

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0037

**Klageren:** XX  
8000 Aarhus C

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort/tank-op-aftale automatisk optankning.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 20. december 2013

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 20. januar 2014

#### Sagens omstændigheder:

Klageren har rejsekort, og havde i september 2013 ændret sin tank-op-aftale til, at rejsekortsystemet automatisk tankede hendes rejsekort op med 100 kr. maksimalt én gang om dagen, hvis rejsekortsaldoen kom under 50 kr.

Den 6. december 2013 havde klageren rejst fra København til Aarhus på sit rejsekort, hvorved hendes rejsekortsaldo var gået i minus. Ved check-ud i Aarhus overførte rejsekortsystemet således 100 kr. til klagerens rejsekort, hvorved hendes saldo gik i minus 175 kr.

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at hendes rejsekort den 13. december 2013 på Kbh. H. kl. 09:46 var i kontakt med en check-ind-stander, hvorved hendes tank-op-aftale aktiveredes, således at der blev overført 100 kr. til klagerens rejsekort. Saldoen var dog fortsat minus 75 kr.

Det er uoplyst, hvorledes klageren kom fra Kbh H. til en metrostation, men i følge klageren forsøgte hun, mens hun gik ind om bord i metroen via tast-selv på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) at sætte 400 kr. ind på sit rejsekort. Men hun fik en side frem, hvor der stod, at ændringen var registreret, men saldoen var dog fortsat minus 75 kr.

Der er ikke i klagerens rejsekortsaldooversigt registreret nogen indbetaling af 400 kr. den 13. december 2013.

Metro Service har oplyst, at klageren denne dato bestilte en ændring af sin tank-op-aftale. En sådan aftale effektueres, når selve rejsekortet kommer i kontakt med rejsekortsystemet inden for 7 dage.

Ved kontrol i metroen mellem Forum og Fasanvejen st. blev klageren kl. 10:02 pålagt kontrolafgift på 750 kr. for manglende check-ind på rejsekort. I en note anførte stewarden følgende:

Note>pax havde tank op aftale - men kortet var i minus 75 kr. pax kunne ikke forstå dette og det kunne jeg heller ikke</Note

Klageren har oplyst, at hun, da det var muligt, gik til en rejsekortautomat og manuelt tankede kortet op. Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at der den 14. december 2013 blev overført 200 kr. til rejsekortet via en rejsekortautomat på Nørreport st.

Den 20. december 2013 skrev klageren følgende til Metro Service:

"Jeg fik en kontrolafgift fordi mit rejsekort ikke fungerede som det skulle: det er sat til automatisk optankning ved minus 50 kr. og plejer at fylde på, så jeg altid kan tjekke ind. Da jeg ville tjekke ind den 13. december var saldoen minus 175 kr.

Jeg loggede ind på min konto og forsøgte at sætte 400 kr. ind og fik en side frem, hvor der stod at ændringen var registeret, men kortet ændrede kun saldoen til minus 75 kr. Da det var muligt gik jeg til en automat og tankede kortet op med mit dankort."

Metro Service fastholdt i brev af 14. januar 2014 kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren havde indgået en tank-op-aftale med 100 kr. pr. gang og at en tank-op-aftale maksimalt kan trække penge 2 gange i døgnet. Idet klageren havde foretaget rejser, der havde kostet mere end tank-op-aftalen var sat til, havde der ikke været penge nok på hendes rejsekort. Metro Service henviste afslutningsvist klageren til at hæve beløbet på tank-op-aftalen eller manuelt at indsætte penge på rejsekortet.

### Klagerens rejsehistorik/saldo:

Rejs_selskaber_data/kl-	Rejs_selskaber_data/kl-	Tæper	Kortnr	Kortsaldo,kr,-	Rejsesaldo,kr,-	Lokaliteter	Udgifter_f_...,-	Produkttype	Saldo	Transakt_indeks	Forsikringsbetaling
01-02-2014 15:40:37	01-02-2014 15:52:45	Check ind produkt		165	39	Århus st	VAL_28274 - 13C853	EasyTrip	205,00	14,00	50,00
01-02-2014 15:50:43	01-02-2014 15:23:20	Check ind produkt		164	39	Skanderborg St	VAL_28463 - 13938P	EasyTrip	189,00	-50,00	50,00
01-02-2014 10:41:28	01-02-2014 10:53:58	Check ind produkt		163	38	Skanderborg St	VAL_28474 - 13942B	EasyTrip	239,00	14,00	50,00
01-02-2014 10:21:23	01-02-2014 10:37:34	Check ind produkt		162	38	Århus st	VAL_28228 - 13C8E3	EasyTrip	223,00	-50,00	50,00
23-01-2014 21:45:39	23-01-2014 22:13:27	Check ind produkt		161	37	Århus st	VAL_28220 - 13D171	EasyTrip	273,00	-175,00	50,00
23-01-2014 20:58:19	23-01-2014 20:13:28	Check ind produkt		160	37	Odense st	VAL_20164 - 13C533	EasyTrip	448,00	-50,00	50,00
23-01-2014 20:58:19	23-01-2014 20:15:28	Tank-op-aftale produkt		159	-	Århus st	VAL_20164 - 13C533	-	494,00	400,00	0,00
23-01-2014 13:26:07	23-01-2014 13:32:44	Check ind produkt		158	36	Frederiksborg st.	VAL_20915 - 13992A	EasyTrip	90,00	35,00	50,00
23-01-2014 13:16:39	23-01-2014 13:33:58	Check ind produkt		157	36	København Nørst.	VAL_21117 - 13C22C	EasyTrip	83,00	-50,00	50,00
14-12-2013 17:54:08	14-12-2013 18:35:28	Check ind produkt		156	35	Frederiksborg st.	VAL_20915 - 13992A	EasyTrip	113,00	28,00	50,00
14-12-2013 17:46:47	14-12-2013 18:04:39	Check ind produkt		155	35	Nørreport st.	VAL_21076 - 13994D	EasyTrip	75,00	-50,00	50,00
14-12-2013 17:49:42	14-12-2013 18:00:57	Produktændring		154	-	Nørreport st.	MET_KN_RVM_102 - 047009	-	133,00	200,00	0,00
14-12-2013 17:42:44	14-12-2013 17:45:05	E-gang administration		153	-	Nørreport st.	MET_KN_RVM_102 - 047009	-	-75,00	0,00	0,00
13-12-2013 09:46:39	13-12-2013 10:15:37	Tank-op-aftale produkt		151	-	København H	VAL_20860 - 13C8A9	-	-75,00	100,00	0,00
06-12-2013 18:18:53	06-12-2013 18:31:46	Check ind produkt		150	34	Århus st	VAL_28225 - 13994B	EasyTrip	-175,00	-264,00	80,00
06-12-2013 18:18:53	06-12-2013 18:31:46	Tank-op-aftale produkt		149	-	Århus st	VAL_28225 - 13994B	-	180,00	100,00	0,00
06-12-2013 15:34:35	09-12-2013 10:34:34	Check ind produkt		148	34	Nyborg st	OSB-EPID-0860 - 099960	-	89,00	-30,00	80,00
06-12-2013 15:34:17	09-12-2013 10:34:34	Kontrol		147	34	Nyborg st	OSB-EPID-0860 - 099960	-	-	-	-
06-12-2013 15:23:52	09-12-2013 10:34:34	Kontrol		146	34	Nyborg st	OSB-EPID-0860 - 099960	-	-	-	-
06-12-2013 14:48:27	06-12-2013 15:01:43	Check ind produkt		145	34	København H	VAL_20478 - 13949D	EasyTrip	119,00	0,00	0,00
06-12-2013 14:25:01	06-12-2013 14:43:30	Check ind produkt		144	34	Nørreport st.	VAL_25786 - 13935P	EasyTrip	119,00	0,00	0,00
06-12-2013 14:17:03	06-12-2013 14:44:35	Check ind produkt		143	34	Fasanvej St.	VAL_20883 - 139A43	EasyTrip	119,00	-50,00	50,00
04-12-2013 10:17:34	04-12-2013 10:40:23	Check ind produkt		142	33	Fasanvej St.	VAL_20884 - 139B1B	EasyTrip	169,00	35,00	50,00
04-12-2013 10:11:18	07-12-2013 21:39:46	Kontrol		141	33	Fasanvej St.	MET_KAN_7025 - 097025	-	-	-	-
04-12-2013 10:05:51	04-12-2013 11:40:33	Kontrol		140	33	Metro Vestermønst.	MET_KAN_7013 - 097013	-	-	-	-
04-12-2013 09:55:05	04-12-2013 10:08:05	Check ind produkt		139	33	Østend st.	VAL_21399 - 1399A3	EasyTrip	134,00	-50,00	50,00
02-12-2013 10:48:22	02-12-2013 11:07:16	Check ind produkt		138	32	Fasanvej St.	VAL_20884 - 139B1B	EasyTrip	184,00	35,00	50,00

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

På klagerens rejsekorthistorik mangler transaktionsnummer 152. Sekretariatet har forespurgt i Rejsekort Rejsedata om denne transaktion, og det er deres umiddelbare gæt, at klagerens rejsekort på København H den 13. december 2013 kl. 09:46 har været i kontakt med rejsekortsystemet, og at det er denne kontakt, som i gangsatte overførslen af de 100 kr. i henhold til tank-op-aftalen. Overførslen af beløb via tank-op-aftale sker udelukkende, når rejsekortet er i kontakt med rejsekortsystemet; ved check-ind eller check-ud, ved kontrol via en håndterminal, ved RVM (rejsekortautomat på stationer) eller ved rejsekortekspeditioner i butikker.

Da klagerens rejsekort ved check ud den 6. december 2013 registrerede, at saldoen var gået i minus overførtes 100 kr. via tank-op-aftalen. Saldoen var dog fortsat i minus og først ved kontakt med rejsekortsystemet den 13. december 2013 kl. 09:46 formentlig ved transaktion nr. 152, som ikke er registreret i rejsekortsystemet Back Office eller på klagerens rejsekort, blev der overført yderligere 100 kr. til kortet. Dette bragte imidlertid stadig ikke saldoen i plus, da saldoen herefter var minus 75 kr. En ændring af en tank-op-aftale effektueres også først, når rejsekortet kommer i kontakt med rejsekortsystemet.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun har oprettet en tank-op-aftale for at sikre, at hun altid har penge på sit rejsekort (<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/tank-op-aftale.aspx>). Jf. hjemmesiden, hvor aftalen er beskrevet, står at denne aftale gør at "du altid er rejseklar og fri for at holde øje med saldoen på dit rejsekort".

Hun lavede således aftalen for at være "sikker på, at der altid er penge på kortet til at rejse for". Det var vigtigt for hende, fordi hun har et arbejde som underviser og derfor har brug for at nå frem til sin arbejdsplads på et bestemt tidspunkt. Hun har således ikke tid til at tjekke saldo og optanke kort i forbindelse med sine rejser, men vil være sikker på, at hun "altid er rejseklar". Det var også tilfældet, da hun oplevede ikke at kunne tjekke ind med sit rejsekort den 13.12.13, fordi saldoen var negativ.

I forhold til Metro Services afgørelse, som er baseret på følgende begrundelse:

*"Du har bedt din Tank-Op-Aftale om at tanke 100kr op pr. gang. En Tank-Op-Aftale, kan maksimalt trække penge 2 gange i døgnet. Idet du har foretaget rejser, der har kostet mere, end dit Tank-Op-Aftale er sat til, har der ikke været penge nok på dit rejsekort"* - er hun uenig, idet hun foretog rejsen (København-Aarhus), som har kostet mere end de 100 kr., aftalen skal tanke op, den 06.12.13, og først ville bruge sit rejsekort igen den 13.12.13 - så der har været 8 dage (fra den 06.12.13 til den 13.12.13 begge dage inklusiv), hvor rejsekortet kunne trække penge 2 gange i døgnet, hvilket er mere end rigeligt til at dække underskuddet grundet den dyre rejse (ca. 400 kr.)

Der var endnu en fejl på rejsekortet, som ikke lod hende tanke 400 kr. op, da hun forsøgte det via tast-selv-service på hjemmesiden, så hun kunne bruge kortet; i stedet trækkes kun 100 kr. så underskuddet ændredes fra minus 175 til minus 75. Dermed var hun fortsat forhindret i at tjekke ind. Alternativet til det, hun gjorde (steg ombord i metroen samtidig med, at hun via tast-selv-servicen på hjemmesiden forsøgte at tanke sit kort op, så hun kunne tjekke ind), var, at stemple med sit klippekort til tog mellem Aarhus og København, men turen med metroen til Frederiksberg ville så

komme til at koste hende 370 kr., og det syntes hun ikke var en fair pris at betale, når fejlen (at hendes rejsekort i modsætning til aftalen ikke var tanket op) ikke var hendes - men rejsekortet.

Hun vil og skal selvfølgelig nok betale den pris, det koster hende at køre turen til Frederiksberg station, men grundet de ovennævnte 3 fejl, som ligger på rejsekortet, mener hun ikke, at bøden på de 750 kr. er berettiget.

Jf. henvendelsen via web-formular 25-03-2013 kan det overvejes, om det er rimeligt og fair, at hun kompenseres med minimum 50 kr. per fejl, som er tilsvarende det beløb, hun opkræves og betaler til rejsekortet, når hun laver fejl (se rejsekortet ifbm togrejse fra Aarhus til Odder i 2013) Se uddrag fra rejsekortets hjemmeside, hvor tank-selv-aftalen er beskrevet:

*"Sådan fungerer en tank-op-aftale*

*Når saldoen på dit rejsekort kommer under et vist minimum, overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit dankort. Så er du altid rejseklar og fri for at holde øje med i saldoen på dit rejsekort.*

*Hvad sker der, hvis rejsens pris overstiger saldoen på mit rejsekort?*

*Hvis din rejse koster mere end det beløb, du har til rådighed på dit rejsekort, bliver saldoen på dit rejsekort negativ, og du vil ikke kunne checke ind og begynde en ny rejse, før du har tanket dit rejsekort op.*

*Husk, at du kan få en tank-op-aftale på et rejsekort personligt og et rejsekort flex. Så er du sikker på, at der altid er penge på kortet til at rejse for."*

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og afviser at betale compensation for fejl. Til støtte herfor har Metro Service gjort gældende,

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag, har klager modtaget en kontrolafgift den 13. december 2013, kl. 10:02, efter hun samme dag kl. 09:46 har forsøgt at foretage et check ind. Det har ikke været muligt at foretage et check ind, da saldo på klagers rejsekort var minus 75 kr. Klagers Tank-op aftale var på det pågældende tidspunkt sat til at tanke op med 100 kr. ad gangen, med et maksimalt antal daglige optankninger på 1.

I forbindelse med check-ind forsøget, har klager fået nedenstående meddelelse på standen, og kan derfor ikke have været i tvivl om, at hun rejste uden gyldig rejsehjemmel.

## Saldo for lav

Ikke muligt at checke ind.  
Tank dit rejsekort op

De har i sagsbehandlingen indhentet følgende fakta fra Rejsekort A/S:

- 24-06-2013: Kortet udstedes på RITA [i en butik], Århus med tank-op-aftale
- 01-07-2013: Rejsekort database viser 500 kr. tank-op og maks. 2x per dag
- 02-09-2013: Rejsekort database viser 500 kr. tank-op og maks. 2x per dag
- 20-09-2013: Kunde bestiller ændring af tank-op-aftale på rejsekort på rejsekort selvbetjening
- 30-09-2013: Den bestilte ændring overføres til rejsekortet
- 07-10-2013: Rejsekort database viser 100 kr. tank- op og maks. 1x per dag
- 03-12-2013: Rejsekort database viser 100 kr. tank- op og maks. 1x per dag
- 13-12-2013: Kunde bestiller ændring af tank-op-aftale på rejsekort på rejsekort selvbetjening
- 14-12-2013: Den bestilte ændring overføres til rejsekortet
- 08-01-2014: Rejsekort database viser 400 kr., tank-op og maks. 2x per dag

Klageren omtaler at have forsøgt at sætte 400 kr. ind på sit kort, men de kan af transaktionshistorikken ikke bekræfte den påstand.

Der er således ikke tale om, at klagerens Tank-op aftale ikke har fungeret. Når klageren har det rejsemønster, hun har, er en manual ændring af tank-op aftalen til at tanke 100 kr. ad gangen, med maksimalt 1 optankning i døgnet, naturligvis ikke tilstrækkeligt. Det skal understreges, at det er klager selv, der via selvbetjeningsmodulet på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk), vælger at foretage de beskrevne ændringer i tank-op aftalen.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Metroens dagældende rejseregler:

## Billetkontrol og misbrug

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse.

Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

## Fra rejsekort.dk

### Gør det selv - eller slip for besværet

Du kan selv sætte penge ind på dit rejsekort, og hvis du har et rejsekort personligt eller et rejsekort flex, kan du få en [tank-op-aftale](#). Aftalen sørger for, at du altid har penge på dit rejsekort. Så er du altid rejseklar.

### Husk at

Du skal bruge dit rejsekort senest 7 dage efter at du har tanket penge på det via selvbetjeningen, ellers overføres pengene ikke - det er nok at lægge kortet i en rejsekortautomat, eller check ind direkte efterfulgt af check ud.

### Bemærk

Når du tanker op via [selvbetjeningen](#) her på rejsekort.dk, skal du være opmærksom på, at der på stationerne kan gå op til 4 timer før din optankning kan overføres til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer før optankningen kan overføres til dit rejsekort, fordi busserne skal i garage for at få deres udstyr opdateret. I sjældnere tilfælde kan optankningen dog tage længere tid.

### Tank selv dit rejsekort op

Du kan tanke dit rejsekort personligt og et rejsekort flex op på selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Log ind, vælg tank-op og det beløb, du vil tanke op med – mindst 100 kr. (vær opmærksom på, at der maksimalt kan være 2.200 kr. på kortet). Godkend overførslen af det valgte beløb fra dit dankort eller betalingskort. Næste gang, dit rejsekort kommer i kontakt med rejsekortudstyr, overføres tank-op-beløbet til dit rejsekort.

### Her kan du tanke op

Du kan tanke alle typer af rejsekort op på de rejsekortautomater, der bl.a. står på metrostationer og DSBs stationer i de områder, hvor rejsekort kan bruges. Du kan tanke op med betalingskort eller dankort på alle rejsekortautomater. Du kan desuden tanke alle typer af rejsekort op med kontanter eller betalingskort på udvalgte salgssteder i de områder, hvor rejsekort kan bruges - [find dit nærmeste salgssted her](#) og se hvad de kan hjælpe dig med.

### Følgende betalingskort kan bruges

Dankort/Visa Dankort  
Visa/Visa Electron  
MasterCard  
Maestro  
JCB

### Gør rejsekort nemmere med en tank-op-aftale

Har du et rejsekort personligt eller et rejsekort flex og et dankort, kan du få en tank-op-aftale på dit eller dit barns rejsekort ([læs mere om tank-op-aftale til barn](#)). Med en tank-op-aftale har du altid penge på dit rejsekort, så du er klar til at hoppe på bussen eller toget, når det passer dig. For at få en tank-op-aftale skal du være fyldt 18 år. Tank-op-aftalen er gebyrfri.

#### **Aktiver din tank-op-aftale inden 7 dage!**

Hvis du bestiller en tank-op-aftale efter, du har fået dit rejsekort, skal du være opmærksom på, at den skal aktiveres ved at bruge dit rejsekort inden for de næste 7 dage, ellers bliver bestillingen annulleret. Du kan nøjes med at checke ind og straks checke ud igen eller lægge dit rejsekort på kortlæseren på en rejsekortautomat. Vær dog opmærksom på, at der går op til 4 timer på stationer og 24 timer i busser, før din tank-op-aftale er registreret - den kan først aktiveres, når den er registreret. Hvis du har bestilt tank-op-aftale samtidig med, at du købte dit rejsekort, så er tank-op-aftalen klar til brug, når du modtager dit rejsekort.

Du kan bestille en tank-op-aftale, samtidig med at du køber dit rejsekort på rejsekort.dk. Har du allerede et rejsekort uden en tank-op-aftale, skal [du bestille tank-op-aftalen på selvbetjeningen](#).

Uanset hvilken trafikvirksomhed der administrerer din tank-op-aftale, kan du bruge dit rejsekort på alle stationer og i alle de busser, der har rejsekortudstyr installeret.

### Sådan fungerer en tank-op-aftale

Når saldoen på dit rejsekort kommer under 50 kroner, overføres der automatisk et aftalt beløb fra dit dankort. Så er du altid rejseklar og fri for at holde øje med i saldoen på dit rejsekort.


Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre dette på [selvbetjeningen](#) eller hos et [salgssted](#). Du kan dog mindst tanke op med 100 kr., og saldoen på dit rejsekort må højst være 2.200 kr. Du kan ligeledes ændre hvor ofte aftalen tanker op fra dit betalingskort.

**Stop din tank-op-aftale** Ønsker du at stoppe din tank-op-aftale kan du gøre dette på [selvbetjeningen](#) eller hos et [salgssted](#).

### Ændre betalingskort på din tank-op-aftale?

Hvis du har fået nyt betalingskort eller dit nuværende snart udløber, skal du tilknytte det nye kort til din tank-op-aftale - [læs mere her](#).

”Generelt: Spørgsmål og svar:

- ▶ [Min tank-op-aftale tankede ikke penge på mit rejsekort efter en længere rejse?](#) 

Du kan opleve, at din tank-op-aftale ved en fejl kun kan overføre penge til dit rejsekort én gang i døgnet. Skal du rejse langt, anbefaler vi derfor, at du i god tid forinden sørger for selv at overføre rigeligt med penge til dit rejsekort, så du ikke risikerer at ”løbe tør” for penge undervejs på rejsen. Du kan tanke op her på [rejsekort.dk](#), på en [rejsekortautomat](#) eller et [salgssted](#). Og med helt op til 2.100 kr.

”

### **Den konkrete sag:**

I følge klagerens rejsekorthistorik forsøgte hun på Kbh H. kl. 09:46 forgæves at checke sit rejsekort ind, men grundet for lav saldo kunne dette ikke lade sig gøre. Rejsekortsystemet overførte i samme forbindelse via klagerens tank-op-aftale 100 kr. til rejsekortet, men saldoen var fortsat minus 75 kr.

Klageren steg efterfølgende på en metro vel vidende, at hendes rejsekort ikke var checket ind. Klageren har anført, at hun steg om bord på metroen, mens hun forsøgte via selvbetjening på [www.rejsekort.dk](#) at overføre 400 kr. til sit rejsekort.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af rejsekort blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at alternativet var at stemple hendes klippekort til ruten Aarhus-København til 370 kr., kan ikke føre til et andet resultat. Klageren forsøgte ikke inden om bordstigning at tanke rejsekortet op i en rejsekortautomat – dette skete ifølge rejsekorthistorikken først den 14. december 2013, hvor klageren på Nørreport st. manuelt overførte 200 kr. til rejsekortet.


Det var ikke en fejl i rejsekortsystemet, der gjorde, at klageren ikke kunne indsætte mere end 100 kr. ad gangen 1 x i døgnet, men klageren selv, der i september 2013 havde oprettet en tank-op-aftale med dette beløb.



En tank-op-aftale på kun 100 kr. 1 x i døgnet indebærer, at der ikke kan foretages lange rejser på rejsekort, uden at rejsekortsaldoen bliver negativ.

Imidlertid er det ankenævnets opfattelse, således som [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk) er formuleret om fordelene med en tank-op-aftale, hvorefter det står anført: *Med en tank-op-aftale har du altid penge på dit rejsekort, så du er klar til at hoppe på bussen eller toget, når det passer dig*, kan bibringe rejsekortindehaveren den fejlagtige opfattelse, at der altid er penge på rejsekortet.

Ankenævnet bemærker, at det på [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk) under "Generelt" - spørgsmål og svar er anført:

▶ **Min tank-op-aftale tankede ikke penge på mit rejsekort efter en længere rejse?** 

Du kan opleve, at din tank-op-aftale ved en fejl kun kan overføre penge til dit rejsekort én gang i døgnet. Skal du rejse langt, anbefaler vi derfor, at du i god tid forinden sørger for selv at overføre rigeligt med penge til dit rejsekort, så du ikke risikerer at "løbe tør" for penge undervejs på rejsen. Du kan tanke op her på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk), på en [rejsekortautomat](#) eller et [salgssted](#). Og med helt op til 2.100 kr.

Der er således anvendt vendingen "*ved en fejl*" kun tanker op en gang i døgnet.

Det er oplyst over for ankenævnet, at automatisk tank-op alene sker, når rejsekortet kommer i kontakt med rejsekortsystemet, hvorfor der ikke i en periode på 6 dage, hvor et rejsekort ikke anvendes, ikke sker tank-op. Dette fremgår imidlertid ikke at oplysningerne på de ovennævnte sider på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Ankenævnet skal opfordre parterne bag rejsekortet til at præcisere og ændre disse formuleringer, så de ikke bibringer rejsekortindehaveren den fejlagtige opfattelse, at der med en tank-op aftale altid er penge på rejsekortet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Klageren skal betale beløbet inden 30 dage, jf. vedtægterne § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved