

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0237
- Klageren:** XX
2200 København N
- 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 fornyelse af perioden på Rejsekort Pendlerkort efter udløb af den forrige gyldighedsperiode
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han fik meddelelse om udløbsdatoen i en sms, på hvilken dato han tankede Rejsekortet op og straks efter checkede ind for at påbegynde en ny periode
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da aktivering af en ny periode ved check ind først kan ske, når den forrige periode er udløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 1 og 2.

Da klageren har fået medhold i den væsentligste del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren pendler med kollektiv transport i vinterhalvåret og købte den 26. september et Rejsekort. Pendler til rejser mellem hjem og arbejde. Den 20. oktober modtog han følgende sms om fornyelse af den kommende periode:



Klageren opfattede beskeden således, at kortet skulle fornyes den 25. oktober 2022, fordi der var anvendt ordene "Periode, Udløb: 25/10/2022". Klageren tankede derfor 469,80 kr. op på Rejsekortet den 25. oktober 2022 i en Rejsekortautomat på Kgs. Nytorv st. kl. 18:11:34, hvorefter han straks checkede ind på sit Rejsekort for at aktivere en ny pendlerperiode.

Log fra klagerens optankning og efterfølgende check ind:

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
25-10-2022 18:11:34	25-10-2022 18:24:00	01-10-2022	Periodekort fornyet	Salg af periodekort	308430 204 678 038 6	87		Kongens Nytorv St.	MET_Kg1_RVM_104 - 049990	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	469,80
25-10-2022 18:12:05	25-10-2022 18:31:12	01-10-2022	Check ud	Check ud	308430 204 678 038 6	88	34	Kongens Nytorv St.	VAL_67459 - 139A7C	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
25-10-2022 18:12:05	25-10-2022 18:31:12	01-10-2022	Check ind	Check ind	308430 204 678 038 6	89	35	Kongens Nytorv St.	VAL_67459 - 139A7C	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

Når en Rejsekorthistorik gengives med orange overstregning, er der tale om et systemmæssigt automatisk check ud, et såkaldt "forceret check ud". Dette check ud sker samtidigt med, at Rejsekortet kommer i kontakt med en kortlæser. I det konkrete tilfælde da klageren checkede sit Rejse-

kort ind kl. 18:12:05. Ifølge Rejsekort A/S beroede det forcerede check ud på, at klageren havde checket ind den 26. september 2022 og ikke havde checket ud.

Imidlertid kan en ny pendlerperiode ikke aktiveres ved et check ind, så længe den foregående periode ikke er udløbet. Når et periodekort er gyldigt til den 25. oktober 2022, er det gyldigt til kl. 23:59 den 25. oktober 2022. Klageren havde derfor mod sin forventning ikke foretaget en aktivering af den nye periode ved at checke ind på Kgs. Nytorv st. efter sin optankning/fornyelse, fordi den gyldige pendlerperiode endnu ikke var udløbet.

I forvisningen om at have fornyet sin pendlerperiode den 25. oktober 2022 rejste klageren derefter med Metroen den 27. oktober 2022. Men efter en kontrol af hans rejsehjemmel på vejen mod Kgs. Nytorv st., blev han kl. 08:34:45 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi den foregående periode var udløbet, og en ny ikke var aktiveret.

Bag på klagerens kontrolafgift var der følgende oplysning:



Efter kontrolafgiftens udstedelse checkede klageren sit Rejsekort ind på Kgs. Nytorv st. kl. 09:23:47, hvorved en ny 30-dages periode blev aktiveret på Rejsekortet:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Produkttype
27-10-2022 09:23:47	27-10-2022 09:36:03	01-10-2022	Check ind	Check ind	91	36	Kongens Nytorv St.	DOT Pendlerkort m. Metro

Samme dag, den 27. oktober 2022, indgav klageren en klage over kontrolafgiften til Metro Service, hvori han gengav det ovennævnte forløb, og oplyste, at Rejsekortstanderen ved hans check ind den 25. oktober 2022 havde sagt den korrekte lyd for check ind, hvorfor han ikke havde troet andet, end at alt var i orden.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften samme eftermiddag og forklarede følgende:

”Man kan ikke aktivere en nye periode, før den gamle er udløbet. Perioder på rejsekort pendlerkort udløber altid kl. 23:59. Du har desværre forsøgt at aktivere den nye periode for tidligt.

Passagerer er selv ansvarlig for at forny deres pendlerkort, når perioden er udløbet og dertil huske at check-in efter den forrige periode er udløbet, for at aktivere den nye periode. Al information du har brug for at vide omkring dit pendlerkort kan findes på www.rejsekort.dk eller ved at ringe til Rejsekort A/S.

Det kan godt være, at den SMS du har modtaget, ikke er fyldestgørende, men er du i tvivl omkring noget omhandlende dit rejsekort, er det vigtigt at du kontakter Rejsekort A/S.

Jeg kan sagtens forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, og at du selvfølgelig ikke havde nogen intentioner om, at køre med metroen uden gyldig rejsehjemmel.

Sagen afgøres dog ud fra et ensartet regelgrundlag, som gør sig gældende for alle vores passagerer. Vi kan derfor ikke tage højde for tidligere betalte rejser eller rejsehistorik generelt, ligesom vi heller ikke kan tage højde for god tro og menneskelige fejl. Vi kan udelukkende forholde os til, at der ikke har været gyldig billet, da du mødte vores steward ved billettering.”

Klageren svarede derpå, at det var Metro Services egen fejl, at de ikke havde informeret korrekt i sms'en om, at perioden var *til og med den 25.10.22* og ikke blot, at *perioden udløb den 25.*, samt at kortlæseren havde godkendt et check ind på hans kort, der åbenbart stadig var checket ind (gyldigt), uden at give en fejlmeddelelse.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften den 28. oktober 2022, fordi der ikke var grundlag for at nedsætte denne til 125 kr. efter reglerne om manglende forevisning af gyldigt personligt pendlerkort, fordi klagerens pendlerkort ikke var gyldigt på kontroltidspunktet.

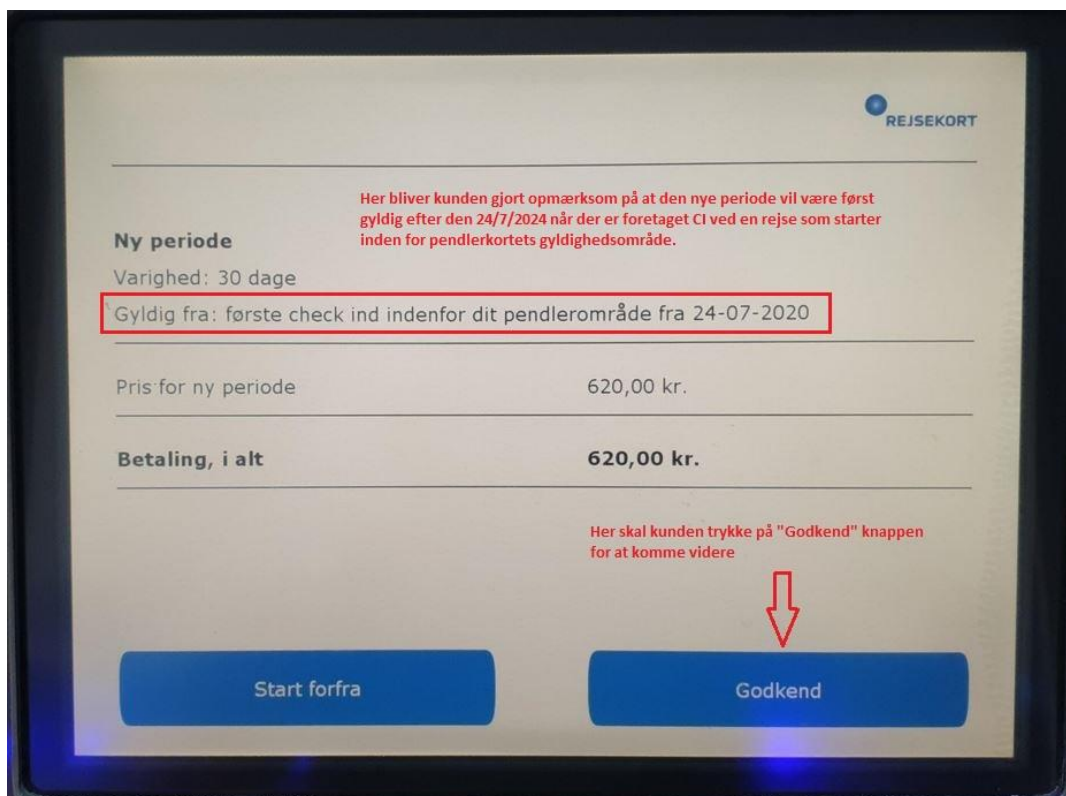
Samme dag oplyste klageren, at han havde indbragt sagen for ankenævnet, da Metro Service måtte kunne se i deres system, at han ca. 30 sekunder efter optankningen havde checket ind, og ikke blot påstod dette.

Sekretariatets undersøgelser:

På anmodning har Metro Service oplyst, at det har ikke været muligt at fremskaffe skærbilleder af det flow i en Rejsekortautomat, som kunden gennemgår ved optankning og fornyelse af perioden, men Rejsekort A/S har oplyst til Metro Service, at det tidligere skærbillede, som kunden blev mødt med, med teksten i den røde klamme vist nedenfor, er ændret til nu at være:

”Gyldig fra: første check ind indenfor dit pendlerområde efter udløb af evt. aktiv periode”.

Den tidligere tekst:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har i en tidligere afgørelse 2021-0098 fået forelagt hele flow'et på Rejsekortautomaten ved optankning og fornyelse af en pendlerperiode.

Ankenævnet har nu fået oplyst, at det ikke er muligt at gengive det flow, som klageren blev mødt med ved sin optankning den 25. oktober 2022, men Rejsekort A/S har til Metro Service oplyst, at teksten i det markerede røde felt på forrige sides skærmdump er ændret, så teksten nu er:

"Gyldig fra: første check ind indenfor dit pendlerområde efter udløb af evt. aktiv periode".

Ankenævnet lægger derfor til grund, at flow'et inden klageren blev mødt af denne tekst, stadig er som det hidtidige flow, således som det er gengivet i den tidligere sag nr. 2021-0098. Herefter bestiller kunden en fornyelse, tanker penge op på Rejsekortet, og i forbindelse med godkendelse af disse ekspeditioner mødes kunden af den nye tekst gengivet i kursiv ovenfor.

Ankenævnet lægger desuden til grund, som i sag nr. 2021-0098, at først hvis kunden herefter på ny lægger Rejsekortet i Rejsekortautomaten, får kunden oplyst, at check ind for at aktivere en ny periode skal ske efter udløb af den sidste dag i den aktive periode:

"Periode udløb den 25. oktober 2022. Bestilt periode kan aktiveres fra den 26. oktober 2022".

Ankenævnet finder, at det savner mening, at kunden efter at have afsluttet og godkendt optankningen og fornyelsen og har fjernet sit Rejsekort fra Rejsekortautomaten, igen skulle lægge Rejsekortet ind i automaten. Men først på dette tidspunkt gives kunden den klare og tydelige information om, hvornår der skal checkes ind for at aktivere den foretagne fornyelse af pendlerperioden.

Denne information er særdeles vigtig for kundens mulighed for at sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på rejsen.

Klageren har oplyst, at han på baggrund af sms'en fra Rejsekortsystemet forstod ordet "udløb", således at perioden var udløbet den 25. oktober 2022. Det er ankenævnets opfattelse, at teksten på Rejsekortautomaten ikke rettede op på denne forståelse af ordet "udløb" ved at anføre, at næste periode er gyldig *fra første check ind efter udløb af en aktiv periode*. Klageren troede jo netop, at den aktive periode var udløbet den 25. oktober og dermed ikke var gyldig den 25. oktober.

Du kan også forny din periode på en rejsekortautomat og perioden er klar med det samme.

Kortnr.: 30843
Periode, Udløb :25/10/2022

På baggrund af det anførte sammenholdt med at klageren ved check ind den 25. oktober 2022 kunne foretage et regulært check ind uden nogen advarselslyde, hvilket check ind også fremgår af hans Rejsekorthistorik, finder ankenævnet, at det var berettiget, når han antog, at han med dette check ind havde aktiveret perioden med start pr. 25. oktober 2022.

Det fremgår af det oplyste fra Rejsekort A/S, at Rejsekortsystemet foretog et såkaldt "forceret check ud" samtidigt med check ind den 25. oktober 2022, fordi Rejsekortet var checket ind den 26. september 2022 og ikke efterfølgende var checket ud.

Hertil bemærker ankenævnet, at klageren aktiverede den foregående pendlerperiode ved check ind den 26. september 2022, som han skulle, og det er ikke noget krav, at man checker ud igen. Dette fremgår af Rejsekort.dk om Pendlerkort:

Pendlerkort

Kortet kun til pendlerrejser

Pendlerkort gælder i en fastlagt periode og kun i de zoner, det er udstedt til. Du kan altså ikke rejse uden for dit pendlerområde uden separat Rejsekort eller billet.

Med et [Pendlerkort](#) betaler du en fast pris forud for at rejse i nogle valgte zoner i en fastlagt periode.

Du kan ikke sætte penge ind på et Pendlerkort, men kun forny perioder på det.

Check ind i bus, check aldrig ud

Med et Pendlerkort skal du kun checke ind på busrejser. Eller hvis du skal aktivere en ny periode.

Du behøver ikke at checke ud på dine rejser.

Det kan således ikke lægges klageren til last, hvis det forcerede check ud var årsagen til, at klageren rent faktisk kunne checke ind den 25. oktober 2022 kl. 18:12:05 uden at få nogen fejllyd.

Det af Metro Service anførte om, at selv om den modtagne sms ikke var fyldestgørende, skulle klageren kontakte Rejsekort, hvis han var i tvivl om noget, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker hertil, at klageren netop ikke var i tvivl om, at hans periode var udløbet den 25. oktober 2022, og ikke så nogen grund til at undersøge dette nærmere.

Kort efter klageren var blevet pålagt kontrolafgiften den 27. oktober 2022, foretog han check ind på sit Rejsekort, hvorefter den nye pendlerperiode blev aktiveret pr. 27. oktober 2022.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder at klageren kun har været uden gyldigt periodekort den 26. oktober 2022, finder ankenævnet, at Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analogi af reglen om nedsættelse af kontrolafgiften ved efterfølgende fornyelse af et i en hverdag udløbet periodekort.

En eventuel risiko for omgåelse kan ikke føre til en anden vurdering, og da der er lagt vægt på, at informationen har været for dårlig, er det ankenævnets opfattelse, at en bedre information kan rette op på dette. Det anbefales, at teksten til kunden i sms'en og i Rejsekortautomaten ændres til fx: "Udløb 25. oktober kl. 23:59, hvorefter en ny periode kan aktiveres." Ankenævnet finder også, at informationen og vejledningen i sms'en til kunderne kan være klarere, fx med en formulering som "til og med" vedrørende datoen for kortets udløb, eller med angivelse af klokkeslæt: "udløb dato kl. 23:59:59".

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.

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 trafikskelskaber 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”D. 20. oktober 2022, Fem dage før mit Pendlerkort (Månedlig periode) udløber modtager jeg en SMS om at min periode udløber fem dage senere d. 25. oktober 2022. Som vedhæftet i journalen beskriver SMS'en at kortet udløber 25.10.2022 og jeg antager derfor at jeg skal optanke mit kort d. 25. oktober, da der ikke informeres om at det er til og med udløbsdagen.

Jeg mit kort op og laver et check-in d. 25. oktober (3084302xxxxxx) efter arbejde i den tro at mit periode er udløbet. Jeg er formoder at både optankning og in-checkning kan ses få sekunder fra hinanden i systemet. Da standen med sin positive bekræftende lydeffekt fortæller mig at check-in var en succes er jeg i den tro at jeg nu har påbegyndt en ny måned indtil jeg få dage efter får afgiften for manglende check-in. Jeg checker efterfølgende straks in med beløbet indsat på kortet få dage før.

Hvorfor skulle jeg sætte penge på sit kort og checke-in på dagen for udløbet af mit pendlerkort med andet end troen om at jeg fornyer mit periodekort? Hvad skulle jeg nogensinde kunne opnå ved dette? Hvorfor er det ikke anført i beskeden at det er til og med datoen for udløb eller et tidspunkt.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren fik ved billettering, efter toget havde forladt Vibehus Runddel station, udstedt en kontrolafgift den 27. oktober 2022, kl. 08:34, idet han fremviste et pendlerkort, der ikke var blevet fornyet.

Klagerens pendlerkort var udløbet 25. november 2022, kl. 23:59:00:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	26-09-2022 00:00:00
Periodekort gyldig til	25-10-2022 23:59:00
Periodekort gældende fra	26-09-2022 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Den nye periode blev aktiveret og var gyldig fra 27. oktober 2022:

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	27-10-2022 00:00:00
Periodekort gyldig til	25-11-2022 23:59:00
Periodekort gældende fra	27-10-2022 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Klageren ”indsatte” penge den 25. oktober 2022, kl. 18:02:04 via rejsekortsautomaten på Kongens Nytorv station (RVM 104) til brug for fornyelse af en ny periode, og foretog efterfølgende et check ind på rejsekortet på en check ind stander (139A7C), ligeledes på Kongens Nytorv station.

Det er imidlertid ikke muligt at aktivere en ny periode før den gamle er udløbet, hvilket den først gjorde den 25. oktober 2022, kl. 23:59:00.

Klageren aktiverede herefter først den nye periode den 27. oktober 2022 kl. 09:23:47, efter billetkontrollen, hvorfor kontrolafgiften må anses udstedt og efterfølgende fastholdt på korrekt grundlag.

Ved brug af pendlerkort kan fornyelse af en købt periode ske enten ved at checke ind på en check ind stander eller ved check ind på rejsekortsautomat (RVM), når den tidligere periode er udløbet. Check ind standere og rejsekortsautomat findes på alle metrostationer

Kunden kan på forhånd foretage indbetalingen og derefter foretage en check ind første gang kortet skal benyttes, efter den foregående periodes udløb.

Dette giver en fleksibilitet, kontra automatisk fornyelse, hvis kunden af en eller anden grund skulle blive forhindret i at bruge kortet i direkte forlængelse af det tidligere korts udløb (dette kunne skyldes sygdom, ferie etc.). Beløbet trækkes først på kundens konto, når der er foretaget check ind – indtil da er beløbet reserveret, når der benyttes Mastercard eller Visakort, som har saldokontrol. Anvendes almindeligt DK-kort sker der ingen reservation.

Af rejsekorthistorikken (Back Office) kan vi se, at klageren bestilte fornyelse af den kommende periode på 30 dage den 25. oktober 2022, kl. 18.11.34. Bestillingen blev foretaget via rejsekortsautomaten på Kongens Nytorv station.

Klageren skulle således foretage check ind inden sin første rejse efter periodeudløb den 25. oktober 2022, kl. 23:59:00, men perioden var ikke blevet fornyet, hvorfor klageren fik en kontrolafgift da han blev billetteret den 27. oktober 2022.

Af rejsekorthistorikken (Back Office) kan vi se, at klageren bestilte fornyelse den 25. oktober 2022 kl. 18.11.34. Bestillingen blev som tidligere nævnt foretaget via rejsekortsautomaten på Kongens Nytorv station.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Lokation	Produkttype	Transakt.beleb
25-10-2022 18:11:34	25-10-2022 18:24:00	01-10-2022	Periodekort fornyet	Salg af periodekort	87	Kongens Nytorv St.	DOT Pendlerkort m. Metro	469,80

Perioden blev aktiveret ved check ind 27. oktober 2022, kl. 09:23:47 på Kongens Nytorv station (check ind stander 139A7C)

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Produkttype
27-10-2022 09:23:47	27-10-2022 09:36:03	01-10-2022	Check ind	Check ind	91	36	Kongens Nytorv St.	DOT Pendlerkort m. Metro

Efter dette check ind var klagerens pendlerkort gyldigt fra 27. oktober 2022 til 25. november 2022 (en periode på 30 dage):

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	27-10-2022 00:00:00
Periodekort gyldig til	25-11-2022 23:59:00
Periodekort gældende fra	27-10-2022 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Information om pendlerkort kan findes på <https://www.rejsekort.dk/Bestil/Rejsekort-pendlerregarding>, hvor information om fornyelse m.m. blandt andet fremgår.

På alle metrostationer på informationstavlerne findes forskellige betingelser for at benytte metroen – blandt andet:



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.



Rejsekort Rejsekort

På alle metrostationer finder du rejsekortautomater, hvor du kan tjekke saldo og tanke dit rejsekort op. Du kan bestille et rejsekort på [rejsekort.dk](https://www.rejsekort.dk), og du kan købe rejsekorttypen 'Rejsekort Anonymt' i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere om brug af Rejsekort på [rejsekort.dk](https://www.rejsekort.dk).

The Danish 'Rejsekort' is an electronic ticketing system for travels by bus, train and metro in Denmark. You can find 'Rejsekort' vending machines at all metro stations. Here you can check your card balance and top up using Dankort or credit card. You can buy a 'Rejsekort Anonymt' (a pay-as-you-go card) in the 'Rejsekort' vending machines. Read more about use of Rejsekort on [rejsekort.dk](https://www.rejsekort.dk).



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](https://www.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](https://www.publictransport.dk) for applicable travel rules and penalty fares.

Af de fælles landsdækkende rejseregler, som var gyldige på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse og som kan ses under historik på [Rejsekorts hjemmeside](https://www.rejsekort.dk) fremgår det under punkt **2.4.2. Brug af rejsekort - valideringsregler**:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane 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	Ja, i bus og i Odense Letbane
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja

.... og under **2.7.1 Gyldighed af rejsehjemmel**

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Vi forstår fuldt ud, hvis klageren er frustreret over situationen, hvor han har glemt at forny/aktivere den nye periode efter den tidligere periodes udløb, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens forholder vi os ikke til, om kunden har handlet godt eller ond tro, eller om der er tale om et barn, en pensionist, turist etc. – vi forholder os alene til, at det er passagerernes eget ansvar inden påstigning selv at sikre sig gyldigt kort eller billet, som kan fremvises ved eventuel billetkontrol.

Klageren kunne i den konkrete situation ikke fremvise gyldigt kort eller billet, og på denne baggrund finder vi, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til en sammenlignelig sag (2021-0098), hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand