

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0142
Klageren:	XX 2720 Vanløse
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende aktivering af pendlerperiode på Rejsekort Pendler
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at klageren ikke havde aktiveret sin pendlerperiode på Rejsekort Pendler inden påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet 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 vedtægter § 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 sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bestilte den 3. marts 2025 en ny 30-dages periode til sit Rejsekort Pendler i en Rejsekort-automat på Vanløse st. kl. 16:24:15, og herefter checkede han ind på kortet i samme automat kl. 16:24:48.

Dette aktiverede dog ikke den netop bestilte pendlerperiode, da klageren i forvejen havde en aktiv pendlerperiode på kortet, som udløb den 4. marts 2025 kl. 23:59.

En gyldighedsperiode aktiveres med et check-ind, som skal foretages efter den forrige periodes udløb.

Når kunden bestiller en pendlerperiode til Rejsekort Pendler, aktiveres perioden ikke automatisk, da kunden kan have behov for, at gyldighedsperioden først løber fra et senere tidspunkt.

Beløbet til Rejsekort Pendler reserveres på kundens bankkonto i 30 dage, hvorefter det tilbageføres til bankkontoen, hvis fornyelsen ikke er gennemført/aktiveret med et check ind. Mens pengene er reserveret, vil rådighedsbeløbet på kundens konto være mindre, men pengene forlader ikke kontoen reelt, før Rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt/aktivt rejsekort.

Klageren aktiverede først pendlerperioden den 24. marts 2025 kl. 07:48 ved check ind på Vanløse st.

Imidlertid rejste klageren med Metroen den 21. marts 2025, hvor der kom billetkontrol ombord. Da hans Rejsekort Pendler således endnu ikke var blevet aktiveret, blev han pålagt en kontrolafgift kl. 15:45.

Nedenfor vises Rejsekort-historikken, hvor tidspunkterne fremgår for henholdsvis bestilling af pendlerperiode den 3. marts 2025, stewardens kontrol af kortet den 21. marts 2025 og aktivering af pendlerperioden den 24. marts 2025:

03-03-2025 16:24:15	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Periodekort fornyset	Salg af periodekort
03-03-2025 16:24:47	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Check ud	Check ud
03-03-2025 16:24:48	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Check ind	Check ind
21-03-2025 15:53:08	21-03-2025 17:07:31	01-03-2025	Kontrolmærke	Kontrol
21-03-2025 15:53:49	21-03-2025 17:07:31	01-03-2025	Kontrolmærke	Kontrol
24-03-2025 07:39:28	24-03-2025 07:48:24	01-03-2025	Check ud	Check ud
24-03-2025 07:39:28	24-03-2025 07:48:24	01-03-2025	Check ind	Check ind

Klageren anmodede den 3. april 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgiften, med den begrundelse, at han bestilte en ny pendlerperiode til sit Rejsekort Pendler og efterfølgende checkede det ind i Rejsekort-automaten på Vanløse st., hvor han herefter forventede, at perioden var blevet aktiveret.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 7. april 2025 og begrundede dette med, at klageren ikke havde aktiveret pendlerperioden ved check ind den 3. marts 2025, idet der på dette tidspunkt fortsat var 1 dag tilbage af den tidligere pendlerperiode. Metro Service anbefalede endvidere klageren altid at checke sit Rejsekort ind inden påstigning for på den måde at kontrollere, at pendlerperioden er aktiv.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Metro Service har i forbindelse med ankenævns sagen endvidere gjort gældende, at klageren fik en påmindelse på SMS fra Rejsekort Kundecenter den 28. februar 2025 om, at hans pendlerperiode ville udløbe den 4. marts 2025.

Det fremgik af teksten i SMS'en, at en ny pendlerperiode aktiveres ved check ind, efter at den igangværende periode er udløbet:

Denne SMS sendes til kunden som IKKE har autofornyelse og ikke har bestilt ny periode op til 5 dagen før den nuværende periode udløber

Kære **Kundens navn**

Vær opmærksom på, at den igangværende periode på dit pendlerkort snart udløber.

Rejsekort, kortnr. :

Periode, udløb: : **I den konkrete sag har der stået 04/03/2025 her.**

Du kan bestille en ny periode på selvbetjeningen på rejsekort.dk <https://selvbetjening.rejsekort.dk/CWS/>

Bestil en ny periode i god tid

Du kan forny perioden, inden den igangværende periode udløber. På stationer kan der gå op til fem timer og i busser op til 24 timer, fra du bestilte en ny periode på selvbetjeningen, til fornyelsen kan overføres til dit pendlerkort.

Husk: Du skal checke ind inden for dit pendlerområde for at aktivere en ny periode, første gang du rejser, efter at den igangværende periode udløber : **Og her har der atter stået 04/03/2025**

God rejse!

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrollen den 21. marts 2025 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han ikke havde aktiveret den nye gyldighedsperiode på sit Rejsekort Pendler med et check ind.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 28. februar 2025 modtog en SMS-påmindelse fra Rejsekort Kundecenter om, at gyldighedsperioden udløb den 4. marts 2025 ved midnat.

I samme SMS fik klageren følgende påmindelse om at huske at aktivere den nye periode:

"Husk: Du skal checke ind inden for dit pendlerområde for at aktivere en ny periode, første gang du rejser, efter at den igangværende periode udløber"

Det er ankenævnets opfattelse, at det herefter burde have stået klart for klageren, at det check ind, som han foretog den 3. marts 2025, ikke kunne aktivere den nye periode, idet den dagældende periode, som oplyst i SMS'en, først udløb ved midnat den 4. marts 2025.

Da klageren herefter først aktiverede den nye periode den 24. marts 2025, finder ankenævnet, at kontrolafgiften for udløbet rejsehjemmel blev pålagt med rette.

Det forhold, at klageren havde bestilt den nye periode den 3. marts 2025, kan ikke føre til et andet resultat, idet betaling for en ny periode først trækkes på kundens betalingskort, når perioden aktiveres. Klageren betalte derfor først for den nye periode den 24. marts 2025, da han checkede rejsekortet ind, og den nye periode gjaldt fra denne dag.

Det bemærkes i den forbindelse, at gyldighedsperioden angår et antal dage, som først begynder at løbe fra tidspunktet fra det første check ind.

Ankenævnet bemærker endvidere, at der er en oplagt mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sine rejser, hvis det accepteres, at der kan rejses på et Rejsekort Pendler efter en periodes udløb og uden, at kortholderen har aktiveret en ny periode med et check ind.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften i den konkrete sag skal annulleres.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer til, at selskaberne udviser større konduite over for pendlere, der er trofaste kunder, men som har begået en mindre fejl i dette komplekse system.

I den konkrete sag, mener forbrugerrepræsentanterne, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren allerede havde købt en ny pendlerperiode og at årsagen til, at den ikke var aktiveret var, at klageren havde en aktiv pendlerperiode, da han forsøgte at aktivere denne nye periode."

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 trafikselskaber 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.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget en kontrolafgift XXXXXXXX og klaget til Metro over den uberettiget afgift. Men jeg modtog et retur svar som var modstridende, samt de har ikke ønsket at komme med forklaring på nogle af mine spørgsmål, hvilket tyder på, at min klage er berettiget, men de ikke ønsker at samarbejde.

De skriver bla. "Grunden til, at kortet ikke var gyldigt skyldes, at din næste pendlerperiode ikke var blevet aktiveret" samt "om du selv nævner, forsøger at aktivere din næste periode, ved at checke ind på Vanløse station d. 03-03-2025, kl. 16:24, bliver din næste pendlerperiode desværre ikke aktiveret, fordi der på dette tidspunkt stadig er 1 dage tilbage af den daværende periode."

For det første fornyer jeg jo netop, men at systemet ikke fornyer min periode da der er en dag tilbage, så må det betragtes som en system fejl (fælde for forbrugerne), som er i god tro. fornyer sin periode, og ikke tænker mere om det. Automaten sin den velkendte lyd (Ping) når der fornyes. Der er intet på skærmen som indikerer at kortet ikke er fornyet. Der er ingen udprint/kvittering der siger at kortet bliver fornyet fortideligt, og der er ingen SMS der fortæller at kortet er fornyet. Så her er jeg som kunde overladt til gætterier, selvom jeg har handlet i god tro.

Metro kunderservices bekræfter ovenikøbet at check ind, 1 dag inden udløb fejler. Hvor står det i deres købbetingelser?

De påstår: "mit periodekort var udløbet og derfor ikke gyldigt. Det er jo ikke korrekt! Da de samtidig indrømmer jeg har købt og fornyet den nye periode. Men pga. deres system enten ikke kan håndterer det,

eller er designet til at folk falder i denne fælde, da kortet skal være udløbet før det kan fornyes. Ja så er rejsekortet og dermed virksomhederne der benytter det, ikke i god tro.

Metro kundeservice og deres kontrollør tager ikke stilling til, at jeg både fremviser kvittering for køb og fornyelse den 3/3-2025. De tager heller ikke højde for eller forklare sig hvorfor tidligere kontrollør ikke har reageret på de kontroller der har været i perioden den. 3/3 - 21/3. Til kommentaren: "Du checker ind på Vanløse station 3 dage efter billetteringen d. 24-03-2025, kl. 07:39." 21/3 er en fredag, den 24/3 er i mandag. Jeg checker ind igen, for at være 100% sikker igen, da der ikke er andre måder at se det på, når man er på stationen, samt som de selv skriver i deres svar "Vi anbefaler derfor, at man altid tjekker sit periodekort før man stiger på metroen". Men som kundeservice selv nævner tidligere så havde jeg checket ind den 3/3. Denne sag er så principiel, da det ikke kan være forbrugers ansvar om rejsekort systemet kan håndterer "eksisterende valid rejse tid" + "ny tilkøb rejsetid efter checkin". er valid.

Jeg har bedt om en kopi af automatens data log, samt en kopi af en evt. log hvor der i perioden (3/3 - 21/3) er checket mit rejsekort af kontrollørerne. Det bliver ignoreret og jeg må antage, at de skyldes de er klar over problemet, og de derfor ikke ønsker at udleverer disse data (log).

Der er så mange uafklaret spørgsmål og forhold som Metro kundeservice enten ignorer eller ikke ønsker at svare på, og da undertegnet har fremvist fornyelse, og metro kundeservice indrømmer at der er checket ind. Så er denne afgift uberettiget."

Indklagede anfører følgende:

"Ved billetkontrol i metroen den 21. marts 2025 kl. 15:54 fremviste klageren et Rejsekort Pendler (det grønne rejsekort), hvor gyldighedsperioden imidlertid var udløbet. Da klageren ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel blev han pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

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 trafiksselskabernes hjemmesider og som kan læses på dette link: [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

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.

I førnævnte rejseregler kan man blandt andet læse:

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.

Indledningsvis skal det kort forklares, at Rejsekort Pendler er et periodekort som kan anvendes til rejser indenfor de zoner og den periode som kortindehaveren har defineret og købt – på mange måder som de tidligere 'papkort' man havde i en lille plastikfolder og som man skulle forny ved at henvende sig i et billetsalg.

Den korteste gyldighedsperiode man kan vælge er 30 dage.

Når man ønsker at forny det grønne kort foregår det på mange måder også som tidligere; det er en 2-trins handling.. man betaler for en ny periode og bestemmer selv hvornår den nye periode skal træde i kraft – ganske som ved de tidligere papkort hvor man måske først ønskede at den nye periode skulle starte efter en weekend eller ferie e.l.

Med Rejsekort Pendler behøver man ikke længere at finde et billetsalg, men kan købe en ny periode på en rejsekortautomat – fx på vej hjem fra job/skole om fredagen, så den nye periode er klar til aktivering næste gang man får brug for det – fx mandag morgen.

Med papkortene skulle man oplyse ekspedienten om hvornår den nye periode skulle træde i kraft, mens man med Rejsekort Pendler blot skal huske at aktivere den nye periode når man får brug for den, hvilket tidligst kan ske når det tidligere pendlerkort er udløbet.

Når man har valgt at benytte Rejsekort Pendler skal man naturligvis følge reglerne for brugen af netop dét produkt. Kortbestemmelserne kan læses i deres helhed på dette link: [Kortbestemmelser-Pendlerkort.ashx](https://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser-pendlerkort) og hvor kortbestemmelserne indledes med nedenstående tekst:

Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort

Kortbestemmelser for Pendlerkort på Rejsekort (fremover kaldet 'Pendlerkort') udgør en aftale mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og dig som kunde. I forbindelse med dit køb af et Pendlerkort accepterer du samtidig disse kortbestemmelser.

I kortbestemmelserne kan man desuden læse følgende:

1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort

Reglerne for brug af Pendlerkort fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, som du kan læse på www.rejsekort.dk/da/Det-Med-Smaat.

Et Pendlerkort er et personligt kort, som udelukkende må bruges af kortindehaveren. Pendlerkort giver alene rejsehjemmel i det område og i den periode, som Pendlerkortet er gyldigt i. Indehaveren kan ikke checke andre ind på sit Pendlerkort.

Der gælder særlige regler for check ind og check ud med Pendlerkort:

- Kunden skal kun checke ind ved rejser med bus, havnebus eller i Odense letbane
- Kunden behøver ikke at checke ind i tog, metro eller letbane (undtagen Odense letbane)
- Kunden behøver ikke at checke ud
- Ved rejse med skift af transportmiddel, behøver kunden ikke at checke ind ved skift til tog, metro eller letbane (undtagen Odense letbane).

Uanset om kunden rejser med tog, metro, letbane, bus eller havnebus, skal kunden altid aktivere en ny periode ved at checke ind første gang, kunden foretager en rejse inden for det valgte pendlerområde, se nærmere herom under afsnit 2. Dette gælder også, selvom kunden har indgået en fornyelsesaftale. Manglende aktivering af en ny periode på et Pendlerkort bevirker, at kunden ikke har gyldig rejsehjemmel og derfor kan blive pålagt en kontrolafgift. Aktivering af en periode kan annulleres, ved at checke Pendlerkort ud inden for 20 minutter efter det pågældende check ind.

Check ind sker ved at holde Pendlerkortet hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret med "check ind". Kortlæseren afgiver en lyd som bekræftelse, når kortet er registreret. Ved rejser med bus skal check ind ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

Og

2. Fornyelse af periode

Perioder kan fornyes via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, på rejsekortautomater, i udvalgte salgssteder eller automatisk ved oprettelse af en fornyelsesaftale, jf. afsnit 3. **Perioder udløber ved midnat på udløbsdatoen.**

2.1. Fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Efter bestilling af en ny periode til Pendlerkort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, skal kortet checkes ind på en check ind kortlæser inden for det valgte pendlerområde, for at fornyelsen bliver aktiveret. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgn. Derfor bør bestilling af en ny periode via selvbetjeningen på <http://www.rejsekort.dk> ske mindst 5 timer før (ved brug af tog, metro eller letbane) henholdsvis 24 timer (ved brug af bus) før, gyldighedsperioden ønskes tilgængelig på Pendlerkort. Se mere herom under 'Bestil et pendlerområde på Selvbetjeningen' på www.rejsekort.dk.

Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretaget via www.rejsekort.dk, til Pendlerkortet kommer i kontakt med rejsekortudstyr, bliver den bestilte fornyelse annulleret.

3. Fornyelsesaftale for Pendlerkort

Det er muligt at indgå en aftale om automatisk fornyelse af perioden, en såkaldt fornyelsesaftale. Det kræver, at kortindehaveren knytter et betalingskort til aftalen (via en så kaldt betalingsaftale). Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af fornyelsesaftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer fornyelsesaftalen, håndterer desuden inddrivelse af gæld, hvis fornyelsesaftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog udføre administration og kundeservice på vegne af den valgte administrerende trafikvirksomhed, eksempelvis ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af fornyelsesaftalen og løbende kundeservice.

Fornyelse af gyldighedsperioden sker første gang, Pendlerkort bliver checket ind på en check ind kortlæser inden for gyldighedsområdet, efter at den foregående periode er udløbet.

På Rejsekorts egen hjemmeside kan man desuden læse:

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.



Du har først en gyldig billet, når du har aktiveret den nye periode. Du kan vente med at aktivere en ny periode til du faktisk skal rejse med dit pendlerkort. Så undgår du at betale for de dage, hvor du ikke pendler – medmindre du har valgt at forny periode på en bestemt dato.

Du aktiverer perioden ved at checke ind inden for dit gyldighedsområde efter den forrige periode er udløbet. Hvis du inden for 20 minutter foretager et check ud samme sted, som du har foretaget et check ind, vil aktivering af perioden blive annulleret.

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.

Årsagen til at man ikke kan aktivere en ny periode på pendlerkortet er naturligvis, at det ikke skal være muligt at komme til at betale dobbelt for en rejse/periode.

I den konkrete sag havde klageren ikke fulgt instruktionen/reglen om, at man først kan aktivere en ny periode på Pendlerkortet når den foregående er udløbet, se nedenstående udklip fra klagerens rejse/kort-historik og forklaring (også vedhæftet som pdf-fil):

I den **første røde ramme** kan man se, at klageren købte en periodefornyelse den 3. februar OG at han aktiverede den nye periode umiddelbart derefter ved at checke ind (sekvens 85). Det kunne lade sig gøre fordi hans foregående kort var udløbet på det tidspunkt.

Denne fornyelse (sekvens 85) startede altså med første gyldighedsdag den 3. februar, og da perioden var 30 dage **udløb den periode først den 4. marts kl. 23:59.**

I den **næste røde ramme** kan man se, at rejsekortsystemet laver en helt automatisk check ud af sekvens 85. Det har ingen betydning for hverken klageren eller pendlerkortet, men er udelukkende en lukning af sekvens 85.

I den **første violette ramme** kan man se, at klageren **den 3. marts kl. 16:24** betaler 595 kr. for den kommende fornyelse af hans kort. Med henvisning til ovenstående uddrag fra Rejsekorts hjemmeside og kortbestemmelserne er det klageren har foretaget sig da, netop at han har en periode ventende på sit kort. Men han har ikke kunne aktivere den nye periode, for den foregående periode var stadig gyldig. Faktisk aktiverer klageren først en ny periode den 24. marts 2025, som det kan ses i **den anden violette ramme, sekvens 87** – hvilket betyder at den periode på 30 dage som han købte den 3. marts først blev taget i brug flere dage efter kontrolafgiften.

Det er korrekt, at klageren foretog et check ind den 3. marts kl. 16:24 (**den første grønne ramme**), sekvens 86, men det check ind kunne ikke aktivere den nye periode, fordi den gamle periode stadig var aktiv. I den **anden grønne ramme** kan man se endnu et automatisk check ud, idet rejsekortsystemet lukker sekvens 86.

15-01-2025 11:32:51	15-01-2025 17:06:41	01-01-2025	Check ind	Check ind	308430	221	84	Gammel Strand St., Christiansborg	VAL_101147 - 132429	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
15-01-2025 11:51:14	15-01-2025 17:06:48	01-01-2025	Check ud	Check ud	308430	222	84	De Små Haver	VAL_101145 - 133A89	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
15-01-2025 16:09:46	15-01-2025 16:23:29	01-01-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	222		Flintholm St.	MARK_63619 - 09C067		0,00	0,00	0,00
16-01-2025 08:23:17	16-01-2025 08:46:28	01-01-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	222		Lindvang St.	MARK_63859 - 09B98E		0,00	0,00	0,00
16-01-2025 16:17:41	16-01-2025 16:29:22	01-01-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	222		Nørreport St.	MARK_63619 - 09C067		0,00	0,00	0,00
20-01-2025 08:13:03	20-01-2025 09:08:56	01-01-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	222		Lindvang St.	MARK_63491 - 09BFED		0,00	0,00	0,00
27-01-2025 16:20:33	27-01-2025 17:28:55	01-01-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	222		Lindvang St.	MARK_65338 - 09C064		0,00	0,00	0,00
03-02-2025 08:28:22	03-02-2025 08:30:41	01-02-2025	Periodekort fornyet	Salg af periodekort	308430	223		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	595,00
03-02-2025 08:28:53	03-02-2025 08:30:41	01-02-2025	Check ind	Check ind	308430	224	85	Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
10-02-2025 07:50:52	10-02-2025 08:12:47	01-02-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	224		Forum St.	MARK_63506 - 09BFFC		0,00	0,00	0,00
20-02-2025 16:55:15	20-02-2025 19:20:19	01-02-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	224		Lindvang St.	MARK_63551 - 09C029		0,00	0,00	0,00
26-02-2025 16:35:45	26-02-2025 17:11:13	01-02-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	224		Valby St.	MARK_62642 - 09BEF1		0,00	0,00	0,00
03-03-2025 16:24:15	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Periodekort fornyet	Salg af periodekort	308430	225		Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	595,00
03-03-2025 16:24:47	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Check ud	Check ud	308430	226	85	Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
03-03-2025 16:24:48	03-03-2025 16:30:07	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	227	86	Vanløse St.	MET_Van_RVM_101 - 047920	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
21-03-2025 15:53:08	21-03-2025 17:07:31	01-03-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	227		Frederiksberg St.	MARK_63388 - 09B10C		0,00	0,00	0,00
21-03-2025 15:53:49	21-03-2025 17:07:31	01-03-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	227		Frederiksberg St.	MARK_63388 - 09B10C		0,00	0,00	0,00
24-03-2025 07:39:28	24-03-2025 07:48:24	01-03-2025	Check ud	Check ud	308430	228	86	Vanløse St.	VAL_20755 - 13CC06		0,00	0,00	0,00
24-03-2025 07:39:28	24-03-2025 07:48:24	01-03-2025	Check ind	Check ind	308430	229	87	Vanløse St.	VAL_20755 - 13CC06	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

Ovenstående historik bekræfter at klageren foretog et check ind på Rejsekortautomaten på Vanløse station den 3. marts kl. 16:24:48 (tidspunkt rettet af ankenævnets sekretariat pga tastfejl efter aftale med Metro Service), men med henvisning til reglerne for brug af Rejsekort Pendler-produktet og systemets opbygning, så har den indcheckning ikke kunne aktivere en ny periode fordi den foregående periode stadig var aktiv/gyldig frem til og med 4. marts 2025 kl. 23:59.

I den første røde ramme i ovenstående historik fremgår udover sekvensnummer 86 også handlingsnummer 224 med check ind den 3. februar 2025

Fra Rejsekort BackOffice har vi modtaget den detaljerede rapport fra netop dét indcheck og har vedhæftet hele rapporten som pdf-fil.

For overblikkets skyld har vi herunder indsat de for sagen vigtigste detaljer fra rapporten som viser følgende:

Her kan man se hvornår klageren checkede ind den 3. februar og dermed aktiverede en ny gyldighedsperiode:

ID	Transakt.dato/kl.
6747267853	03-02-2025 08:28:53

Længere nede i rapporten kan man se hvornår den netop aktiverede periode trådte i kraft og hvornår den udløb igen

Grænsekrydsende	True
Gyldighedsdato produkt	04-03-2025 23:59:00
Handlingstype	Check ind
Ikrafttrædelsesdato for produkt	03-02-2025 00:00:00
Kilometer Over Storebælt	0
Kilometer Vest for Storebælt	0

Og næsten nederst i rapporten gentages udløbsdatoen for gyldighedsperioden

Type rejse	Udefineret
Udløbsdato produkt	04-03-2025 23:59:00
Udstyrs ID	47920

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren således:

For det første fornyer jeg jo netop, men at systemet ikke fornyer min periode da der er en dag tilbage, så må det betragtes som en system fejl (fælde for forbrugerne), som er i god tro. fornyer sin periode, og ikke tænker mere om det. Automaten sin den velkendte lyd (Ping) når der fornyes. Der er intet på skærmen som indikerer at kortet ikke er fornyet. Der er ingen udprint/kvittering der siger at kortet bliver fornyet fortideligt, og der er ingen SMS der fortæller at kortet er fornyet. Så her er jeg som kunde overladt til gætterier, selvom jeg har handlet i god tro.

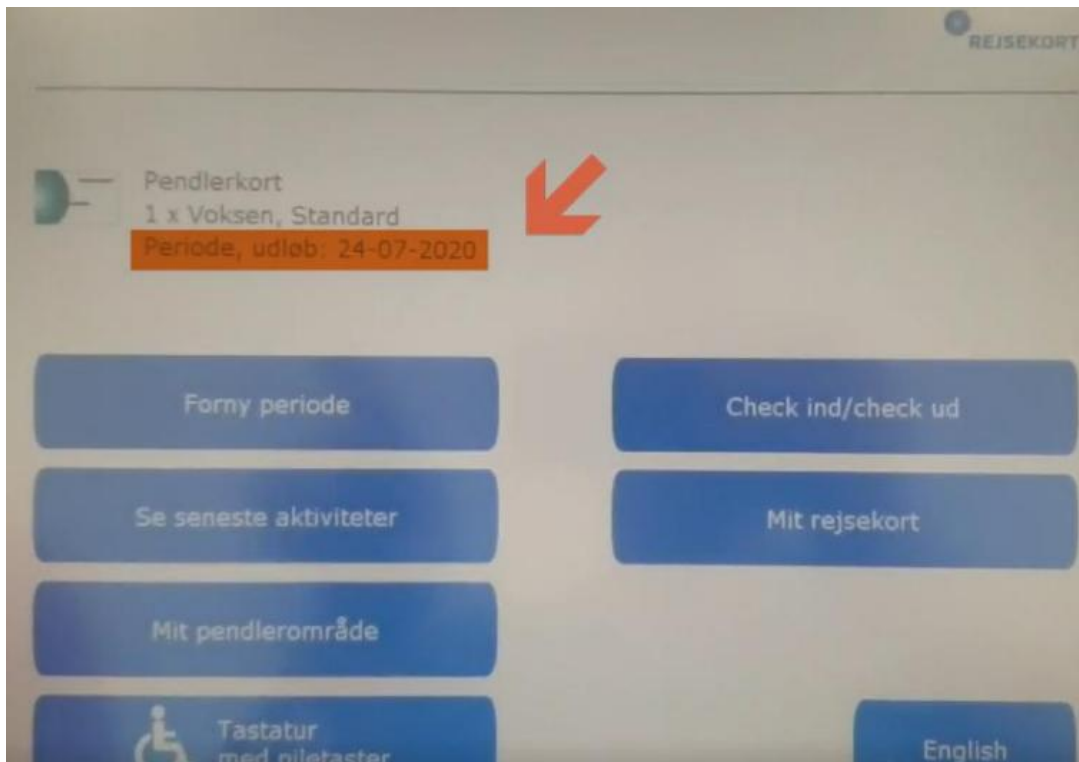
Først og fremmest må vi atter henvise til førnævnte kortbestemmelser som klageren i kraft af sit køb af et Pendlerkort har accepteret, samt til de informationer og vejledninger der er frit tilgængelige på rejsekorts hjemmeside.

Derudover kan enhver kortholder (med undtagelse af de anonyme rejsekortbrugere) til enhver tid tilgå 'Selvbetjeningen' via Rejsekorts hjemmeside og et personligt log-in og dér følge med i alt hvad angår rejsekortet, lige fra rejsedetaljer og priser, bestillinger, betalingsmidler, værgeforhold m.m.

Når man, som klageren har gjort, køber en ny gyldighedsperiode på en Rejsekortautomat står der en række informationer på automatens skærm.

Vi har naturligvis ikke skærbilleder fra klagerens handling den 3. marts, men herunder er indsat foto fra en anden transaktion, som – bortset fra datoen – er identisk med klagerens:

Når man lægger sit rejsekort i automaten og vælger hvilken handling man ønsker at foretage vil der, komme information om gyldighedsperioden. Ud for pilen vil der i klagerens tilfælde have stået 04-03-2025.



Derudover har klageren, den 28. februar, modtaget en sms på det mobilnummer han har oplyst til Rejsekort, med information om, at hans nuværende periode udløber den 4. marts 2025 kl. 23:59. Fra Rejsekort har vi modtaget nedenstående udskrift:

30843	28. februar 2025	Mobil nummer	Sms periodeudløb 04/03/2025	0.00 25512976	Aktivt
-------	------------------	--------------	-----------------------------	---------------	--------

Rejsekort A/S lagrer ikke indholdet af hver enkelt standard-sms, men teksten i sms'er til kunder som ikke har en fornyelsesaftale er som nedenstående udklip vi ligeledes har modtaget fra Rejsekort:

Denne SMS sendes til kunden som IKKE har autofornyelse og ikke har bestilt ny periode op til 5 dagen før den nuværende periode udløber

Kære **Kundens navn**

Vær opmærksom på, at den igangværende periode på dit pendlerkort snart udløber.

Rejsekort, kortnr. :

Periode, udløb: : **I den konkrete sag har der stået 04/03/2025 her.**

Du kan bestille en ny periode på selvbetjeningen på rejsekort.dk <https://selvbetjening.rejsekort.dk/CWS/>

Bestil en ny periode i god tid

Du kan forny perioden, inden den igangværende periode udløber. På stationer kan der gå op til fem timer og i busser op til 24 timer, fra du bestilte en ny periode på selvbetjeningen, til fornyelsen kan overføres til dit pendlerkort.

Husk: Du skal checke ind inden for dit pendlerområde for at aktivere en ny periode, første gang du rejser, efter at den igangværende periode udløber : **Og her har der atter stået 04/03/2025**

God rejse!

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

I henvendelsen til Ankenævnet skriver klageren desuden: '*De tager heller ikke højde for eller forklare sig hvorfor tidligere kontrollør ikke har reageret på de kontroller der har været i perioden den. 3/3 - 21/3.*'

Men, klageren er ikke blevet mødt af billetkontrol i dén periode.

Af den historik som er indsat længere oppe i dette sagssvar kan man se nøjagtigt hvornår og hvor klagerens pendlerkort er blevet kontrolleret, i det kontrolpersonalets udstyr sætter elektroniske kontrolmærker på kortet, som det er sket den 15/1, 16/1, 20/1, 27/1, 10/2, 20/2, 26/2 og så den 21/3 hvor klageren modtog en kontrolafgift.

Klageren har anvendt det grønne rejsekort gennem flere år og må derfor med rette kunne betegnes som værende en habil bruger af produktet med rig mulighed for at have gjort sig bekendt med reglerne for brug af samme.

Det er hævet over enhver tvivl at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved kontrollen den 21. marts 2025 og dermed er afgiften pålagt korrekt ligesom den efterfølgende sagsbehandling også er i overensstemmelse med gældende regler hvorfor vi fastholder kravet på 750 kroner.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager fx 2021-0098 og 2019-0079, hvor Ankenævnet har truffet afgørelse til fordel for det indklagede selskab."

Til dette har klageren anført:

"I beder mig tage stilling til noget uden at jeg har modtaget alle facts og beviser på min uskyld.

Jeg har bla. bedt om følgende:

1. Udskrift af deres log fra den automat på vanløse station hvor der er købt og fornyet mit periodekort den 3/3-2025. Det har jeg endnu ikke modtaget.

2. Udskrift af deres log hvor der i perioden (3/3 - 21/3) er checket mit rejsekort af kontrollørene. Det har jeg endnu ikke modtaget.

Jeg vil samtidig bede om en skriftlig udtagelse fra den kontrollør som udstedte afgiften, om jeg fremviste en skriftlig kvitering, og har rejst i god tro.

Jeg vil samtid gøre opmærksom på at jeg har bedt en journalist om at følge sagen og givet ham tilladelse til agtindsigt set fra undertegnets side, da den er af principiel karakter. Hvor en borger i god tro har fornyet sit rejsekort, men inden for nogle rammer bliver mistænkelig gjort, samt fremstår som uærlig i sine handlinger.

Jeg kan først tage stiling til spørgsmålet når alle beviser er fremlagt. ”

Til dette har indklagede anført:

”For nemheds skyld har vi indsat klagerens kommentarer herunder og markeret vores tekst med blå skrift. Vi fastholder vores krav.

1. Udskrift af deres log fra den automat på vanløse station hvor der er købt og fornyet mit periodekort den 3/3-2025. Det har jeg endnu ikke modtaget.
 - Jo, det har klageren modtaget. Det er inkluderet i sagssvaret af 2. maj hvor der er indsat en udskrift fra Rejsekort som viser alle handlinger på klagerens grønne rejsekort fra den 15.01.25 og frem til og med den 24.03.25. Man kan ikke få udleveret en udskrift fra en rejsekortautomat med alle andre menneskers transaktioner. Man kan alene få indsigt i hvad man selv har foretaget sig på den pågældende automat og lige præcis den handling står at læse i førnævnte historik – i den violette ramme.

2. Udskrift af deres log hvor der i perioden (3/3 - 21/3) er checket mit rejsekort af kontrollørene. Det har jeg endnu ikke modtaget.

- Som vi skrev i sagssvaret af 02.05.25 så er klageren ikke blev mødt af billetkontrol mellem den 26. februar kl. 16:35:45 og så frem til den 21. marts kl. 15:53:08 hvor han fik en afgift fordi han ikke havde gyldig rejsehjemmel. Som nævnt ovenfor, så inkluderer sagssvaret af 2. maj en udskrift over alt hvad der er sket på klagerens rejsekort mellem den 15.01.25 og den 24.03.25. Og det fremgår af kortsekvensnumrene (kolonnen med tallene 221, 222 osv) at der ikke er udeladt eller redigeret noget ud af oversigten.

Jeg vil samtidig bede om en skriftlig udtagelse fra den kontrollør som udstedte afgiften, om jeg fremviste en skriftlig kvitering, og har rejst i god tro.

- Det kan ikke imødekommes. Metro Service A/S er kontraktligt forpligtet til at foretage billetkontrol af 5% af metroens mange millioner passagerer. Dermed er det ikke muligt for en steward at erindre en helt ordinær billettering som fandt sted for flere måneder siden. Og selv hvis billetteringen

havde fundet sted for ganske nylig, hvordan skulle stewarden så kunne udtale sig om at en given passagers intention og hensigt? I øvrigt forholder vi os ikke til hvorvidt passageren har været i go tro, men alene til fakta. Og fakta i denne sag er, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet og at det er klagerens eget ansvar både at have gyldig kort/billet samt at sætte sig ind i reglerne for brugen af det produkt han har valgt.

Jeg vil samtidig gøre opmærksom på at jeg har bedt en journalist om at følge sagen og givet ham tilladelse til agtindsigt set fra undertegnets side, da den er af principiel karakter. Hvor en borger i god tro har fornyet sit rejsekort, men inden for nogle rammer bliver mistænkelig gjort, samt fremstår som uærlig i sine handlinger.

- Der er ikke tale om mistænkeliggørelse i denne sag. Det er hævet over enhver tvivl, at klageren ikke havde betalt for den ydelse han modtog og derfor blev pålagt en afgift i overensstemmelse med gældende regler. En eventuel aktindsigt vil ikke bringe yderligere materiale frem da **AL** dokumentation og **AL** korrespondance, lige fra den elektroniske afgift over de fotos stewarden tog i kontrolsituationen til kundehenvendelser og svar på samme er fremsendt til Ankenævnets sekretariat i forbindelse med klagesagsbehandlingen, ligesom den ovenfor nævnte udskrift fra Rejsekort er en nøjagtig udskrift af alle handlinger der er foretaget på/med klagerens grønne kort."

Til dette har klageren anført:

"1. Det er ikke korrekt, at der er den fulde dokumeteret udskrift fa automaten på Vanløse Station. Jeg vil derfor fortsat stille krav om at fremvise den fulde dokumentation om undertegnet har check in den 3/3 uanset om den er afvist, er kommet med en notifikation eller lign. Det er temmelig tydelig, at metro selskabet IKKE kommenter på om undertegnet har 'forsøgt' at check ind, samt hvad der er sket med det forsøg.

Jeg beder ikke om at få udleveret en udskrift fra en rejsekortautomat med alle andre menneskers transaktioner. Jeg beder om at få en 'fuld' udskrift af ALLE mine transaktions forsøg fra den pågældende dag.

Det er tydeligt at min bevisførelse bliver forhindret pga manglende samarbejde om at få fremlagt den fulde dokumentation. Jeg vil gerne bede Ankenævnet for Bus, Tog og Metro om at alle beviser bliver fremlagt, og der ikke modarbejdes fra Metro side. Dette er et brud på undertegnets rettigheder i forhold til at få sagen fuldt ud belyst, men alle facts.

2. Mangler jeg den fulde dokumentation? Undertegnet har ikke set en oversigt over de gange hvor undertegnet er blevet kontrolleret.? Undertegnet vil gerne have den omtalt liste med kontroller, da jeg har på fornemmelsen at der mærkeligt nok vil mange kontroller fra perioden den 3/3 - 24/3 hvis vil være yderste bekymrende, da undertegnet er blevet kontrolleret i det mellemlæggende tidsrum.

Jeg vil samtidig gøre opmærksom på, den her klage er ikke indgivet for at ikke skulle betale en afgift hvis den er berettiget, for det er ikke pengene der afgøre det. Men da jeg finde sagen helt absurd pga undertegnet jo har checket ind den 3/3 samtidig med fornyelse af perioden. Hvad skulle argumentet være for ikke check ind, når peroden er betalt, det giver jo ingen mening.. Så eg har 100% været i god tro, og jeg mener

stadig at det har en relevans for journalisten af få adgang til sagens agter hvis jeg vil sende ham en fuldmagt til at bede om.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand