

## **AFGØRELSE I GENOPTAGELSESSAG FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 23-0017

**Indklagede:** Fynbus  
**CVR-nummer:** 29 97 99 44

**Sagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende aktivering af ny periode på Ungdomskort Rejsekort inden påstigningen på Letbanen

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE I GENOPTAGELSESSAGEN:**

Den trufne afgørelse af 14. juni 2023 fastholdes vedrørende nedsættelse af kontrolafgiften, men ophæves for så vidt angår de pålagte sagsomkostninger til ankenævnet.

-oOo-

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Den 14. juni 2023 traf ankenævnet afgørelse om, at Fynbus skulle nedsætte kontrolafgiften fra 1.000 kr. til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af gyldigt periodekort, fordi klageren via selvbetjeningen havde overført betalingen for pendlerperioden inden påstigningen, og checkede ind den følgende dag, hvorved perioden blev aktiveret, samt fordi pendlerperioden lå fast uanset betalingsdag/check ind/aktiveringsdato i perioden.

Ankenævnet begrundede afgørelsen således:

*”Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet, trods klagerens oplysning om det modsatte, ikke lægge til grund, at klageren hørte lyden for korrekt check ind den 30. december 2022 kl. 14:40 ved stoppestedet Cortex Park, idet loggen fra standen viser, at kortet var ”disabled”. Dette indebærer, at displayet oplyser til brugeren, at Rejsekortet ikke er aktivt, og Rejsekortet bliver dermed ikke checket ind. Det skyldes, at der i tog og Letbane kan gå op til 5 timer, før en kundes online-betaling overføres til Rejsekortsystemet, hvorefter Rejsekortet ved check ind aktiverer en pendlerperiode. Dette oplyses til kunden i bestillingsflow’et, som vist ovenfor.*

*Klageren havde 30 minutter inden rejsen betalt for en ny periode, hvilken betaling endnu ikke var overført til Rejsekortsystemet, og han steg på Letbanen, selv om han ikke kan have hørt lyden for korrekt check ind, eller kan have set teksten ”OK, god rejse”. Det fremgår af loggen ovenfor, at klagerens Ungdomskort den 30. december 2022 stod anført som ”under produktion”, hvilket betyder, at perioden endnu ikke er aktiv.*

*Kontrolafgiften til klageren den 30. december 2022 blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette, idet perioden endnu ikke var aktiveret ved et check ind.*

*Imidlertid aktiverede klageren pendlerperioden ved check ind den 31. december 2022, og periodens længde forblev uændret til den 27. januar 2023.*

*Fynbus har oplyst, at ifølge handelsbetingelserne for Ungdomskort er der ingen fortrydelsesret, når man har overført beløbet, og Fynbus bliver kompenseret af staten for den fulde periode, uanset hvornår i perioden kunden aktiverer kortet.*

*Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren betalte beløbet på 395 kr. for en gyldighedsperiode fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023, selv om perioden først blev aktiveret fra hans check ind den 31. december 2022.*

*På den baggrund finder ankenævnet, at Fynbus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort.*

*Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift. Ankenævnet understreger, at kunder med et almindeligt pendlerkortprodukt på Rejsekort, der aktiveres i fortløbende i 30 dage, ikke vil være omfattet af den ovenstående betragtning.”*

### **Fynbus’ har til støtte for genoptagelsesbegæringen gjort gældende:**

”FynBus konstaterede ved kontrollen den 30. december 2022 kl. 14:45, at klagerens Ungdomskort ikke var aktivt, hvorfor klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Klageren er godkendt til Ungdomskort leveret af FynBus. Klageren modtog den 24. december 2022 en mail fra Ungdomskortsystemet, hvoraf det fremgik: ”Du kan nu gennemføre betaling for næste periode på dit ungdomskort: 29-12-2022 – 27-01-2023.

Klageren modtog ligeledes den 24. december 2022 en sms, hvori det blev beskrevet, at klageren senest skal betale 24 timer før, klageren skal bruge kortet.

Klageren loggede den 30. december 2022 kl. 14:16 ind på Mitungdomskort.dk, hvor han registrerede sit betalingskort. Klageren prøvede at checke sit Ungdomskort ind kl. 14:40 ved Cortex Park. Klageren foretog dog ikke et check ind, idet kortet ikke var aktiveret på det givne tidspunkt, hvilket standen oplyste klageren om.

Klageren steg alligevel på Letbanetoget uden gyldig rejsehjemmel. Klageren klagede først til FynBus og herefter til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro over den udstedte kontrolafgift.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro lægger til grund, at kontrolafgiften til klageren den 30. december 2022 i selve kontrolsituationen blev pålagt med rette, idet perioden endnu ikke var aktiveret ved et check ind. Ankenævnet lægger dog til grund, at FynBus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort. (bilag a)

FynBus mener ikke, at reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort kan anvendes analogt på et ikke aktiveret Ungdomskort.

FynBus har tidligere i bemærkninger til Ankenævnet gjort opmærksom på, at det af rejsereglerne følger, at det er klagerens ansvar at have en gyldig billet, og at rejsekortet skal tjekkes ind forud for påstigning, når klageren rejser med letbanetoget. Ligeledes er klageren ved check ind blevet gjort opmærksom på, at hans Ungdomskort ikke er aktivt. (bilag a)

Selvom klageren blev gjort opmærksom på, at klagerens check ind ikke aktiverede Ungdomskortet, og han dermed ikke havde en gyldig rejsehjemmel, valgte klageren alligevel at stige på letbanetoget.

Det fremgår af korbestemmelser for Ungdomskort, at kunden i forbindelse med sit køb accepterer disse kortbestemmelser. Endvidere fremgår det af afsnit 1.2., at aktivering af ny periode på Ungdomskort sker ved første check ind efter udløbet af en tidligere periode. Manglende aktivering af en ny periode på et Ungdomskort bevirker, at kunden ikke har gyldig rejsehjemmel og dermed kan blive pålagt en kontrolafgift. Aktivering af en periode kan annulleres, hvis der checkes ud på samme stop/station, inden for 20 minutter efter det pågældende check ind.

Desuden fremgår det af kortbestemmelser for Ungdomskort afsnit 2.1., at kortet skal checkes ind på en check-ind-kortlæser for at aktivere fornyelsen af en periode. Betalingen af en ny periode via selvbetjeningen skal ske mindst 5 timer før (ved rejse med tog, metro eller letbane) og 24 timer før (ved rejse med bus) gyldighedsperioden skal bruges. Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretages til Ungdomskort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, bliver den bestilte fornyelse annulleret, og dermed betaler kunden ikke for perioden.

Endelig fremgår det af kortbestemmelser for Ungdomskort afsnit 1.2., at det er kortindehaverens ansvar at aktivere en ny periode. (bilag b)

Det fremgår af handelsbetingelser for Ungdomskort, at Ungdomskort er et selvbetjeningsprodukt, ligesom FynBus ikke kan ændre en kundens bestilling af Ungdomskortet, hvorfor det er kundens eget ansvar at bestille til sit behov.

Endvidere fremgår det, at hvor en kunde vælger betalingsformen "engangsbetaling", vil kunden modtage en notifikation på sms og mail, når den nye periode kan betales. Betalingen for den nye periode trækkes ved et check ind på rejsekortudstyr 5 timer efter registrering af betalingskort ved rejse med tog og 24 timer efter ved rejse med bus. Kunden betaler for hele den bestilte periode, ligegyldigt hvornår kunden laver et check ind.

Endelig fremgår det af handelsbetingelser for Ungdomskort, at det er vigtigt, at kunden betaler for en ny periode senest 24 timer før brug af kortet. For at gøre en bestilt periode aktiv, og Ungdomskortet gyldigt, skal man lave et check ind på et blå rejsekortpunkt. (bilag c)

På baggrund af ovenstående lægger FynBus til grund, at kunden ved køb af Ungdomskort er bekendt med, at Ungdomskortet først kan aktiveres 5 timer efter registreringen af et betalingskort ved rejse med letbanetoget. Kunden burde derfor vide, at hans Ungdomskort ikke er aktiveret, idet han stiger ind i Letbanetoget den 30. december 2022. Kunden burde derfor vide, at han ikke havde en gyldig rejsehjemmel.

Som beskrevet ovenfor lægger Ankenævnet i sin afgørelse til grund, at FynBus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort.

Efter Fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.7.5. kan kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke foreviser det ved kontrol, få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. (bilag d)

FynBus mener dog ikke, at denne bestemmelse kan anvendes analogt for manglende aktiverede Ungdomskort, idet en grundlæggende og vigtig forskel på et gyldigt pendlerkort og et manglende aktiveret Ungdomskort er, at pendlerkortet er betalt og gyldigt på kontroltidspunktet, hvilket et manglende aktiveret Ungdomskort ikke er. Ungdomskortet bliver først gyldigt, når den bestilte periode er aktiveret. Når man rejser med et ikke-aktiveret Ungdomskort, rejser man derfor de facto uden gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet, uanset at der mulighed for efterfølgende - med tilbagevirkende kraft - at sikre en gyldig rejsehjemmel. På kontroltidspunktet er det dog ikke muligt at forudse om eller hvornår, kortet bliver aktiveret.

Hvis FynBus fremadrettet skal nedsætte kontrolafgifter for manglende aktiverede Ungdomskort, opstår muligheden for omgåelse af reglerne om aktivering af Ungdomskort. Kunderne løber ikke en stor risiko ved manglende aktivering af deres Ungdomskort, og kan derfor vente med at aktivere det, indtil en kontrolsituation opstår. Det betyder, at flere kunder muligvis vælger ikke at betale for deres Ungdomskort.

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Fynbus er blevet anmodet om at præcisere:

”

- 1) hvad der sker i det tilfælde, hvor en kunde registrerer sit betalingskort på [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk) og checker korrekt ind (fx efter 5 timer), men derefter checker ud inden for 20 minutter på den samme stander? Fynbus har oplyst, at et check ind i et sådant tilfælde annulleres, men vi ønsker oplyst, om beløbet tilbageføres til kundens bankkonto, og igen står som ”reserveret”, indtil der foretages et korrekt check ind inden for 30 dage?
- 2) Hvis et sådan check ind og check ud inden for 20 minutter indebærer, at check ind annulleres, indebærer det så også, at pendlerperioden ikke længere er aktiv (selv om den var aktiv i de op til 20 minutter)?
- 3) Og hvis ja, hvori består da den manglende fortrydelsesret ved køb af Ungdomskort, som anført i handelsbetingelserne om Fortrydelsesret? ”

## Fynbus har svaret følgende:

”Kunden har i sine bemærkninger af 7. juli 2023 til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro skrevet, at han har benyttet sig af sit Ungdomskort i 2 år, og op til flere gange tjekket ind i en bus et par timer efter, at han har bestilt sit kort.

FynBus har i anmodning om genoptagelse af klagesag nr. 23-0017 gjort Ankenævnet for Bus, Tog og Metro opmærksom på, at det af kortbestemmelser for Ungdomskort på Rejsekort afsnit 2.1 fremgår, at kortet skal checkes ind på en check-ind-kortlæser for at aktivere fornyelsen af en periode. Betalingen af en ny periode via selvbetjeningen skal ske mindst 5 timer før (ved rejse med tog, metro eller letbane) og 24 timer før (ved rejse med bus) gyldighedsperioden skal bruges.

Når kunden ønsker at forny en periode, og derfor registrerer sit betalingskort, vil perioden først aktiveres, når busserne opdaterer den actionsliste, hvorpå kundens periodefornyelse ligger. Busserne opdateres som udgangspunkt, når de holder i garage, hvorfor de fleste busser opdateres en gang i døgnet. En bus kan dog holde i garage i løbet af dagen, hvorfor actionslisten kan være opdateret hurtigere end 24 timer. Dette ændrer dog ikke ved, at betalingen af en ny periode via selvbetjeningen skal ske mindst 5 timer før (ved rejse med tog, metro eller letbane) og 24 timer før (ved rejse med bus) gyldighedsperioden skal bruges.

FynBus har i genoptagelsesansøgningen oplyst, at det af kortbestemmelser for Ungdomskort på Rejsekort fremgår, at aktivering af en periode kan annulleres, hvis der checkes ud på samme stop/station, inden for 20 minutter efter det pågældende check ind.

Hvis en kunde annullerer aktiveringen af en periode på ovennævnte måde, vil betalingen for perioden ikke blive trukket fra kundens betalingskort, ligesom perioden på mitungdomskort.dk vil stå som annulleret. Perioden vil ikke længere være aktiv og kan ikke efterfølgende aktiveres igen ved et nyt check ind.

En kunde, som alligevel ønsker et aktivt Ungdomskort i perioden, skal derfor logge ind på mitungdomskort.dk og rette perioderne til, således der bestilles en ny periode på mindst 30 dage. Denne nye periode vil tidligst kunne starte 5 dage efter.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har til sidst bedt FynBus præcisere, hvori den manglende fortrydelsesret ved køb af Ungdomskort består, som anført i handelsbetingelser for Ungdomskort. Det er korrekt, at det af handelsbetingelser for Ungdomskort fremgår, at der ikke er en fortrydelsesret, selvom der i praksis findes ovennævnte måde, hvorpå en kunde kan annullere den bestilte periode. Ungdomskort på rejsekort ejes af Rejsekort A/S, hvorfor FynBus' handelsbetingelser for Ungdomskort er udformet i overensstemmelse med kortbestemmelser for Ungdomskort på Rejsekort, hvori det fremgår, at der ikke er fortrydelsesret ved køb eller fornyelse af Ungdomskort. FynBus kan ikke med sikkerhed nærmere præcisere, hvori den manglende fortrydelsesret består."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN I GENOPTAGELSESSAGEN:**

Ankenævnet statuerede i den oprindelige afgørelse, at kontrolafgiften blev pålagt med rette i selve kontrolsituationen, fordi perioden på Rejsekortet endnu ikke var aktiveret.

Fynbus har anført, at *"Hvis FynBus fremadrettet skal nedsætte kontrolafgifter for manglende aktiverede Ungdomskort, opstår muligheden for omgåelse af reglerne om aktivering af Ungdomskort. Kunderne løber ikke en stor risiko ved manglende aktivering af deres Ungdomskort, og kan derfor vente med at aktivere det, indtil en kontrolsituation opstår. Det betyder, at flere kunder muligvis vælger ikke at betale for deres Ungdomskort."*

Ankenævnet bemærker hertil, at den konkrete sags udfald ikke medfører, at Fynbus er forpligtet til at nedsætte en kontrolafgift i alle andre situationer, hvor passageren venter med at aktivere en periode/overføre betaling til Rejsekort Ungdomskort til efter en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger ved denne vurdering vægt på, at den konkrete afgørelse baserer sig på det helt snævre tidsmæssige forløb, hvor klageren den 30. december 2022 dokumenteret forsøgte at checke ind inden for 30 minutter efter, at han havde indtastet sin betaling for perioden i selvbetjeningen, og derpå blev pålagt en kontrolafgift få minutter efter påstigning, hvorefter han aktiverede perioden med check ind den følgende dag, den 31. december 2022. Herved betalte han for hele perioden fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023 med tilbagevirkende kraft.

Fynbus er blevet godtgjort af staten for den fulde periode, og ankenævnet lægger til grund, at Fynbus dermed de facto har fået korrekt betaling for klagerens rejse den 30. december 2022.

I klagerens sag ses en fortløbende, kontinuerlig aktivering af perioderne på hans Ungdomskort, og der ses ikke noget forsøg på omgåelse af hans pligt til at betale for sine rejser.

Den trufne afgørelse afskærer ikke Fynbus fra at fastholde kontrolafgifter i tilfælde, hvor der ikke er denne snævre tidsmæssige sammenhæng, eller hvor kundens adfærd viser, at der ofte først aktiveres en periode efter en kontrolafgift.

Med disse præciseringer fastholder ankenævnet afgørelsen af 14. juni 2023 med den ændring, at Fynbus ikke skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da klageren sad en for så vidt tydelig meddelelse overhørig om at vente 5 timer med check ind, eller undlod at stige om bord, indtil Rejsekortet kunne checkes ind.

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand