket omfang jeg har checket ind eller ej da det ikke fremgår af skærmen. Men for at være på den sikre side, så logger jeg ind via min tlf. og får overført penge til kontoen. På det tidspunkt går jeg automatisk ud fra at jeg har tjekket ind. Jeg er 100 % i god tro, for hvorfor skulle jeg kæmpe med at få sat penge ind på mit kort. Der er ingen folk på stationen man kan søge hjælp hos, men jeg kan se, at der er kontrollør ombord på metroen - som i øvrigt er det sidste tog der kører uden omstigning til metro busser. Jeg står ombord og forklarer situationen, men han forklarer mig at han kun har mandat til at udstede bøden. Det er ganske plausibelt men helt overraskende, er det svar jeg får fra min indledende klage til Metro selskabet, hvor man skriver følgende:

"Når du mødes af en steward, og der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel, så skal der udstedes en kontrolafgift. Stewarden skal og kan ikke fortage sagsbehandling i forbindelse med billettering, og klager over en kontrolafgift skal, som du også har gjort, fremsendes til kundeservice, hvor vi efterfølgende har mulighed for at undersøge og belyse en sag. I denne sag er det desværre konstateret at der ikke er registreret et korrekt check ind af dit rejsekort, hvorfor kontrolafgiften er udstedt korrekt, og vil blive fastholdt."

Metro selskabets reaktion på, at jeg rent faktisk har gjort en (forceret/stresset) indsats på stedet i forhold til "tank op" er besvaret med følgende:

"Når der foretages et 'Tank-op' online, så vil denne optankning desværre ikke være tilgængelig umiddelbart i forlængelse af din bestilling. Der kan gå op til fem timer før denne bestilling er registreret, og dermed være klar til at bruge. Det fremgår af kortbestemmelserne for dit rejsekort på rejsekort.dk".

Det er jo udtryk for en helt vanvittig kundeservice som ikke hører sig hjemme nogen steder. Det er acceptabelt, at man delegerer et andet organ i organisationen til at varetage en vurdering af den konkrete kundeklage, da det næppe skal være en steward, som skal tage en sådan beslutning. Det vil være nogle ubehagelig diskussioner en sådan ansat skulle tage med kunder i metroen. Men man kan jo nærmest konkludere på den konkrete vurdering af sagen, som Metro selskabets kundeservice så efterfølgende har taget stilling til, at man ikke har medtaget de nuancer der gælder. Altså at man ikke har foretaget det som i juridisk forstand er kendt som en objektiv vurdering.

Ud fra en vurdering af de meddelelser jeg får frem på min telefon og i det hele taget den tekniske kompleksitet der er forbundet med at få tanket op, konstatering af, i hvilket omfang pengene er gået ind eller ej, samt den stress der er forbundet med at man skal ramme et tog som er det sidste der kører inden man skal videre med bus, så mener jeg at der skal udvises noget tolerance og at bøden skal annulleres. Som nævnt ovenfor synes jeg med rimelighed at jeg kan påvise at jeg ikke været vrangvillig i forhold til betaling eller troen på, i hvilket omfang jeg har betalt eller ej.

Jeg kan i tillæg oplyse, at jeg rent faktisk missede det sidste tog, da tiden gik med at få logget ind og navigeret igennem et uigennemskueligt univers af alle mulige mærkelige barrierer. Alt i alt var det en rigtig dårlig oplevelse og jeg burde have taget en taxi.”

Indklagede anfører følgende:

” Indledningsvis vil vi gerne præcisere, at det ikke er Metroselskabet I/S som driver metrobanerne i København. Vedligehold og drift, herunder billetkontrol, varetages af Metro Service A/S. Selvom Rejsekort & Rejseplan A/S ejes af trafikvirksomhederne i Danmark (herunder fx Metroselskabet og DSB), så indgår rejsekortkunder en aftale med Rejsekort & Rejseplan A/S, som driver og udvikler Rejsekort- og Rejseplansystemerne.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 8. oktober 2021 kl. 00:20 på strækningen Forum station – Vanløse station. Klager fremviste sit personlige rejsekort, som dog ikke var checket ind. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er 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 bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Årsagen til at klager ikke var checket ind var, at kortsaldoen ikke var tilstrækkelig. Klager oplyser i sine henvendelser, at han fik en besked på check-ind-standeren om at han ikke kunne checke ind på grund af for lav saldo.

Den besked klager læste på standeren har set ud som nedenstående bortset fra, at der i klagers tilfælde har stået ”Saldo: 19,32 kr.”.



Den seneste rejse klageren foretog på sit rejsekort inden datoen for kontrolafgiften var den 2. oktober, hvor klageren afsluttede daværende rejse ved at checke ud på Vanløse station kl. 17:30:51. Ved den udcheckning har der stået en servicebesked i check-ud-standerens display, som har set ud som nedenstående bortset fra, at beløbsbeskeden var "Saldo 19,32kr.":



Vi har vedhæftet rejsehistorikken som pdf-fil. Af rejsehistorikken kan man se klagerens rejse og saldo den 2. oktober, samt stewardens kontrolmærker den 8. oktober.

Klager giver i sin henvendelse til Metro udtryk for at han undrede sig over ikke at have modtaget en mail fra Metro (?) om at hans kortsaldo var for lav. Hvis en sådan mail ville blive sendt ville, så den ikke komme fra Metro Service men fra Rejsekort A/S. Men det ligger ikke i rejsekortsystemet at sende mails til kortejerne om lav saldo; det er noget kunderne selv skal holde øje med og det er blandt andet derfor, at man bliver mødt af ovenstående information på check-ind- og ud-standerne.

Rejsekort A/S tilbyder tank-op-aftaler, som man kan tilmelde sig hvis man ikke selv vil holde øje med kortsaldoen og ønsker at få kortet automatisk tanket op når saldoen nærmer sig et for lavt niveau.

Hvis man ikke ønsker tank-op-aftale skal man selv sørge for at overføre penge til rejsekortet så betids, at saldoen er tilstrækkelig næste gang man vil rejse.

Man kan overføre penge til rejsekortet på flere forskellige måder. Hvis man benytter sig af den Rejsekortautomat, der står på alle stationer, får man en omgående overførsel til rejsekortet som derefter kan checkes ind.

Hvis man vælger en online overførsel, er der ikke tale om en direkte transaktion og der kan gå op til 5 timer inden beløbet er tilgængeligt på rejsekortet og man skal senest 30 dage efter online overførslen foretage et check ind for at bekræfte pengetransaktionen som i modsat fald bliver annulleret.

I den konkrete sag oplyser klageren blandt andet : *"... så logger jeg ind via min tlf. og får overført penge til kontoen. På det tidspunkt går jeg automatisk ud fra at jeg har tjekket ind"*.

I førnævnte Rejsehistorik har vi modtaget en oversigt over de handlinger der har været foretaget på klagers kort i perioden 15. august til 28. oktober 2021. Den seneste handling på kortet er stewardens kontrolmærker den 8. oktober kl. 00:19:54 og 00:20:08.

For god ordens skyld har vi også bedt om en udskrift af klagerens "Kundeoplysning" hos Rejsekort (vedhæftet som pdf) og af den udskrift kan man se, at saldoen pr. dags dato stadig er 19,32 kr. Hvis klageren foretog en online-optankning af sit rejsekort den 8. oktober så er overførslen i skrivende stund endnu ikke bekræftet og dermed overført.

Derudover vil en tilførsel af penge til rejsekortet aldrig være en samtidig indcheckning af kortet. Mange kortbrugere vælger at tanke penge op på kortet når de har modtaget servicebeskeden om lav saldo ved check-ud, og hvis optankning af penge til rejsekortet automatisk førte til check-ind så skulle man checke ud igen efter optankning for ikke at betale for en rejse man ikke foretog.

Når man foretager en online-optankning vil det være helt umuligt at checke ind samtidigt og automatisk – hvordan skulle rejsekortet vide hvor brugeren befinder sig, for ikke at tale om, at dét også kunne betyde, at man blev checket ind mens man fx befandt sig hjemme.

Når man anskaffer sig et Rejsekort erklærer man sig samtidigt enig i kortbestemmelserne som blandt andet omhandler, at man selv har ansvaret for at sørge for tilstrækkelig saldo på kortet inden man rejser, samt at man selv har ansvaret for at være checket korrekt ind.

Kortbestemmelserne kan læses i deres helhed på dette link <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Kortbestemmelser-privat.ashx> og der står blandt andet:

1.8. Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

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

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

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

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort

Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtet til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

Side 10 af 24

Kortindehaveren skal straks spærre sit rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

Et rejsekort personligt kan inddrages, hvis det konstateres ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt i afsnit 4.5.

og

2. Kortsaldo, tank-op og fornyelse af periode

2.1. Rejsekort - saldo

Et rejsekort har en saldo, dvs. et beløb, der kan foretages rejser for. Et Rejsekort Personligt kan samtidig have et forudbetalt pendlerområde og en periode (Pendler Kombi), jf. afsnit 1.2.

Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises.

2.2. Tank-op af saldo og fornyelse af periode

Alle rejsekort kan tankes op på rejsekortautomater og i udvalgte salgssteder. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex kan desuden tankes op via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk eller automatisk via en tank-op-aftale, jf. afsnit 3.

Fornyelse af periode for Pendler Kombi kan ske på rejsekortautomater, via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i udvalgte salgssteder eller automatisk via en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. En periode på et Rejsekort Personligt med Pendler Kombi udløber ved midnat på udløbsdatoen.

Og på Rejsekorts egen hjemmeside kan man desuden læse nedenstående vejledning:

Tank op

Log ind på selvbetjeningen

Du kan tanke dit eller dine børns rejsekort op på selvbetjeningen. Men husk at gøre det i god tid før, I skal rejse.

Du skal tanke op med mindst 100 kr., og din saldo må højst være 2.200 kr.

Tank op i god tid før rejsen

Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort eller lægge det i en rejsekortautomat for at beløbet bliver overført.

Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst overføre beløbet til dit kort 5 timer efter bestillingen.

Hvis du skal med bus, kan du tidligst overføre beløbet til dit kort 24 timer efter bestillingen. Du skal bruge dit rejsekort eller benytte en rejsekortautomat indenfor 30 dage for at overføre beløbet, ellers bliver din bestilling annulleret.

Har du brug for penge på dit rejsekort her og nu, kan du altid tanke op på en rejsekortautomat eller et salgssted.

På selvbetjeningen kan du se bestillinger, der venter på at blive overført til dit rejsekort.

I De Fælles Landsdækkende Rejseregler står der skrevet således om brug af rejsekort:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel.

Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel faktisk er gyldig. Bøder for køb og brug

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind (Jf. oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Et rejsekort anonymt skal indstilles til "rejse mellem landsdelene" for at være gyldigt til rejser mellem landsdele.

Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

Og nederst i afsnit 2.4.2:

For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejse-kort.dk.

Klager giver udtryk for at han oplever optankning af rejsekort som et uigennemskueligt univers af alle mulige barrierer, at han var stresset fordi han skulle "ramme et tog", at han ikke var vrangvillig og ikke havde til hensigt at køre uden billet samt at sagsbehandlingen hos Metro Service derfor er helt vanvittig og ikke foretager en nuanceret og objektiv vurdering af klagerens henvendelse, som han mener burde resultere i en annullering af afgiften.

Vi beklager at klageren har den opfattelse af tingene, men vi er samtidigt af den mening, at Rejsekorts hjemmeside og kundecentre tilbyder særdeles god vejledning udover hvad der står i kortbestemmelserne. På hver eneste af metroens stationer står der en Rejsekortautomat som man kan benytte hvis man hurtigt og nemt har brug for at tanke sit rejsekort op inden ombordstigning. Hvis man er tvivl om hvad man skal gøre, er man også altid velkommen til at benytte et af de gule opkaldspunkter som findes på alle metrostationer. Hvis klager havde benyttet et opkaldspunkt, ville han være blevet guidet til brug af Rejsekortautomaten eller eventuelt til at købe en sms-billet e.l. hvis det havde været mere optimalt.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta, og fakta i den konkrete sag er, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel samt at årsagen til det manglende check-ind ikke skyldes fejl på metroens og/eller Rejsekorts udstyr.

På baggrund af ovenstående finder vi det uomtvisteligt, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi fastholder vort krav på 750 kr."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg er forbruger og det kan vel næppe forventes, at jeg skal have en udvidet forståelse for, hvilke selskaber der driver hvad og hvordan. Jeg køber en service ydelse, som går ud på at jeg skal fragtes fra A til B. Jeg har problemer med det system som genererer min adgang til at købe billet. Jeg øjner chancen for at få

hjælp fordi jeg kan se, at en metro medarbejder befinder sig ombord på et tog. Jeg stiger ombord og får en bøde men bliver samtidig også opfordret til at tage dialogen med administrationen. Administrationen arbejder rigtigt og ikke par kulance. I min optik er det bare ikke en ordentlig måde at behandle en kunde på og det absolut heller ikke en offentligt drevet virksomhed værdig. Konsekvensen kan være at det vil være langt bedre at give medarbejderen i toget en "sviner" al den stund man ved, at der sidder et rigtigt organ og behandler kunde henvendelser.


Jeg kan i øvrigt oplyse, at det ikke korrekt, at jeg ikke fik tanket op den pågældende aften/nat. Det der er sket er blot at beløbet tilsyneladende først overføres i takt med at der blev behov for det. Som det fremgår af vedhæftede skærmpoint af min kundekonto, så er det sket den 28.10. Jeg er dog glad for at modparten anfører det som et argument, da modparten jo så tilsyneladende er mindst lige så forvirret over, hvordan man orientere sig om kundesaldo og status. Endda i en sådan grad at man udstiller sig selv med forkert fakta."

Hertil har indklagede bemærket:

"Vi må på det skarpeste fraråde at give frontpersonalet i såvel metro, tog og bus "en sviner" fordi man ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol, eller i nogen som helst anden sammenhæng i øvrigt. Man har pligt til at anskaffe gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord ligesom man har pligt til at fremvise billet og til at identificere sig. At give frontpersonalet "en sviner" bliver betragtet som et verbalt overfald og vil blive politianmeldt. Alle tog og alle stationer er under videoovervågning og optagelser vil blive udleveret til politiet hvis de anmoder om det.

I sine bemærkninger af 3. november 2021 skriver klager blandt andet:

Jeg kan i øvrigt oplyse, at det ikke korrekt, at jeg ikke fik tanket op den pågældende aften/nat. Det der er sket er blot at beløbet tilsyneladende først overføres i takt med at der blev behov for det. Som det fremgår af vedhæftede skærmpoint af min kundekonto, så er det sket den 28.10. Jeg er dog glad for at modparten anfører det som et argument, da modparten jo så tilsyneladende er mindst lige så forvirret over, hvordan man orientere sig om kundesaldo og status. Endda i en sådan grad at man udstiller sig selv med forkert fakta.



Mine rejser

Udskriv

følg rejsekort: - Rejsekort personligt - 3084

Her kan du se rejser, tank-op og andre bestillinger til dit rejsekort for den valgte periode.

Bemærk
 Mine rejser viser ikke nødvendigvis dine seneste rejser og din aktuelle saldo. Der er op til 24 timers forsinkelse fra du har foretaget en rejse, til du kan se den her på selvbetjeningen. Der kan i enkelte tilfælde gå længere tid.

➤ Du kan se op til 13 måneders rejsehistorik i oversigten.

➤ Du kan altid se din seneste rejse og den aktuelle saldo på en rejsekortautomat.

Periode:

	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	88	28-10-21	18:26	Vanløse St.	18:43	Marmorkirken St.	-14,48	404,84
+		28-10-21	18:26	Opret tank-op-aftale		Vanløse St.		419,32
+		28-10-21	18:26	Tank-op		Vanløse St.	400,00	419,32

Vi kan berolige klager med, at vi ikke er spor forvirrede og ikke har oplyst forkerte fakta.

Hvis man genlæser vores svar af 28. oktober, og desuden kigger på de dokumenter vi refererer til, kan man se, at vi skriver således:

I førnævnte Rejsehistorik har vi modtaget en oversigt over de handlinger der har været foretaget på klagers kort i perioden 15. august til 28. oktober 2021. Den seneste handling på kortet er stewardens kontrolmærker den 8. oktober kl. 00:19:54 og 00:20:08.

For god ordens skyld har vi også bedt om en udskrift af klagerens "Kundeoplysning" hos Rejsekort (vedhæftet som pdf) og af den udskrift kan man se, at saldoen pr. dags dato stadig er 19,32 kr. Hvis klageren foretog en online-optankning af sit rejsekort den 8. oktober så er overførslen **i skrivende stund endnu ikke bekræftet** og dermed overført.

Vores sagssvar til Ankenævnet blev sendt som mail den 28. oktober kl. 17:29 og af udskriften "Kundeoplysning" fra Rejsekort (som vi for nemheds skyld har vedhæftet igen) fremgår det at saldoen på klagers kort var kr. 19,32. Det fremgår af samme bilag, at vi modtog den udskrift fra Rejsekort den 28. oktober kl. 14:38. Af det bilag som klager har vedhæftet i sine bemærkninger og som vi har indsat ovenfor kan man se, at klager først kl. 18:26 samme dag checkede sit rejsekort ind og dermed først da aktiverede overførsel af pengene, hvilket dermed er 20 dage efter afgiften blev udskrevet.

Nedenstående udklip og forklaring er også vedhæftet som pdf-fil "Detaljer fra Rejsekort" for at lette læsningen.

Klager har siden afgiften oprettet en tank-op-aftale med Rejsekort/DSB. Som man kan se af nedenstående, er tank-op-aftalen oprettet den 8. oktober 2021.

Navigation: FORSIDE (1) | SØG (2) | ADMINISTRATION (3) | HJÆLP (4)

Kundeoplysninger: 72-XXXX | Mindre (m)

Kontaktoplysninger: Værgelohold (s) | Se / ret kundeoplysninger (r)

Betalingsaftaler:

Betalingskort med	4571	Aktive	Detaljer (d)
DSB			
Betalingskort med	4571	Spærret	Detaljer (d)
Metro			

Viser 2 af 2 | Se alle (e) | Tilføj betalingsaftale (f)

Kundehistorik (k) | Fakturaer og kreditnotaer (f) | Se bestillinger (b) | Nyt kort (n)

1 aktive kort | Vis inaktive kort (v)

Rejsekort personligt #3084: [redacted]

Saldo 340,54 kr. | Udløbsdato 29-02-2024 | 1 | Mere (m)

Betalingsaftaledetaljer

Betalingsaftalenr.	<input type="text"/>
Type	Betalingskort
Status	Aktiv
Trafikselskab	DSB
Faktureringskonto	<input type="text"/>
Oprettet dato	08-10-2021
Oprettet af	
Betalingskorttype	Visa ▶ Erstat (r)
Betalingskortnr.	457190*****6765
Udløbsdato	31-05-2024
Kontrolcifre	***

Fakturerings-/kontaktadresse

Brug adresse fra kundeprofil (b)

Vanløse
Danmark

Angiv anden adresse (i)

Kunde / kort

Kundenavn

Kortnr.

Korttype

Kortstatus

Saldo

Udløbsdato

Når man laver en tank-op-aftale med Rejsekort – uanset hvilket trafikselskab man vælger til at administrere aftalen, så er det en betingelse, at man skal bekræfte den indgåede aftale. Det foregår ved at man checker sit rejsekort ind senest 30 dage efter indgåelsen af tank-op-aftalen.

Hvis man ikke gør dét, bortfalder tank-op-aftalen.

Den samme betingelse gør sig gældende hvis man foretager en online optankning. Hvis man fx tanker 100 kr. op via selvbetjeningen, så vil der gå 5 timer førend optankningen ligger klar til at blive udført, men hvis ikke man checker sit rejsekort ind senest 30 dage efter den bestilte optankning og dermed bekræfter at man ønsker at overføre et beløb fra egen bankkonto til rejsekortet, så bortfalder ordren automatisk.

Klager fik sin afgift den 8. oktober. Første gang klager foretog et check ind efter dén dato var den 28. oktober 2021 kl. 18:26:56 på Vanløse station. Og det var først ved dén lejlighed, at klagers bestilte optankninger blev trukket fra hans betalingskort og overført til hans rejsekort.

Ikke rapporter til:

Rapporter til:

Kortnr. Chipnr.

Transakt.type Handling

Alle Udstyrnr.

Lokation

Fra dato Til dato Regnskabsperiode

Se også

- Status for rejsekort (AR + S320)

Siden opdateret: 09-11-2021 15:45:47

Tilbage

Reg. udstyr dato/tid	Modtaget. system dato/tid	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Forudbetaling	CS til
02-10-2021 15:05:45	02-10-2021 15:29:14	01-10-2021	Check ud	Check ud	211	85	Vanløse St.	VAL_20755 - 1301AB	EasyTrip	48,28	0,00	0,00	25,00	25,00	Detailer
02-10-2021 15:05:45	02-10-2021 15:29:14	01-10-2021	Check ind	Check ind	212	86	Vanløse St.	VAL_20755 - 1301AB	EasyTrip	23,28	-25,00	25,00	25,00	25,00	Detailer
02-10-2021 15:17:16	02-10-2021 15:44:01	01-10-2021	Check ud	Check ud	213	86	Nørreport St.	VAL_21045 - 13894D	EasyTrip	33,80	10,52	-10,52	25,00	25,00	Detailer
02-10-2021 17:18:15	02-10-2021 17:44:08	01-10-2021	Check ind	Check ind	214	87	Kongens Nytorv St.	VAL_21123 - 1391C3	EasyTrip	8,00	-25,00	25,00	25,00	25,00	Detailer
02-10-2021 17:30:51	02-10-2021 17:58:34	01-10-2021	Check ud	Check ud	215	87	Vanløse St.	VAL_20760 - 13C7EE	EasyTrip	19,32	10,52	-10,52	25,00	25,00	Detailer
08-10-2021 00:19:54	08-10-2021 23:18:23	01-10-2021	Kontrolmærke	Kontrol	215		Nørreport St.	MARK_53867 - 098A29		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Detailer
08-10-2021 00:20:08	08-10-2021 23:18:23	01-10-2021	Kontrolmærke	Kontrol	215		Nørreport St.	MARK_53867 - 098A29		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Detailer
28-10-2021 18:26:56	28-10-2021 18:41:23	01-10-2021	Tank-op	Tank-op	216		Vanløse St.	VAL_20755 - 1301AB		419,32	400,00	400,00	0,00	0,00	Detailer
28-10-2021 18:26:56	28-10-2021 18:41:23	01-10-2021	Opret tank-op-aftale	E-pung behandling	217		Vanløse St.	VAL_20755 - 1301AB		419,32	0,00	0,00	0,00	0,00	Detailer
28-10-2021 18:26:56	28-10-2021 18:41:23	01-10-2021	Check ind	Check ind	218	88	Vanløse St.	VAL_20755 - 1301AB	EasyTrip	394,32	-25,00	25,00	25,00	25,00	Detailer
28-10-2021 18:38:22	28-10-2021 18:49:51	01-10-2021	Check ud	Check ud	219	88	Kongens Nytorv St.	VAL_21129 - 13024D	EasyTrip	404,84	10,52	-10,52	25,00	25,00	Detailer
28-10-2021 18:41:27	28-10-2021 18:54:42	01-10-2021	Check ind	Check ind	220	88	Kongens Nytorv St.	VAL_67459 - 139A7C	EasyTrip	379,84	-25,00	25,00	25,00	25,00	Detailer
28-10-2021 18:43:01	28-10-2021 19:03:56	01-10-2021	Check ud	Check ud	221	88	MarmorKirken St.	VAL_67335 - 139A86	EasyTrip	404,84	25,00	-25,00	25,00	25,00	Detailer

Tilbage

Transaktioner

ID	Transakt.dato/kl.	Transakt. modtaget dato/kl.	Lokation	Udstyr / -nr.	Filnavn	Selv.	Transakt.gruppe	Transakt.type
	28-10-2021 18:26:56	28-10-2021 18:41:23	Vanløse St.	VAL_20755 - 13D1AB	13D1AB1P.2F6	217	Salgstransaktion	E-pung behandling

Transaktionsdetaljer

E-pung behandling

Kolonne	Værdi
Actionliste fejlkode	INGEN FEIL
Actionliste ID	
Afgang	
Antal transaktioner betalt	0
Applikationsstatus	Aktiveret
Beløb til betaling	0
Betalingsaftale	
Betalingsnr.	
Betalingssekv.nr.	0
Buslinje nr.	
Busnr.	
Chipnr.	
Dato for tank-op-aftale	
Dato for tank-op-aftale før	
Delejerstype	
Entrepreneur	Metroselskabet I/S
EOD version ID	490
EOD version component 1	1
EOD version component 2	1
EOD version component 3	39
EOD version component 4	39
EOD version component 5	4
EOD version component 6	39
EOD version component 7	281
EOD version component 8	587
EOD version component 9	544
E-pung serienr.	0
E-pung status	E-pung aktiveret
E-pung status før	E-pung aktiveret
E-pung transakt.sekv.nr	207
E-pung årlig forbrug	253,06
E-pung årlig forbrugsstatus	Deaktiveret
E-pung årlig maks. forbrug	0
Fornedlingsdato transaktion	28-10-2021 02:00:00
Forsøbetaling e-pung	0
Gæbyr	0
Gyldighedsdato kundetype 1	29-02-2024 00:00:00
Gyldighedsdato kundetype 2	
Handlingstype	Opret tank-op-aftale
Indehavers foretrukne serviceniveau	Standard
Indehavers fødselsdato	01-05-1972
Kortforhandler	
Kortnr.	
Korttest	False
Korttype	Personligt
Kortstedet	Rejsekort
Kundetype 1	Voksen
Kundetype 2	
Landskode kort	208
Maks. antal tank pr. dag via aftale	2
Maks. antal tank pr. dag via aftale før	0
Maks. tank-op via aftale pr. måned	0
Maks. tank-op via aftale pr. måned før	0
Medarbejder ID	
Medarbejderstype	Nul (type undefineret)
Ny saldo på rejsekort	419,32
Operator	Metroselskabet I/S
Rapportdato besked	28-10-2021 18:26:56
Rejse	
Rejsekort udløber	29-02-2024 00:00:00
Rest antal tank-op	2
RKF version	5
Rutenr.	
Saldo på rejsekort	419,32
Salgsnr.	
Salgsgruppe	A
Sekvensnr. for applikationstransakt.	217
Senest tilføjet værdi på udstyrsnr.	13D1AB
Sidste transakt. på kort på udstyrsnr.	13D1AB
Sikkerhedsniveau	Mifare Classic eller Mifare Plus sikkerhedsniveau 1
Slydgt gebyr	0
Status actionliste	BESTILT
Status tank-op-aftale	True
Status tank-op-aftale før	False
Sted	Kortleser
Stoppunkt	Vanløse St. (Metro) (tog)
Stoppunktnr.	8603301
Systemvaluta	Kr. Hovedenhed
Takstmyndighed	
Tank-op via aftale pr. måned	0
Tank-op via aftale pr. måned før	0
Tank-op via aftale pr. måned status	Stoppet
Tank-op via aftale pr. måned status før	UDEFINERET
Tank-op via aftale rest før	1
Tank-op via aftale ved saldo	50
Tank-op via aftale ved saldo før	50
Tank-op-aftale udløb	31-05-2024 00:00:00
Tank-op-aftale udløb før	31-01-2024 00:00:00
Tank-op-beløb via aftale	300
Tank-op-beløb via aftale før	300
Terminal ID	
Trækingsnr.	213
Transaktionsstatus	Transaktion gennemført
Transaktionsværdi	0
Transportmiddel	Metro
Type betalingsmiddel	ACTIONLISTE
Type kredittkort	
Type rejse	Udefineret
Udstyrs ID	13D1AB
Valuta	Kr. Hindre enhed, 1/100 af hovedenhed
Ændring af beløb	0
Årsagskode administration	NORMAL

Klager havde ikke penge nok på sit rejsekort til at betale for at køre med metroen den 8. oktober. Der er ikke fejl på hverken udstyr eller kort. Klager blev, både ved udcheckning af sin rejse den 2. oktober samt ved forsøg på indcheckning den 8. oktober gjort opmærksom på, at kortsaldoen ikke var tilstrækkelig. Klager har således haft mulighed for, i god tid inden han ønskede at rejse den 8. oktober at foretage en optankning af rejsekortet, uanset om han ønskede at gøre det online eller som en direkte overførsel på en rejsekortautomat.

At klager ikke sørgede for at tanke sit rejsekort op inden rejsen den 8. oktober samt at klager – i stedet for at benytte rejsekortautomaten på stationen – valgte at foretage en online-optankning via sin telefon er ikke forhold der kan ligge Metro til last.

Vi fastholder vores krav og vil blot afslutningsvis gøre opmærksom, at Metro Service A/S ikke er en offentlig virksomhed.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand