

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0061
- Klageren:** XX
1253 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort med Pendler Kombi, hvorved en ny pendlerperiode ikke blev aktiveret
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften eller ned-sætter den til 125 kr. Han gør gældende, at han er fast pendler med fornyelsesaftale, at der var penge på Rejsekortet, og at det ikke er ri-meligt at fastholde kontrolafgiften som følge af ét manglende check ind, der medførte, at pendlerperioden ikke blev fornyet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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 ved-tægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

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

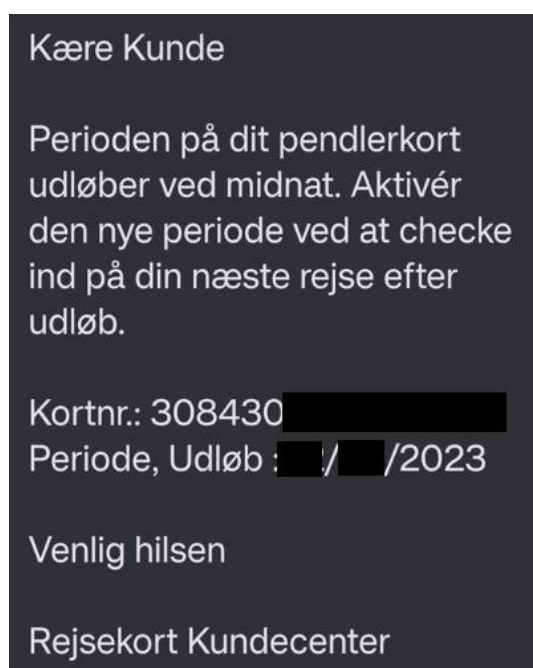
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsan-læg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort med Pendler Kombi, som han blandt andet benytter til at pendle mellem sit hjem og arbejdet i Hundige. Til Rejsekortet har han tilknyttet en aftale om automatisk fornyelse af sine pendlerperioder.

Rejsekort med Pendler Kombi skal checkes ind ved rejsens start og ved skift af transportmiddel og skal checkes ud ved rejsens afslutning. Nye pendlerperioder aktiveres ved at checke ind på Rejsekortet efter en tidligere periodes udløb, hvilket også kræves, når man har fornyelsesaftale.

Mandag morgen, den 30. januar 2023, da klageren skulle rejse på arbejde, var hans pendlerperiode udløbet allerede om torsdagen, den 26. januar 2023 kl. 23:59, hvilket han havde modtaget en påmindelses-sms om på udløbsdagen. Sms'en havde ordlyd som nedenstående tekstbesked og indeholdt klagerens Rejsekortnummer og periodeudløb 26/01/2023:



Kære Kunde

Perioden på dit pendlerkort udløber ved midnat. Aktivér den nye periode ved at checke ind på din næste rejse efter udløb.

Kortnr.: 308430 [redacted]
Periode, Udløb: [redacted] / [redacted] /2023

Venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

(eksempel)

Klageren fik imidlertid på grund af travlhed ikke checket sit Rejsekort ind, før han steg på Metroen på Kongens Nytorv st., og en ny pendlerperiode blev derfor ikke aktiveret på hans Rejsekort.

Efter Metroen havde forladt stationen, var der kl. 08:26:44 kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da Rejsekortet ikke var checket ind og ikke havde en gyldig pendlerperiode, blev han herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Få minutter senere, kl. 08:31:39, checkede klageren sit Rejsekort ind på Københavns Hovedbanegård, hvorved en ny pendlerperiode blev aktiveret, og kl. 08:53:08 checkede han ud på Hundige st.

Senere samme dag anmodede klageren Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte, at det på grund af travlhed var hans plan at checke ind på København H, at han bruger Rejsekort dagligt, og at rejsehistorikken burde komme ham til gode. Han bemærkede, at rejsen burde ses i

en større sammenhæng, hvor Metrorejsen kun udgjorde en lille del, hvorfor det ikke gav mening at pålægge ham en kontrolafgift på 750 kr., når han ikke forsøgte at undgå at betale for sin rejse.

Metro Service fastholdt den 31. januar 2023 kontrolafgiften med henvisning til, at det ikke er tilladt at stige på Metroen uden en gyldig billet, at Cityringen kører i 3 minutters drift i myldretiden, og at det er passagerens eget ansvar at nå frem til stationen tids nok til at kunne indløse gyldig billet. Metro Service anførte videre, at da klageren selv havde valgt at stige på Metroen uden først at checke ind, var kontrolafgiften korrekt udstedt, og for så vidt angik klagerens pendlerperiode, var denne udløbet med 4 dage, da klageren blev mødt med billettering, hvorfor afgiften ikke kunne reduceres til 125 kr., som det er muligt, hvis man f.eks. har glemt sit pendlekort.

Klageren anmodede imidlertid på ny Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og argumenterede, at bøder ikke burde udskrives til rejsende som ham, der har Rejsekort med automatisk fornyelse af pendlerperiode og jævnlig optankning af kortet til andre rejser, ligesom det ikke burde være mere legitimt at glemme sit kort hjemme end at glemme det i lommen (og dermed ikke checke ind) eller at have så travlt, at man en enkelt gang ikke fik checket ind ved rejsens begyndelse. Han anførte videre på ny, at hans rejsehistorik, som kunne verificeres af Metro Service, tydeligt viste, at han ikke havde intentioner om ikke at betale for rejsen, og derfor burde medtages i vurderingen af sagen. Herudover anførte klageren, at hans automatiske fornyelsesaftale af pendlerkortet i det mindste burde medføre, at kontrolafgiften blev nedsat til 125 kr., idet pengene var tilgængelige på Rejsekortet.

Metro Service fastholdt dog forsat kontrolafgiften den 2. februar 2023 med henvisning til den tidligere afgørelse og uddybede, at de i forbindelse med en klage over en kontrolafgift undersøger, om der har været særlige omstændigheder, fx fejl på systemer, manglende information eller forkert vejledning, men at klageren var steget ombord uden at checke ind på sit Rejsekort, kunne ikke betragtes som en særlig omstændighed, der kunne medføre en reduktion eller annullering af kontrolafgiften. Metro Service uddybede videre, at uanset, om der er en positiv saldo på et Rejsekort, er Rejsekortet kun gyldigt, når det er checket ind, idet der ellers ikke bliver betalt for rejsen, og uanset, at klageren havde automatisk fornyelse af sin pendlerperiode, var han selv ansvarlig for at aktivere denne med et check ind, hvilket han ikke havde gjort. Derfor havde han ikke et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet, og afgiften kunne derfor heller ikke reduceres efter reglen om glemt pendlerkort.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt om at få oplyst, om klageren modtog en påmindelses-sms om fornyelse af pendlerperioden. Metro Service har indsendt følgende:

” Hermed fremsendes udklip af historik - sms fremsendt til klageren i forhold til information om periodeudløb.

Som det fremgår, er sms'en fremsendt til samme mobilnummer, som klageren har oplyst i klageskemaet til ankenævnet.

| Email | kortnr | Kundenr | Kunde navn | Beløb | Dato | mailtype |
|--------------|--------|---------|------------|--------|------------|-----------------------------|
| Mobil nummer | | | | 0,00 | 28-02-2023 | Sms periodeudløb 28/02/2023 |
| | | | | 930,00 | 30-01-2023 | Tankop aftale kombikort |
| Mobil nummer | | | | 0,00 | 26-01-2023 | Sms periodeudløb 26/01/2023 |

Nedenfor er indsat den tekst, der fremsendes i sms'en, den dag hvor perioden udløber ved midnat. Den indsatte tekst er et eksempel, og ikke den faktisk, der er sendt til klageren, hvilket er årsagen til, at den sidste del af kortnummeret er anonymiseret ligesom datoen.

Kære Kunde

Perioden på dit pendlerkort udløber ved midnat. Aktivér den nye periode ved at checke ind på din næste rejse efter udløb.

Kortnr.: 308430 [redacted]
Periode, Udløb: [redacted] / [redacted] /2023

Venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

I sms'en til klageren har teksten således være:

Kortnr.: [udeladt]
Periode, Udløb: 26/01/2023
"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrollen den 30. januar 2023 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi pendlerperioden på hans Rejsekort med Pendler Kombi var udløbet, og samtidig havde han ikke inden påstigning checket sit Rejsekort ind, hvorved den automatisk fornyede periode ikke blev aktiveret.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren, uanset om hans pendlerperiode var udløbet eller ej, skulle have checket sit Rejsekort med Pendler Kombi ind ved rejsens begyndelse for at have gyldig rejsehjemmel, herunder for at betale Metro tillæg, der først opkræves på Pender Kombi ved check ind på en Metrostander.

Det bemærkes endvidere, at klageren fik en påmindelses-sms, hvoraf det fremgik, at klageren skulle checke ind for at aktivere en ny pendlerperiode på hans Rejsekort.

Efter kontrollen checkede klageren ind på Københavns Hovedbanegård, hvorved han aktiverede den nye pendlerperiode med gyldighed fra 30. januar 2023, men da aktiveringen først skete kl. 08:31:39, var pendlerperioden ikke gyldig, da kontrollen fandt sted kl. 08:26:44.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde kontrolafgiften. Det bemærkes, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

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 trafikskaber 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.

Fra www.rejsekort.dk:

”



Fornyelse af perioder

Få fornyet perioder helt automatisk

Perioden for dit pendlerområde skal fornyes løbende. Uanset om du har et rejsekort med pendlerområde eller et pendlerkort.

Vil du slippe for selv at gøre det, så opret en fornyelsesaftale, der automatisk fornyer perioden på dit kort.

Du opretter fornyelsesaftalen på Selvbetjeningen. Så skal du bare huske at aktivere en ventende periode, hver gang den foregående er udløbet. Det gør du ved at checke ind. Hvis du skulle ombestemme dig, kan du altid sætte din fornyelsesaftale på pause.

Med en fornyelsesaftale er en periode altid på 30 dage.

Du kan vælge selv at forny dine perioder løbende

Du bestemmer selv, hvor lang en periode skal være – fra 30-60 dage på Sjælland og fra 30-180 dage på Fyn og i Jylland.

Log ind på Selvbetjeningen for at forny din periode. Og husk at overføre en ny periode til dit kort. Og at aktivere perioden, når den foregående er udløbet. Det gør du ved at checke ind.

...

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Den 30/1 fik jeg en bøde, fordi mit Rejsekort ikke var checket ind. Jeg har et Rejsekort Personligt (Pendler Kombi m. Metro) med både pendlerperiode til mine rejser til og fra arbejde, og et separat beløb til at dække udgifter til andre rejser. Det er ikke så meget den pågældende kontrollør, og det, at han udskrev en bøde, jeg klager over her - det er nærmere den efterfølgende korrespondance med Metroselskabet, og det, at de fastholder bøden.

I min skriftlig klage til Metroselskabet, påpegede jeg, at jeg hver måned bruger omkring 1.100 kr. på offentlig transport i Københavnsområdet, og at jeg dagligt rejser fra Kgs Nytorv til Hundige. Med andre ord, jeg pendler, og har gjort det længe. Alt dette kan verificeres, hvis man ser på min Rejsekort-historik, hvorfor jeg også oplyste mit Rejsekortnummer, og opfordrede Metroselskabet til at tage disse fakta med i deres vurdering. Det afviste de.

Faktum er altså, at når man én enkelt gang ikke får checket ind (i mit tilfælde pga travlhed), er der absolut ingen forståelse/imødekommenhed/velvilje til at se det fulde billede og vurdere sagen ud fra det. Det har tilsyneladende ingen betydning for Metroselskabet, at jeg kan fremvise et Rejsekort, der ER penge på, at jeg beviseligt bruger det dag ind og dag ud, og at de derfor med rette kan lade tvivlen komme den rejsende til gode.

I deres svar oplyste Metroselskabet, at min pendlerperiode var udløbet med 4 dage, da jeg blev mødt med billettering. "Der var således ikke tilknyttet et gyldigt pendlekort til dit rejsekort på tidspunktet for billettering, og der var ikke betalt for din rejse", skrev de. Det gav de som begrundelse for, at "der derfor ikke efterfølgende er mulighed for at reducere afgiften til 125 kr. ligesom det er muligt, hvis man f.eks. har glemt sit pendlekort."

Hvorfor skal den rejsende bøde for, at Rejsekort bruger et system, hvor hver fornyelse af en pendlerperiode kræver en manuel igangsættelse fra den rejsendes side? Min nye pendlerperiode var ikke trådt i kraft mandag den 30., fordi jeg tilfældigvis ikke havde brugt Rejsekortet i weekenden. Det er simpelthen absurd at bruge det som begrundelse for ikke at reducere bøden til 125 kr. Min pointe er: der var penge på kortet på det pågældende tidspunkt (penge, som sagtens kunne dække udgiften til metrorejsen), men pendlerperioden var ikke blevet fornyet, fordi mit Rejsekort tilfældigvis var "mellem perioder". Havde jeg rejst fx om søndagen, havde Metroselskabet gerne nedsat bøden til 125 kr., fordi den nye periode så var blevet fornyet. Men fordi, jeg rejser på en dag, hvor perioden endnu ikke er blevet fornyet, så afviser man at nedsætte beløbet. De penge, der hver måned går fra min konto til mit Rejsekorts pendlerperiode, er jo ikke i mindre grad tiltænkt en fornyelse, blot fordi jeg endnu ikke har foretaget en rejse og derfor checket mit kort ind. Sammenlign med eksempelvis et Netflix-abonnement: indtil man opsiger abonnementet, foregår fornyelsen 100% automatisk - der er ikke et krav om, at man, måned efter måned, skal møde op på et kontor og manuelt bekræfte, at man fortsat vil bruge tjenesten. Sådan fungerer de fleste (hvis ikke alle) abonnements, bare ikke Rejsekortets.

Jeg mener, der er noget grundlæggende galt med bødesystemet, når der udskrives bøder til rejsende, der betaler og følger reglerne, og som desuden har fakta (i form af historik) til at bakke sine påstande op med.

Her er en række spørgsmål og svar, som kort opsummerer min sag, og min grund til at klage:

Var mit Rejsekort checket ind den 30-01-23 kl. 08:26? Nej.

Var der andre løsninger på problemet end at udskrive en bøde på 750 kr.? Ja.

Var der rimelig grund til at betragte denne rejsende som én, der bevidst undlader at checke ind og betale

for sine rejser? Nej.

Var der rimelig grund til at betragte denne rejsende som én, der ikke havde tænkt sig at checke ind ved førstkommende lejlighed? Nej.

Var der rimelig grund til at betragte denne rejsende som én, der ikke havde tænkt sig at forny sin Pendleperiode for februar? Nej.

Var der mulighed for at se på kortindehaverens betalings- og rejsehistorik? Ja.

Har man taget denne historik med i vurderingen? Nej.

For mig er det ubegribeligt, at Metroselskabet behandler deres kunder som de gør. Jeg mener, det er unfair, uforsvarligt og fornærmende, at de udskriver bøder på en sort/hvid baggrund, der på ingen måde giver plads til nuancer, sund fornuft eller tiltro til den rejsende.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren modtog den 30. januar 2023 en kontrolafgift, idet han ikke ved billettering kl. 08:26 - efter metroen havde forladt Kongens Nytorv station – kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Han henviser i sin første henvendelse til os, at han havde travlt, da han var sen på den på vej til arbejde, og dørene skulle til at lukke, og derfor nåede han ikke at få foretaget check ind.

Ved billettering fremviste klageren et personligt rejsekort med tilknyttet Pendler Kombi m. Metro.

På billetteringstidspunktet var klagerens rejsekort således ikke blevet checket ind forud for påstigning og den tidligere pendlerperiode var udløbet den 26. januar 2023, hvilket fremgår af nedenstående.

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| Periodekort gruppe | PERIODEKORT |
| Periodekort gyldig fra | 28-12-2022 00:00:00 |
| Periodekort gyldig til | 26-01-2023 23:59:00 |
| Periodekort gældende fra | 28-12-2022 00:00:00 |
| Periodekort kode | DOT Pendler Kombi m. Metro |

Efter billetteringen og kontrolafgiftens udstedelse, foretager klageren check ind på sit rejsekort, hvorefter ny pendlerperiode aktiveres og er gyldig fra den 30. januar 2023, hvilket fremgår af nedenstående.

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| Periodekort gruppe | PERIODEKORT |
| Periodekort gyldig fra | 30-01-2023 00:00:00 |
| Periodekort gyldig til | 28-02-2023 23:59:00 |
| Periodekort gældende fra | 30-01-2023 00:00:00 |
| Periodekort kode | DOT Pendler Kombi m. Metro |

Klagerens seneste check ud før billetteringen i metroen var den 26. januar 2023, kl. 20:20:11 (markeret nedenfor med rødt).

Billettering af klageren skete i metroen den 30. januar 2023, kl. 08:26:44 (markeret nedenfor med blå).

Klagerens fornyelse af ny periode blev foretaget på Københavns Hovedbane den 30. januar 2023, kl. 08:31:39 (markeret nedenfor med grønt).

| Reg. udstyr dato/kl. > | Modtaget, system dato/kl. | Regnskabsperiode | Handling | Transakt.type | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejsekv.nr. | Lokation | Udstyr / -nr. | Produkttype |
|------------------------|---------------------------|------------------|------------------------------|------------------|---------|--------------|-------------|--------------------|---------------------|----------------------------|
| 26-01-2023 20:12:13 | 27-01-2023 01:25:20 | 01-01-2023 | Check ind | Check ind | | 1890 | 725 | Enghave Plads St. | VAL_65864 - 13897E | DOT Pendler Kombi m. Metro |
| 26-01-2023 20:20:11 | 26-01-2023 20:46:06 | 01-01-2023 | Check ud | Check ud | | 1891 | 725 | Kongens Nytorv St. | VAL_67461 - 139886 | DOT Pendler Kombi m. Metro |
| 30-01-2023 08:26:44 | 30-01-2023 11:58:48 | 01-01-2023 | Kontrolmærke | Kontrol | | 1891 | | København H | MARK_49469 - 09814F | |
| 30-01-2023 08:31:39 | 30-01-2023 08:46:55 | 01-01-2023 | Fornyelsesaftale periodekort | Fornyelsesaftale | | 1892 | | København H | VAL_50027 - 139D76 | DOT Pendler Kombi m. Metro |
| 30-01-2023 08:31:39 | 30-01-2023 08:46:55 | 01-01-2023 | Check ind | Check ind | | 1893 | 726 | København H | VAL_50027 - 139D76 | DOT Pendler Kombi m. Metro |
| 30-01-2023 08:53:08 | 30-01-2023 09:14:48 | 01-01-2023 | Check ud | Check ud | | 1894 | 726 | Hundløe St. | VAL_18893 - 13CCEE | DOT Pendler Kombi m. Metro |

Hos Metro Service har vi p.t. den regel, at hvis et pendlerkort (uanset type) er udløbet, men fornyes senest 24 timer efter udløb af foregående periode, vil en kontrolafgift kunne reduceres til 125 kr.

I det konkrete tilfælde er pendlerkortet imidlertid udløbet med væsentligt mere end de 24 timer, hvorfor førnævnte regel ikke finder anvendelse i den konkrete sag.

Det skal anføres, at den service vi p.t. yder til pendlerkunder, der fornyer senest 24 timer efter et pendlerkorts udløb, vil blive udfaset i løbet af et par måneder. Herefter kan en reduktion alene finde sted, såfremt kunden havde et pendlerkort, der var gyldig på tidspunktet for billettering og kontrolafgiftens udstedelse.

Som det fremgår af Rejsekorts kortbestemmelser samt de fælles landsdækkende rejseregler, skal der foretages check ind forud for påstigning og et eventuelt manglende check ind vil bevirke, at kortholderen kører uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne pålægges en kontrolafgift.

Klageren har via selvbetjeningen bestilt erstatningskort den 14. april 2021, og har i denne forbindelse skulle "vinge af" og således acceptere nedenstående for at komme videre i forløbet:

*** Skal udfyldes**

* Jeg giver samtykke til, at Rejsekort & Rejseplan A/S må behandle mit CPR-nummer til brug for entydig identifikation. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage. Du kan læse hvordan ved at klikke [her](#).

Ved at bekræfte min bestilling af rejsekort erklærer jeg at have læst og accepteret [Rejsekort Kortbestemmelser Privat](#) eller [Rejsekort Kortbestemmelser Pendlerkort](#), [Rejsekort Privatlivs-](#) og [cookiepolitik](#) og [Fælles landsdækkende rejseregler](#). I forbindelse med betalingsaftaler, tank-op og fornyelsesaftaler accepterer jeg specifikt vilkårene i [Rejsekort Kortbestemmelser](#), afsnittet om Tank-op-aftale og fornyelsesaftale.

Fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven gælder ikke ved køb af rejsekort.

Af de [dagældende kortbestemmelser](#) fremgik det blandt andet på side 5 og 6:

1.2 Hvad er et rejsekort med pendler kombi

Et rejsekort personligt med pendler kombi er en kombinationsløsning, der fungerer både som et elektronisk betalingsmiddel til rejser, og som en forudbetalt billet i en valgt periode og et valgt pendlerområde.

Kortindehaver kan selv vælge periodens længde og inden for hvilket geografisk område, kortet skal bruges (pendlerområdet). Hvis man rejser udenfor pendlerområdet eller ikke har en gyldig periode på kortet, fungerer det som et traditionelt rejsekort, og der betales for den konkrete rejse, der er foretaget.

1.3 Sådan anvendes et rejsekort

Et rejsekort (herunder med pendler kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejsen skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortindehaveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæseren placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortindehaverens ansvar at sikre, at check ind og check ud

sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud under visse forudsætninger ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej> i henhold til vilkårene herfor.

Reglerne for brug af rejsekort fremgår af De fælles landsdækkende rejseregler, der kan findes på www.rejsekort.dk. På rejsekort.dk kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv.

1.4 Kortudsteder

Udsteder af alle rejsekort (uanset korttype) er:

Rejsekort A/S

Automatikvej 1, 1.

2860 Søborg.

CVR-nr. 27 33 20 72

E-mail adresse: administration@rejsekort.dk

1.5 Priser og gebyrer

Følgende priser og gebyrer er knyttet til køb og brug af rejsekort og modtagelse af serviceydelser:

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort personligt: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort flex: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort anonymt: 80 kr.
- Gebyr for udstedelse af rejsekort i salgssted, udover kortprisen: 30 kr.
- Gebyr for fremsendelse af rejsehistorik, der går længere tilbage end 13 måneder: 20 kr.
- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex eller ubrugt periode på et pendler kombi, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.
- Gebyr for opkrævning af yderligere beløb for en rejse uden foretaget check ud: 20 kr.
- Gebyr ved sletning af en kunde fra kunderegistret, mod betaling af gæld: 125 kr.

De til enhver tid gældende priser og gebyrer for anskaffelse af rejsekort og serviceydelser kan endvidere findes på www.rejsekort.dk

Prisen for selve rejsen med rejsekort er individuel og fastsættes af hver takstmyndighed (trafikvirksomhederne). Prisen er bl.a. bestemt af, om den, der anvender rejsekort er voksen, barn, ung, pensionist eller en anden kundetype, ligesom rejsens varighed og afstand samt eventuelt rabattrin også har betydning for prisen. Priser og rabatter for rejser med rejsekort er oplyst på www.rejsekort.dk under "Priser for rejser" og kan også beregnes på www.rejsekort.dk under "Beregn

Af de dagældende [fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgik det blandt andet:

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 ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold 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.

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 |
| Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende | Ja | Ja | Muligt | Ja |

Check ind ekstra:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check indekstracheck ind ekstra-kortlæser, rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind. Dette gælder ikke for Pendlerkort.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind.

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

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.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel- eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning på tidspunkter, hvor cykler ikke må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Et Rejsekort må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

2.7.2. Afgift

Trafikvirksomhederne fastsætter størrelsen af kontrolafgifter. Kontrolafgifters størrelse kan derfor ændres efter beslutning fra den enkelte trafikvirksomhed. Dette vil blive varslet med én måneds frist og fremgå af den pågældende trafikvirksomheds hjemmeside (se afsnit 17).

Kontrolafgiften udstedes af trafikvirksomheden, der er rejst med, og til trafikvirksomhedens takst.

Kontrolafgiften for de enkelte kundegrupper i de enkelte trafikvirksomheder udgør aktuelt:

| Trafikvirksomhed | Voksne og unge | Børn og hunde | Cykler |
|----------------------------|----------------|---------------|---------|
| DSB | 750 kr. | 375 kr. | 100 kr. |
| Arriva Tog | 1.000 kr. | 500 kr. | 250 kr. |
| Nordjyllands Trafikselskab | 1.000 kr. | 500 kr. | 100 kr. |
| Midttrafik | 1.000 kr. | 500 kr. | 100 kr. |
| Sydtrafik | 1.000 kr. | 500 kr. | 100 kr. |
| Fynbus | 1.000 kr. | 500 kr. | 100 kr. |
| Trafikselskabet Movia | 1.000 kr. | 500 kr. | 100 kr. |
| Metroselskabet I/S | 750 kr. | 375 kr. | 250 kr. |
| BAT | 750 kr. | 375 kr. | 100 kr. |

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Opsummering:

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

På alle metrostationer er opsat informationstavler (**Velkommen i Metroen** samt **Rejseinformation**), hvoraf det blandt andet fremgår, at der kræves gyldig rejsehjemmel for rejse med metroen samt konsekvensen af mangle på samme:



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

... henholdsvis



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 for yderligere information.

Klageren oplyser at være for sen på den, og vælger derfor, da dørene er ved at lukke, at stige på metroen uden at foretage det check ind, som er nødvendigt, når man som kunde rejser på Rejekort med Pendler Kombi. Det kan her oplyses, at der på tidspunktet for klagerens påstigning, kun er ca. 2 minutter mellem afgang på Cityringen. At klageren således, grundet travlhed, vælger at stige på uden at foretage det nødvendige check ind, må stå for egen regning og risiko.

At gøre brug af Rejekort med pendler Kombi giver den fleksibilitet, at hvis kunden af den ene eller anden årsdag (sygdom, ferie, weekend etc.) ikke har behov for at forny en ny periode i direkte forlængelse af den foregående, og således ønsker at spare penge, kan kunden vente med at forny den nye periode, til det igen bliver aktuelt at skulle anvende sit pendlerkortet. På denne måde udskydes perioden, da denne herefter forlænges i den anden ende.

Vi har da også fra Rejekort fået oplyst, at klageren tidligere (både i forhold til sit nuværende men også sit tidligere rejsekort) har gjort brug af i perioder, at have tilknyttet pendlerkort og i andre periode ikke at have pendlerkort tilknyttet, altså perioder hvor der ikke er foretaget kontinuerlig fornyelse fra måned til måned.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men idet vi i forbindelse med al sagsbehandling ønsker at behandle vores kunder ens, forholder vi os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, altså om det er en bevidst eller ubevidst handling, om kunden tidligere har fået

en kontrolafgift eller eventuelt har været bruger af offentlig transport gennem mange år, ligesom vi heller ikke inddrager dokumentation i form af kontoudtog, tidligere rejsehistorik eller saldo på et eventuelt rejsekort.

Vi forholder os alene til, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive transportmidler – fungerer efter et åbent system, hvor det altid er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel *inden* påstigning (sikre sig at rejsekortet er checket ind, at billet og/eller pendlerkort er zone- og tidsgyldigt, at mobilbilletten er endeligt modtaget på telefonen etc.).

Klagerens sammenligning med et abonnement hos Netflix finder vi ikke relevant i forhold til denne sag.

Havde klageren foretaget det nødvendige check ind som påkrævet ved enhver rejse med rejsekort, ville denne situation ikke være opstået.

Vi forstår derfor ikke, at klageren henviser til, at det skal tydeliggøres på alle Rejsekorts platforme, at det at have en fornyelsesaftale på periodekort, ikke er ensbetydende med, at aftalen fornyes automatisk.

Måtte klageren i øvrigt have kommentarer til Rejsekorts platforme eller Rejsekorts generelle information, må vi henvise klageren til at kontakte Rejsekort A/S – dette kan eventuelt gøres via deres [kontaktformular](#).

Baseret på ovenstående må vi fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, idet klageren ikke på billetteringstidspunktet rejste uden gyldig rejsehjemmel.

Vort krav på 750 kr. fastholdes på ovenstående baggrund.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand