

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO I GENOPTAGELSESSAG

Journalnummer: 2020-0031

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

ønsker, at ankenævnet genoptager sagen og omgør afgørelsen fra den 23. juni 2020, således at kontrolafgiften på 750 kr. fastholdes, og pålagte sagsomkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. frafalder

Klageren ønsker at afgørelsen af 23. juni 2020 fastholdes

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

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Afgørelsen af 23. juni 2020 fastholdes med de anførte bemærkninger.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.

-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:

Ankenævnet traf den 23. juni 2020 en afgørelse i denne sag vedrørende fornyelse af pendlerkort i en RVM-automat med efterfølgende check ind, inden den forrige periode var udløbet. Ankenævnet besluttede, at den pålagte kontrolafgift skulle nedsættes til 125 kr. og begrundede det således:

"Ankenævnet bemærker indledningsvist, at beløbet til rejsekort pendler reserveres på bankkontoen, når gyldighedsperioden fornyes. Beløbet reserveres 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 kontoen være mindre, men pengene forlader ikke kontoen reelt, før rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt rejsekort. Ankenævnet bemærker, at udtrykket "udført" på den fremlagte bankkontoudskrift i denne henseende betyder, at reservationen af beløbet er udført.

Selv om beløbet til klagerens forlovedes pendlerkort derfor måtte have fremstået som betalt fra kontoen den 11. december 2019, hvor det forrige kort udløb, var beløbet ikke overført til rejsekortsystemet, fordi dette krævede et check ind efter den 11. december kl. 23:59, hvor det udløb. Rejsekortet var ved kontrollen den 4. januar 2020 endnu ikke aktiveret, og kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

Det fremgår af skærbillederne fra flow'et, at efter man har bestilt en fornyelse og tanket op samt godkendt købet får en besked om, at perioden er gyldig fra det første check "fra [datoen for periodens udløb]. Men først hvis man på ny lægger rejsekortet i RVM'en, får man oplyst, at check ind skal ske i den nye periode: "Periode udløb den [sidste dag i perioden]. Bestilt periode kan aktiveres fra den [følgende dag]".

Den første besked er efter ankenævnets opfattelse stærkt vildledende, da datoangivelsen er den sidste dato i den gyldige periode, og først hvis man på ny lægger kortet i RVM, får man at vide, at man først kan aktivere den nye periode dagen efter udløb af den forrige periode.

Der er en uoverensstemmelse mellem formuleringerne, hvortil kommer at det savner mening, at man efter at have afsluttet og godkendt optankningen og fjernet sit rejsekort fra automaten igen skulle lægge kortet ind i automaten for at få den klare information om fornyelsen, som er særdeles vigtigt for passagerens mulighed for at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

På den baggrund var det undskyldeligt, at klagerens forlovede regnede med, at hun havde fornyet perioden ved at checke ind på sidste dato i den gyldige periode – den 11. december 2019 - ved påstigning på bussen.

Metro Service skal derfor efter en analogi af reglerne om nedsættelse af kontrolafgiften ved efterfølgende visning af gyldigt periodekort nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., da kortet blev aktiveret i forbindelse med rejsen, som således er betalt.

Som følge af det anførte skal Metro Service betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2...."

Herefter anmodede Metro Service om, at ankenævnet genoptager sagen med følgende begrundelse:

"Vi skal hermed anmode om at få ovenstående klagesag genoptaget til fornyet vurdering, idet vi ikke er enig i ankenævnets afgørelse og begrundelse.

I den konkrete sag, hvor klagers forlovede ikke har fået fornyet sit rejsekort pendlerkort efter udløb har ankenævnet besluttet, at kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr. samt der skal betales 10.000 kr. i sagsomkostninger.

Begrundelsen herfor er blandt andet, at klagerens forlovede den 10. december 2019 skulle have overført 605 kr. til fornyelse af perioden der udløb den 11. december 2019, og beløbet derfor var reserveret på klagers forlovedes konto.

Den næste periode fornyes imidlertid først efter klagerens forlovede bliver billetteret den 4. januar 2020 og kl. 21:01 får udstedt en kontrolafgift.

Den nye periode aktiveres herefter på Christianshavns station kl. 21:18:13.

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	4308532493	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	04-01-2020 21:18:23	Modtagelsesdato	04-01-2020 21:36:49
Sted	Christianshavn St.	Udstyr	VAL_21242 - 13C548
Sekvensnr.	173	Filnavn	13C54810.A28

Vi finder ikke, at der er grundlag for nedskrivning til 125 kr., idet der ikke er tale om fornyelse i direkte forlængelse af den foregående periode. Der er her et slip på 23 dage. Denne fornyelse er at sidestille med et mobilpendlerkort, som kan nedskrives til 125 kr., når der er tale om fornyelse i forlængelse af den foregående periode, altså fornyelse inden for 1 døgn.

Klagers forlovede er ikke ny bruger af rejsekort pendlerkort, og har da også tidligere checket ind for at forny en periode, og dette i de fleste tilfælde i direkte forlængelse af den foregående periodes udløb, men også hvor der har været dage imellem udløb og efterfølgende fornyelse. Her har der tilsyneladende ikke hersket tvivl om, hvornår fornyelsen skulle finde sted.

Det er således uvist, om klagers forlovede simpelthen har glemt at foretage check ind allerede i december måned eller i starten af januar for dermed at aktivere den nye periode på pendlerkortet.

Det kan her anføres, at klagers forlovede har haft sit nuværende pendlerkort 308430 204 [xxxxx] siden 27. februar 2019, og der har med undtagelse af april måned 2020 været transaktioner på kortet hver måned.

Faktum er, at klagers forlovede i den konkrete sag først betaler for den nye periode *EFTER* en kontrolafgift er udstedt. Det er således uvist, hvor længe klagers forlovede eventuelt har kørt "gratis" i tiden op til perioden fornyes.

Noter her at et pendlerkort ikke skal tjekkes ind og ud, det eneste tidspunkt kortet behøver at komme i kontakt med en check ind stander, er ved fornyelse af periode samt ved rejse med bus.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer skal sikre sig at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

Noter her, at det ikke er en betingelse for pålæggelse og fastholdelse af en kontrolafgift, at passageren *bevidst* har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, herunder fornyet sit pendlerkort.

Vi kan oplyse, at det, når pendlerkortet kommer i kontakt med en check ind eller check ud stander, oplyses, hvornår kortet udløber. Af displayet fremgår det "**Gyldig til xx.xx.xx**".

Er kortet indstillet til engelsk, vil teksten naturligvis fremstå på engelsk: "**Expires date xx.xx.xx**"

Vi har i den forbindelse noteret os, at klagers forlovede gentagende gange har ændret sprog på sit rejsekort (Dansk -> Engelsk og Engelsk -> Dansk).

Måtte klagers forlovede således have svært ved at forstå en dansk tekst i displayet eller i forbindelse med brug af RVM'en, kan teksten nemt ændres til engelsk enten på en RVM eller via selvbetjeningen. Herefter vil AL tekst på check ind og check ud standere samt på RVM blive vist på engelsk.

Vi har rekvireret bestillingsflowet på engelsk via Rejsekort A/S, og måtte ankenævnet være interesseret heri, fremsendes dette gerne.

Idet klagers forlovedes pendlerkort er gyldig til og med den 11. december 2019, kl. 23:59:00, giver det rigtig god mening, at hun laver en fornyelse (overfører penge til kortet), således at hun eventuelt dagen efter kan foretage et check ind og få den nye periode ned på kortet.

Vi skal i den konkrete sag henvise til de fælles landsdækkende rejseregler, hvor det under pkt. **2.4.2 Brug af rejsekort / Use of rejsekort:**

*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	Muligt
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift

*Validation rules:

Rejsekort type	Check In	Check Out	Check In Extra
Rejsekort Personal	YES	YES	Available
Commuter Pass	YES, for bus Yes, when activating a period <ul style="list-style-type: none"> • on trains • on the metro • on the Letbane light rail service in Aarhus – otherwise not necessary	Optional	No – not available
Rejsekort with a Season Pass product	YES	YES	Available
Rejsekort Flex	YES	YES	Available
Rejsekort Anonymous Including possible upgrade to country-wide	YES	YES	Available

If the customer does not adhere to the aforementioned check-in rules, the customer is deemed to be without a valid ticket, which triggers an inspection fee

Som det fremgår på Rejsekort's hjemmeside, er det med en ordning, som den klagers forlovede gør brug af, muligt at undgå at betale for dage, hvor der ikke skal pendles, og dermed spare penge, ved at undlade at aktivere den nye periode.

Du skal checke ind for at aktivere en ny periode

Du skal aktivere en ny periode, uanset om du har fornyet den selv, eller det er sket via en fornyelsesaftale.

Aktiverer du ikke den nye periode, har du ikke gyldig billet.

Du kan vente med at aktivere en ny periode, til du faktisk skal rejse i dit pendlerområde. Så undgår du at betale for dage, hvor du ikke pendler – medmindre du har valgt at forny perioder på en bestemt dato.

Rejser du udenfor dit pendlerområde med et rejsekort med pendlerområde, aktiverer du ikke en ny periode, når du checker ind.

Du kan godt have en periode ventende på dit kort, mens du har en periode i gang. Men du kan først aktivere en ny periode, når den foregående periode er udløbet.

You must check in to activate a new period

You must activate a new period whether you have renewed it yourself or it was renewed through a renewal agreement.

If you do not activate a new period, your ticket will not be valid.

You do not have to activate a new period before you actually need to travel in your commuter area. Therefore, you do not have to pay for the days on which you are not commuting unless you have chosen to renew the period for a specific date.

If you travel outside your commuter area with a Rejsekort with a commuter area, you will not activate a new period when checking in.

You may have a period waiting on your card while you have another period activated. The new period cannot be activated before the previous one has expired.

Om klagers forlovede i det konkrete tilfælde har valgt at vente med at forny sit pendlerkort, for at spare penge til hun skulle bruge kortet igen, eller om der er tale om, at hun har glemt at foretage check ind ved rejse på et tidligere tidspunkt efter den tidligere periodes udløb, vides ikke.

Hvorom alting er, er der tale om et slip i fornyelse på de to perioder før og efter kontrolafgiftens udstedelse:

Periodekort gyldig fra	12-11-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-12-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	02-02-2020 23:59:00

Af den historik vi har adgang til (ca. 1 år tilbage), ser fornyelserne på det pågældende rejsekort ud som følger:

Periodekort gyldig fra	12-07-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	10-08-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	12-08-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	10-09-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	12-09-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-10-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	13-10-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-11-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	12-11-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-12-2019 23:59:00

Periodekort gyldig fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	02-02-2020 23:59:00

Periodekort gyldig fra	03-02-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	03-03-2020 23:59:00

Periodekort gyldig fra	04-03-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	02-04-2020 23:59:00

Periodekort gyldig fra	11-05-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	09-06-2020 23:59:00

Periodekort gyldig fra	10-06-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	09-07-2020 23:59:00

Specielt har vi noteret os 2 fornyelser med længere pauser - udløb 11. december 2019 og fornyelse 4. januar 2020 samt udløb 2. april 2020 og fornyelse 11. maj 2020.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, skulle det være muligt, at der foretages check ind efter det (ved en billettering og udstedelse af kontrolaf-

gift) konstateres, at rejsekortet ikke er checket ind (blevet fornyet) og det er mere end 1 døgn siden den foregående periode udløb.

Uagtet at klager efter at have fået udstedt en kontrolafgift fornyer sit pendlerkort, ændrer dette ikke på det faktum, at hun er steget på metroen uden gyldig rejsehjemmel og idet der ikke er tale om kontinuerlig fornyelse, kan reglen om nedskrivning til 125 kr. efter vores bedste overbevisning ikke kunne komme i anvendelse i forhold til den konkrete sag.

Afslutningsvis skal vi henvise til sammenlignelig sag 2018-0239, som faldt ud til fordel for det indklagede selskab – her skrev ankenævnet blandt andet i deres afgørelse:

Da der imidlertid er en oplagt mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sine rejser, hvis det accepteres, at et rejsekort pendler er gyldigt allerede fra datoen for on-line-bestillingen af fornyelse, uden at kortholderen efterfølgende behøver at aktivere perioden, før efter kortholderen er blevet pålagt en kontrolafgift, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder at kontrolafgiften i den konkrete sag skal annulleres. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at gyldighedsperioden angår et *antal dage*, som først begynder at løbe fra tidspunktet fra det første check ind.

”

Til dette har klageren anført:

”Vi anerkender Ankenævnets afgørelse ved skrivelse af d. 8. juli 2020.

[Klagerens forlovede] har på intet tidspunkt haft til hensigt at rejse gratis eller at underminere rejsesystemet således som det antydes af Metroselskabet.

Så vidt vi kan se af den meget lange skrivelse fra Metroselskabet med anmodning om genoptagelse af sagen tilføjes der ingen nye eller tungtvejende grunde til en sådan genoptagelse af sagen. Jf. Ankenævnets begrundelse for afgørelsen.

”Der er en uoverensstemmelse mellem formuleringerne, hvortil kommer at det savner mening, at man efter at have afsluttet og godkendt optankningen og fjernet sit rejsekort fra automaten igen skulle lægge kortet ind i automaten for at få den klare information om fornyelsen, som er særdeles vigtigt for passagerens mulighed for at sikre sig gyldig rejsehjemmel”. ”

Ankenævnet genoptog herefter sagen og anmodede Metro Service om at oplyse, hvornår det havde været tanket op på kortet inden aktiveringen. Metro Service har indsendt denne oversigt:

Beløb indsat	Periode aktiveret	Gyldigt fra	Gyldigt til
09.08.2019, kl. 20:32:14	12.08.2019, kl. 09:07:15	12.08.2019	10.09.2019
11.09.2019, kl. 14:26:50	12.09.2019, kl. 08:07:32	12.09.2019	11.10.2019
10.10.2019, kl. 20:11:19	13.10.2019, kl. 08:47:28	13.10.2019	11.11.2019
12.11.2019, kl. 08:35:05	12.11.2019, kl. 08:35:27	12.11.2019	11.12.2019
10.12.2019, kl. 09:37:47	04.01.2020, kl. 21:18:23	04.01.2020	02.02.2020

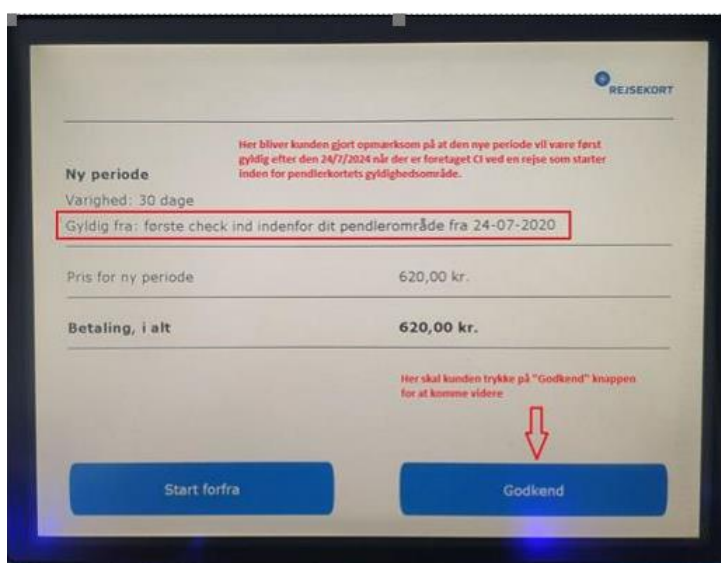
ANKENÆVNETS AFGØRELSE OG BEGRUNDELSE:

3 medlemmer: Tine Vuust, Rasmus Markussen og Torben Steenberg udtaler:

”Et bærende element i ankenævnets afgørelse af den 23. juni 2020 var, at beskeden til kortholderen ved betaling for en ny periode i en rejsekortautomat RVM, var stærkt vildledende, fordi der havde stået:

”Gyldig fra første check ind inden for dit pendlerområde fra den 11. december 2019”.

Dette er illustreret i eksemplet nedenfor (hvor udløbsdatoen er 24. juli 2020):



Kun hvis kortholderen på ny lægger kortet i automatens blå punkt, oplyses det, at man først kan aktivere den nye periode *dagen efter* udløb af den forrige periode.

Den fejlagtige oplysning sammenholdt med uoverensstemmelsen mellem de to oplysninger, og at det savner mening, at kortholder igen skulle lægge kortet ind i automaten, når pågældende har afsluttet og godkendt optankningen og fjernet sit rejsekort fra automaten, bevirkede, at ankenævnet anså det for undskyldeligt, at klagerens forlovede regnede med, at hun havde fornyet perioden ved at checke ind på sidste dato i den gyldige periode – den 11. december 2019 - ved påstigning på bussen denne dag.

Det af Metro Service anførte i genoptagelsesanmodningen ændrer ikke derved og kan efter vores opfattelse ikke føre til en ændret afgørelse.

Metro Service har endvidere som begrundelse anført, at reglen om nedsættelse af en kontrolafgift ved efterfølgende visning af gyldigt kort ikke kan finde anvendelse på denne sag, fordi pendlerkortet ikke blev fornyet kontinuerligt senest 1 dag efter udløb, men først blev fornyet efter 23 dage ved check ind den 4. januar 2020 efter kontrolafgiften.

Til dette bemærker vi, at afgørelsen udtrykkeligt blev truffet efter en analog anvendelse af reglen. Der kan ikke opstilles nogen skarp grænse mellem en udvidende fortolkning af en regel og en analogislutning. Alternativet ville have været, at ankenævnet statuerede helt bortfald af kontrolafgiften, fordi der ikke længere er en bestemmelse i rejsereglerne om, at der i ganske særlige tilfælde kan ske nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr.

Selv om der ved check ind i bussen den 11. december 2019 om morgenen stod anført på displayet: "Gyldigt til 11.12.19" eller "Expire date 11.12.19", som Metro Service nu har oplyst, finder ankenævnet, at dette heller ikke kan begrunde en ændret afgørelse.

Vi bemærker herved, at sagen ikke har vedrørt usikkerhed om, hvornår pendlerkortet udløb, hvilket også var baggrunden for, at klagerens forlovede overførte 605 kr. den 10. december 2019. Sagen vedrører efter vores opfattelse den misinformation, som blev givet ved fornyelsen, om at kortet var "*Gyldigt fra: første check ind inden for sit pendlerområde den 11. december 2019.*"

På trods af at Metro Service nu har fremlagt en oversigt, der viser, at klagerens forlovedes pendlerkort stort set hver gang er fornyet 1-2 dage efter udløb, finder vi, at denne oversigt i sig selv ikke indebærer, at klagerens forlovede måtte have været vidende om, at kortet ikke var blevet fornyet ved check ind den 11. december 2019, og at hun så at sige satsede på at rejse gratis, indtil hun blev kontrolleret.

Det bygger vi stadig først og fremmest på, at informationen "Gyldig fra: første check ind indenfor dit pendlerområde fra 11-12-2019", som klagerens forlovede har fået, efter hun gennemførte sit køb i rejsekortautomaten, er forkert og vildledende, og at hun har handlet i overensstemmelse med denne information.

Det vides ikke, om det, at hun i andre tilfælde har tanket op og lavet et 'aktiverings check-ind' på to forskellige dage er udtryk for, at hun kender reglen fuldstændigt, eller om det skyldtes andre omstændigheder. Vi lægger f.eks. mærke til, at hun i oktober tankede op på Herlev station, men checkede ind ved busstoppestedet ved Køllegårdsvej et par dage efter. Det kan være udtryk for, at hun af praktiske hensyn er gået/cyklet/blevet kørt hen til stationen for at få tanket op én dag – fordi rejsekortautomaten kun findes på stationen og ikke ved busstoppestedet – og først aktiverede det, da hun næste gang fik behov for at tage bussen fra Køllegårdsvej. Der kan også være andre forklaringer.

Med disse kommentarer fastholder vi afgørelsen af 23. juni 2020."

2 medlemmer: Asra Stinus og Helle Berg Johansen udtaler:

"Metro Service har som begrundelse for genoptagelsesansøgningen oplyst, at der ved check ind den 11. december 2019 på displayet har stået "Gyldigt indtil 11.12.19" eller "Expire date 11.12.19" afhængig af kortets sprogingstilling.

Desuden har de fremlagt en oversigt over fornyelser af klagerens forlovedes pendlerkort, som viser, at de fem tidligere fornyelser alle skete 1-2 dage efter udløb, og de har fremlagt oplysninger om, at klagerens forlovede i oktober måned 2019, hvor perioden udløb den 11. (fredag), tankede op den 10. (torsdag) og checkede ind den 13. (søndag).

Vi finder herefter, at det må antages, at hun var bekendt med processen og proceduren med at foretage et check ind efter udløb af den forrige periode for at aktivere en ny periode.

På baggrund af disse nye oplysninger, er det vores opfattelse, at det må anses for tilstrækkeligt godtgjort, at klagerens forlovede har eller burde have været bekendt med, hvornår og hvordan hendes pendlerkort skulle fornyes efter udløb. Det er videre vores opfattelse, at den manglende fornyelse inden rejsen den 4. januar 2020 efter al sandsynlighed beroede på, at hun havde glemt at checke ind for at aktivere kortet.

Herefter finder vi, at klagerens forlovede selv måtte bære risikoen ved at stige om bord på Metroen den 4. januar 2020 uden at have sikret sig, at hendes pendlerkort var aktivt.

Som følge af det anførte ophæves og omgøres afgørelsen af 23. juni 2020, således at Metro Service kan fastholde kontrolafgiften og ikke skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Men vi anbefaler, at teksten i købsflow'et ændres og tydeliggøres, så der ikke gives misvisende oplysninger om datoen for, hvornår kortet kan aktiveres efter fornyelse/optankning.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand