

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0133

Klageren: XX
2720 Vanløse

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tjek-ind på rejsekort. Indgik ny tank opaftale men ventede ikke 4 timer med at rejse.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. november 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. maj 2013

Sagens omstændigheder: Klageren har siden den 28. november 2011 haft rejsekort, og i forbindelse med bestillingen af det første rejsekort, tilknyttede klageren en tank-op-aftale til kortet. Ved en tank-op-aftale sker en automatisk overførsel af 300 kr. på kortet, når saldoen når et vist beløb. Denne aftale udløb i august 2012.

Når en tank-op-aftale indgås i forbindelse med bestilling af et rejsekort, virker tank-op-aftalen allerede når rejsekortet modtages af kunden med posten.

Den 28. november 2012 kl. 06:34 oprettede klageren en ny tank-op-aftale på www.Rejsekort.dk. Han fik i den forbindelse følgende skærmbillede:



Godkend oprettelse af tank-op-aftale

Udskriv

Du er ved at oprette en tank-op-aftale med Metroselskabet I/S. Der overføres automatisk 300 kr. til dit rejsekort hver gang din saldo ved check ind eller check ud vil komme under 50 kr. Beløbet bliver efterfølgende opkrævet fra dit betalingskort.

Disse indstillinger kan du efterfølgende ændre her på selvbetjening.

Når du bestiller en tank-op-aftale på selvbetjeningen, skal du være opmærksom på
- der på stationerne kan gå op til 4 timer fra din bestilling før din tank-op-aftale kan overføres til dit rejsekort
- der i busser kan der gå op til 24 timer før din tank-op-aftale kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.

Du skal bruge dit rejsekort indenfor 7 dage ellers annulleres din bestilling på en tank-op-aftale. Det er tilstrækkeligt at foretage en såkaldt nulrejse (check ind efterfulgt af check ud). Eller du kan lægge dit rejsekort i kortlæseren på en rejsekortautomat.

Registrering af betaling for tank-op-aftalen sker via en sikker forbindelse hos Nets.

Jeg giver hermed mit samtykke til, at Rejsekort A/S og de tilsluttede trafikvirksomheder behandler, herunder indsamler, registrerer, opbevarer og udveksler

1) oplyste personlige oplysninger, herunder CPR-nr. i rejsekortsystemet med det formål at administrere mig som kunde, og eventuelt registrere mig i advarselsregisteret, jf. afsnit 6 i Rejsekort kortbestemmelser og

2) oplysninger om bevægelser på mit rejsekort, samt mine rejser til afregning af min brug af rejsekortet.

Liste over tilsluttede trafikvirksomheder findes på rejsekort.dk. Jeg erklærer at have læst og accepteret Rejsekort kortbestemmelser samt politik om behandling af personoplysninger. I forbindelse med tank-op-aftale accepterer jeg specifikt vilkårene jf. afsnit 3 i [Rejsekort kortbestemmelser](#).

Jeg kan til enhver tid tilbagekalde mit samtykke, jf. persondatalovens § 38. Jeg er opmærksom på, at såfremt jeg tilbagekalder mit samtykke, kan jeg ikke opretholde et rejsekort personligt eller flex, og disse kort vil derfor blive spærret ved tilbagekaldelsen.

Tilbage

Godkend ▶

Billede 1

Klageren trykkede "godkend", hvorefter følgende skærmbillede kom frem:

The screenshot shows a web interface for a transit system. On the left is a navigation menu with options like 'Mine rejsekort', 'Bestilling', and 'Mine oplysninger'. The main content area is titled 'Oversigt' and shows the user's name 'Lyon Ravn' and their card number '308430 000 126 844 7'. Below this, the current balance is displayed as 'Saldo: 47,50 kr.'. A red box highlights a confirmation message: 'Tank-op-aftale. Du har bestilt en tank-op-aftale. Bestillingen på tank-op-aftalen gennemføres, når du bruger dit rejsekort næste gang.' There is also a 'Tank-op' section with a warning that the service cannot be used until the agreement is processed.

Billede 2

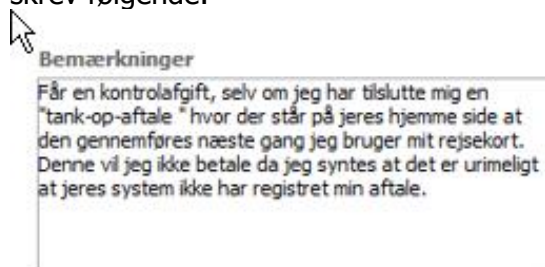
Ifølge klageren rejste han senere samme morgen fra Vanløse station "og stemplede ind som han plejede".

Ved Lindevangen St. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og kl. 07:10 - 7:11 kontrollerede stewarden 4 gange klagerens rejsekort, men der var ingen registreringer af tjek-ind. Klageren blev derfor kl. 07:18 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende tjek-ind på rejsekort.

I notefeltet anførte stewarden: "Note>intet billed pda gik kold så måtte genstarte. pax havde stemplet ind og ud af bus 14 og ind igen i metroen på vanløse . men jeg kunne ikke se noget som helst på pax rejsekort siden 23-11-12."

Det fremgår af sagens bilag, at tank-op-aften blev aktiveret samme eftermiddag kl. 16:09 på Østerport st. med overførsel af 300 kr.

Den 28. november 2012 sendte klageren en klage til Metro Service via deres klageportal, hvor han skrev følgende:



Som bilag vedlagde han skærmdump "billede 2" som ovenfor.

Den 7. maj 2013 besvarede Metro Service klagerens henvendelse således:"

Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages tjek ind, hver gang der skiftes til et nyt transportmiddel.
Idet du var oplyst om, at du ikke kunne tjekke ind med dit kort, inden du steg om bord, eller fremvist anden rejsehjemmel, er kontrolafgiften derfor korrekt pålagt.

Vi har kontaktet Rejsekort som kunne oplyse, at du tidligere har rejst med kollektive trafikmidler, hvor du har foretaget korrekt tjek ind og tjek ud, hvorfor vi må antage, at du er bekendt med reglerne for benyttelse af Rejsekortet.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

På baggrund af ovenstående har vi derfor valgt, at fastholde den udstedte kontrolafgift, og vedlægge et nyt girokort, som du kan benytte.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – læs eventuelt mere på www.abtm.dk

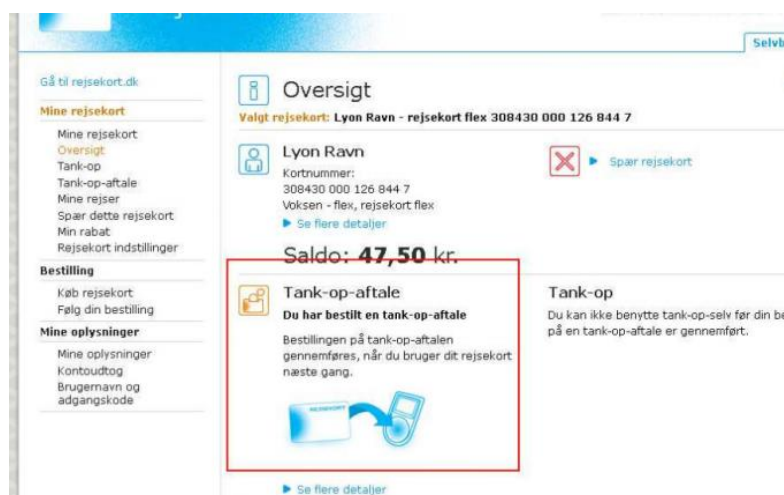
PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

1. Det har taget over et halvt år, før han hørte noget fra Metro Kundeservice. Det er fint, at de synes at 5½ mdr. er for lang tid.
2. Der er ikke påført noget journalnummer på svarbrevet. Derefter en lang smøre, som ikke har noget at gøre med det, han skrev i sin klage. Metro Kundeservices har ikke læst hans første klage, da de svarer på noget andet, end der står i klagen. Deres af den 7. maj ikke er et korrekt svar på hans klage.
3. Han havde indbetalt penge på sit Rejsekort, og der stod, at de ville blive registreret første gang, han brugte sit rejsekort (se skærmdump fra første klage). Han stemplede ind, som han plejer i Vanløse, og regnede selvfølgelig med, at der var overført det beløb, som han havde indbetalt.

Derfor har han handlet i god tro, men det tekniske udstyr må have fejlet eller registreret for langsomt. At deres system ikke logger forsøg på check ind, fordi beløbet er under 50 kr. er for ringe, da det er utrolige små data mængder, der skal gemmes.

Det er rigtigt, at der kommer en besked om, at der kan gå noget tid, før en aftale er registreret MEN, når man trykker godkendt, får man at vide at:



Han går ud fra, at det, der står på siden, er rigtigt. Altså handlede han i god tro, når han stemplede ind på rejsekortsystemet næste gang. Ellers skulle der jo stå f.eks. at "Der kan gå flere timer, før du kan bruge dit rejse kort igen".

Der findes flere systemer, der kan registrerer betaling med det samme. At rejsekort ikke magter det, må være en teknisk fejl/begrænsning.

Hvis det ikke er rigtigt, hvad der står på den sidste side, må det værre en fejl på rejsekortet systemet.

Når en tank-op-aftale er blevet indgået, burde der være dækning på hans rejsekort, og altså burde det også blive registreret i deres system og altså også gælde fra det tidspunkt, hvor han stemplede ind om morgenen.

En lille oplysning mere; da han fik kontrolafgiften og stod af på den næste stadion og prøvede at stemple igen flere gange samt rettede henvendelse til de kontrollører, der var på stationen for at bekræfte, at automaten meldte fejl, ville ingen af dem se fejlen eller oplyse deres nummer, da de jo ikke havde noget at gøre med Rejsekortet, da de var fra Metro selskabet. Dårlig kundeservice.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

Ad 1) Klager henvender sig via klageformularen på www.m.dk den 28.11.2012, samme dag som kontrolafgiften udstedes. Svar til klager afsendes den 7. maj 2013, så sagsbehandlingstiden har beklageligvis været ca. 5½ måned.

Ad 2) Metro Kundeservice har i forbindelse med sagsbehandlingen, været i kontakt med Rejsekort Kundecenter, der oplyser, at der ikke er foretaget et korrekt check ind, hvorfor kontrolafgiften er pålagt med rette. Det er korrekt at forsøg på Check ind ikke logges pt. Ønsket er dog videregivet til Rejsekort A/S.

På www.rejsekort.dk (under presse) findes en aktionsliste, på ting der pt. er et særligt fokus på. Af denne aktionsliste fremgår det af pkt. 8:

<p>8</p> <p>Hvorfor er mit check ind eller check ud ikke blevet registreret?</p> <p>Hvis du fører dit rejsekort for hurtigt forbi det blå punkt, bliver kortet ikke læst korrekt og check ind eller ud, registreres derfor ikke korrekt på kortet.</p> <p>Hvis du fører kortet for hurtigt forbi kortlæseren kommer der en fejlyd og en tekst med "Fejl, prøv igen". Det anbefales derfor, at se på kortlæseren om der står "OK", når du har ført kortet forbi. Rejsekortsystemet er designet, så der først står "OK", når check ind eller ud er registreret korrekt.</p> <p>Hvis du oplever, at dit kort ikke er blevet checket korrekt ind eller ud, skal du kontakte Rejsekort Kundecenter, der kan undersøge om udstyret fungerer på det tidspunkt du checkede ind eller ud.</p>	<p>Rejsekort A/S og leverandøren har rejsekortstanderne for at verificere kundehenvendelser eller ud fra at kunde har fået "OK" uden, at det</p>
--	--

I denne forbindelse hæfter vi os ved, at der ikke er set eksempler på, at en kunde har fået beskeden "OK", uden at det er registreret i systemerne.

Vedr. vort svar af 7. maj, indeholder dette begrundelsen, at der ikke var foretaget et korrekt Check ind og forklarer dermed, hvorfor der er udstedt en kontrolafgift. Vi burde naturligvis have tilføjet i vort svar, at klager skulle rette henvendelse til Rejsekort Kundecenter for at få en forklaring om den indgåede Tank-op aftale.

Sagsnummeret er Kontrolafgiftsnummeret, der står under Ref.: EKM (Der henviser til den medarbejder der har behandlet sagen):

Vor ref.: EKM

Kontrolafgift 00241279

Ad 3) Indledningsvist har klager ikke indbetalt penge på rejsekortet men oprettet en tank-op aftale, der gør, at pengene vil blive overført, første gang klager foretager et Check ind.

Klager har sammen med bestilling af sit rejsekort den 28.11.2011 (Altså et år før kontrolafgiften udstedes) oprettet en tank-op aftale. Denne tank-op aftale annulleres den 31. august 2012 – formentlig fordi klager modtager et nyt kreditkort, til erstatning for det kreditkort tank-op aftalen er forbundet med. Såfremt dette er tilfældet, er klager enten pr. brev eller mail blevet informeret om, at hans Tank-op aftale ikke længere er aktiv.

Den 28.11.2012, kl. 06:34 om morgenen opretter klager en ny tank-op aftale på www.rejsekort.dk, og i den forbindelse har han taget nedenstående skærmdump:



Med ovenstående skærmdump prøver klager at argumentere for, at der er tale om en systemfejl, idet beløbet ikke var overført til rejsekortet, da klager forsøger at foretage et check ind.

Vi kan ikke se dette Check ind forsøg, idet beløbet på rejsekortet var under de 50 kr., der er minimumsbeløbet for et check ind, men eftersom stewarden har kontrolleret klageren kl. 07:20, er forsøget på Check ind sket mindre end 45 minutter efter, tank-op aftalen er oprettet. (Se nedenstående). Kontrolafgiften er udstedt kl. 07:18.

160	56	28nov12:16:24:41	28nov12:16:09:12	-50,00	126844	CSC Fare product check in	Østerport st. (tog)	0	0	0
158	55	28nov12:16:24:41	28nov12:16:09:10	0,00	126844	CSC Tpurse management	Østerport st. (tog)	.	.	.
159	55	28nov12:16:24:41	28nov12:16:09:10	300,00	126844	CSC Tpurse product autoloan	Østerport st. (tog)	.	.	.
157	54	28nov12:14:03:09	28nov12:07:11:09	.	126844	CSC Inspection	Lindevang st. (Metro)	.	.	.
156	54	28nov12:14:03:09	28nov12:07:10:31	.	126844	CSC Inspection	Lindevang st. (Metro)	.	.	.
155	54	28nov12:14:03:09	28nov12:07:10:25	.	126844	CSC Inspection	Lindevang st. (Metro)	.	.	.
154	54	28nov12:14:03:09	28nov12:07:10:16	.	126844	CSC Inspection	Lindevang st. (Metro)	.	.	.
153	54	23nov12:07:35:25	23nov12:07:21:46	35,50	126844	CSC Fare product check out	Østerport st. (tog)	0	0	0
152	54	23nov12:07:34:18	23nov12:07:17:27	0,00	126844	CSC Fare product check in	Nørreport st. (tog)	0	0	0

Det er helt korrekt, at pengene ikke er overført, da klager forsøger at foretage et check ind den 28.11.2012, før kl. 07:10. Klager vedhæfter et skærmbillede fra www.rejsekort.dk, hvor der står, at der er bestilt en tank-op aftale, og at pengene vil blive overført, når rejsekortet bruges næste gang:

Hvad klager ikke skriver er, at der på det foregående skærmbillede (billede 1 ovenfor) udtrykkeligt oplyses om:

Når du bestiller en tank-op-aftale på selvbetjeningen, skal du være opmærksom på

- der på stationerne kan gå op til 4 timer fra din bestilling før din tank-op-aftale kan overføres til dit rejsekort

- der i busser kan der gå op til 24 timer før din tank-op-aftale kan overføres til dit rejsekort. Der kan for enkelte buslinjer gå længere tid.

Der er således ikke tale om en systemfejl, men derimod tale om, at klager har forsøgt at foretage et check ind mindre end 4 timer efter, tank-op aftalen er indgået, til trods for, at klager er gjort opmærksom på, at der kan gå mere end 4 timer, førend tank-op aftalen er overført. Ved at trykke godkend til dette skærmbillede, indikerer klager jo, at han er indforstået med ovenstående. Information på det næste skærmbillede er således, at bestillingen gennemføres næste gang, kortet benyttes, under forudsætning af, at:

- Der er gået minimum 4 timer fra aftalens indgåelse til der foretages et Check-ind
- Og at check ind sker inden 7 dage

Det er naturligvis beklageligt, at klager oplever forløbet som dårlig kundeservice. Men fakta er, at:

- klager selv har trykket godkend, uden at have læst informationen på siden.
- Klager ikke har foretaget et korrekt check ind og ikke har reageret på den meddelelse, han fik af check-ind standen; nemlig meddelelsen om "Saldo for lav".

I forbindelse med et Check ind, hvor saldo er under 50 kr. som i dette tilfælde, vil klager modtage nedenstående meddelelse på check ind standerens skærm, sammen med en lyd, der indikerer, at noget er galt:

(Check ind)



BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ved tidligere generel forespørgsel hos Rejsekort A/S om check-ind er følgende oplyst:
"

Ved korrekt og godkendt checkind i busser sker følgende:

Checkind	Display	Lydsignal	Bemærkning
Ved rejsestart	OK GOD REJSE	Lydsignal for OK	Checkind ved rejsestart
Ved fortsat rejse	OK FORTSAT REJSE	Lydsignal for OK	Ved skift af transportmiddel
Lav saldo	OK LAV SALDO	Lydsignal for OK+lav saldo	Checkind er ok, suppleret med serviceinfo til kunden om at saldoen er lav, med formål at gøre kunden opmærksom på at kortet bør optankes.

Der vises altid en tekst suppleret med lydsignal.

Der er naturligvis også tekster+særskilt lydsignal i tilfælde af at checkind bliver afvist.

Oversigt over displayvisning ved afvist checkind i busser:

Checkind afvist	Display	Bemærkning
Kortfejl	Læsefejl Prøv igen	Kan forekomme hvis transaktionen ikke afsluttes korrekt. F.eks. hvis kortet fjernes midt i en læsning og inden den er fuldført.
Ugyldigt kort	Kort er ugyldigt	Kortet er ugyldigt.
Kort på spærreliste	Kort spærreliste Ring 70113333	Kortet findes på spærreliste og spærringen effektueres på selve kortet. Sker første gang kortet forsøges benyttet efter at det er sat på spærreliste
Spærret kort	Kort er spærret	Kortet er spærret
Kort allerede checked ind	Det er allerede checked ind	Forekommer dersom der checkes ind igen efter en tidligere checkin, på samme sted og indenfor et begrænset tidsrum – uden at der er checked ud.
Kortsaldo for lav	Saldo for lav Tank kort op	Kortsaldoen er for lav til at der kan checkes ind.
Mange kort i læsefeltet	Fejl For mange kort	Forekommer hvis der er flere kort tilstede i kortlæserens læsefelt på samme tid. F.eks. hvis kunden har flere rejsekort i sin pung – og pungen i sin helhed holdes op mod kortlæseren.

Vist tekst er altid suppleret med lydssignal for afvist kort.

Fsa. kortlæsere anvendt på stationer (Tog eller metro) så gælder at disse har et større farvedisplay, end kortlæsere i busser, der har et mindre sort/hvidt display. Display visningen på stationer er tilpasset det større display.

Lydssignalerne er de samme på begge kortlæsertyper.

”

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten ”OK god rejse”. Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checked korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:
”The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card.”

Rejsekort A/S har efterfølgende indsendt en yderligere rapport baseret på en analyse af en omfattende logning af gennemførte check-ind og –ud- transaktioner. Rejsekort A/S har på baggrund af analysen konkluderet, *”at der ikke er forekomster, hvor der er foretaget eller forsøgt foretaget check-ind eller –ud (eller andre transaktioner med kortet) uden at dette kan ses og eftervises i registrerede data i rejsekortsystemet.”*

Med rejsekortsystemet menes Back Office, idet der har været enkelte tilfælde, hvor et check-ind eller check-ud ikke har været registreret på selve kortet, men altid har været registreret i Back Office.

Under sagen har ankenævnet anmodet Metro Service om at bekræfte, at de oplysninger, som er givet i klagesagen om klagerens rejsekorthistorik, er de samme oplysninger, som fremkommer ved en søgning i Back Office om denne rejse. Metro Service har svaret følgende:

”Samtlige transaktioner vi fremsender til ankenævnet, er hentet i BackOffice (eller i et Datawarehouse). Rejsehistorikdata flyttes fra BackOffice til et Datawarehouse, når data er mere end 14 måneder gamle.”

Ankenævnet har endvidere anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

”Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for ”ok” anvendes sammen med teksten for ”ok” og lyden for ”afvist” anvendes sammen med teksten for ”afvist”.

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

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.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. 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. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Fra dagældende Rejsekort Kortbestemmelser:

1 Tank-op via rejsekort.dk

Ved tank-op via www.rejsekort.dk bliver rejsekort først tanket op, når rejsekort næste gang checkes ind. Kortlæserne på stationer opdateres ca. hver fjerde time, mens kortlæserne i busser højst opdateres en gang i døgn. Derfor bør tank-op via www.rejsekort.dk ske mindst 24 timer før, pengene ønskes tilgængelige på rejsekort.

Hvis der går mere end syv dage mellem kundens tank-op via www.rejsekort.dk og næste gang, rejsekort kommer i kontakt med en kortlæser, annulleres tank-op, og der trækkes ingen penge.

3.1 Indgåelse af tank-op-aftale

Kunder med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort. Kunden vælger en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration

omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftaler, modtagelse af indbetalinger og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af fordringer, hvis kortbetaler/kortindehaver misligholder tank-op-aftalen.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftale via træk på kortbetalers betalingskort eller bankkonto. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet. Der kan højst tankes op automatisk to gange i døgnet.

3.2 Ændringer til tank-op-aftale

Kortbetaler kan ved henvendelse til den trafikvirksomhed, der administrerer tank-op-aftalen, ændre det beløb, der tankes op med, og det minimumsbeløb, der udløser tank-op. Kortbetaler er forpligtet til at oplyse om ændringer for betalingskort eller bankkonto vedrørende tank-op-aftalen, jf. afsnit 1.7.

3.3 Opsigelse af tank-op-aftale

Kunden kan uden varsel opsiges en tank-op-aftale.

3.4 Misligholdelse af tank-op-aftale

Rejsekort A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale, hvis der foreligger væsentlig misligholdelse i form af manglende indbetaling, jf. afsnit 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale. Ophævelse vil i praksis ske ved brev fra den trafikvirksomhed, der i henhold til punkt 3.1 administrerer tank-op-aftalen.

Fra dagældende Rejsekort Rejseregler:

3.3 Sådan checker du ind

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten God rejse, har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten God rejse, men derimod teksten Læsefejl prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt, har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller Metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller i en rejsekortautomat.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i toget eller Metrotoget, eller når du stiger ind i bussen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

3.3.1 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for 'forudbetalingen'.

Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort.

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud. Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem Sjælland, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Ud over 'Høj forudbetaling' kan forudbetalingen også variere for forskellige kunde- og korttyper. Se under 'Aktuelle priser for rejser' på rejsekort.dk for detaljerede oplysninger om forudbetaling.

6.2 Tank-op via rejsekort.dk

Har du oprettet adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, kan du selv tanke dit rejsekort op. Du kan betale med udvalgte betalingskort. Se hvilke på rejsekort.dk. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekort.dk er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. Se mere under 'Selvbetjening' på rejsekort.dk.

Uanset om du vælger selv at tanke op via rejsekort.dk eller bestiller en tank-op-aftale, hæves det valgte beløb først fra dit betalingskort og indsættes på dit rejsekort, når dit rejsekort kommer i kontakt med en af kortlæserne. Vær desuden opmærksom på, at kortlæserne på stationer og i busser opdateres periodisk. Det

betyder, at du som hovedregel skal tanke dit rejsekort op via rejsekort.dk senest 24 timer før, beløbet skal være tilgængeligt.

Der må maksimalt gå syv dage, fra du tanker op via rejsekort.dk, til du bruger dit rejsekort eller på en anden måde bringer det i kontakt med en af kortlæserne, så optankningen kan overføres til dit rejsekort. Hvis der går længere tid, annulleres din optankning, og beløbet bliver ikke trukket fra dit betalingskort. I det tilfælde er du nødt til at tanke dit rejsekort op igen, inden du kan rejse.”

Fra www.Rejsekort.dk:

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.


▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123.45 kr KI 12.34
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

◀(Check ind)	▶(Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ng rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123.45 kr KI 12.34
Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked	Vis mere om denne besked

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

<p>◀(Check ind)</p> <p>OK</p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶(Check ind)</p> <p>Ugyldigt rejsekort</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p>Saldo for lav</p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>◀(Check ind)</p> <p>Rejsekort på spærreliste</p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶(check ind)</p> <p>Fejl</p> <p>For mange kort</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>(Check ind)</p> <p>Fejl ved kort</p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> <p>Vis mere om denne besked</p>
<p>◀(Check ud)</p> <p>Fejl</p> <p>Check ind mangler</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	<p>▶(Check ud)</p> <p>Fejl</p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> <p>Vis mere om denne besked</p>	

Den konkrete sag:

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort. Rejsekort A/S har efterfølgende gennemført en omfattende analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortssystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Ankenævnet lægger på grundlag af denne analyse til grund, at der ikke kan forekomme transaktioner på rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, som ikke er registreret i Back Office.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

Det fremgår af oversigterne over klagerens rejsehistorik i dagene op til den 28. november 2012, at saldoen på hans rejsekort ved tjek-ud den 23. november 2012 var på 47,50 kr.

Ifølge stewardens note på kontrolafgiften oplyste klageren at være tjekket ind og ud på buslinje 14, inden han steg på metroen på Vanløse st. den 28. november 2012.

Baseret på disse oplysninger og på baggrundsmaterialet om rejsekort, må det lægges til grund, at klagerens rejsekort allerede i bussen den 28. november 2013 må have indikeret med en lyd og tekst på skærmen, at der ikke kunne tjekkes ind, da saldoen var for lav.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, som oplyst af klageren, at *han tjekkede ind som vanligt i metroen*, og at han fik en besked på skærmen med lyd og tekst om, at tjek ind var ok.

Ankenævnet bemærker, at klageren allerede i forbindelse med forsøg på tjek ind og – ud på bussen ved lyd og besked på standen må være blevet vidende om, at han ikke kunne tjekke ind eller ud på sit rejsekort.

Ankenævnet finder, at den besked i handelsbetingelserne, som gives til rejsekortkunder ved oprettelsen af en tank-op-aftale på www.rejsekort.dk, og som kunderne accepterer for at gå videre med bestillingen, på tilstrækkelig tydelig vis informerer kunderne om, at der kan få op til 4 timer, før tank-op-aftalen er gennemført med overførsel af beløb til rejsekortet, når der rejses med tog og metro. Det kunne dog også skrives i billede 2, så det er mere fremhævet for kunderne.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check ind, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

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

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

På baggrund af det ovenfor anførte, er det ankenævnets opfattelse, at kontrolafgiften til klageren for manglende gyldig rejsehjemmel blev pålagt med rette, og at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. februar 2014



Tine Vuust
Nævnformand