

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0031
- Klageren:** XX på vegne af sin forlovede YY
2730 Herlev
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263438
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende fornyelse af mobilpendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at beløbet for periodekortet blev trukket fra bankkontoen, at hans forlovede aktiverede den nye periode med check ind 12 timer, før den forrige periode udløb, og at der ikke var tilstrækkelig tydelig information til ikke-dansktalende om, at man skal vente, til det forrige kort er udløbet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren har fået medhold i den overvejende del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:



Klagerens forlovede har boet i Danmark i 4 ½ år og har et mobilpendlerkort, der udløb den 11. december 2019 kl. 23.59. Det fremgår af sagens oplysninger, at der ved oprettelse af klagerens forlovedes rejsekortprofil blev valgt dansk som sprog, og at der ikke blev anført noget mobilnummer.

Ifølge Metro Service får de kunder, som har oplyst et mobilnummer på deres profil, tilsendt en sms-advisering, når det er tid for fornyelse af pendlerkortet, hvoraf det fremgår, at perioden på periodekortet snart udløber samt dato for udløbet. Sms'en afsluttes med teksten:

"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: XX/XX/XXXX."

Ifølge klageren har hans forlovede hver måned fornyet en periode ved kontant betaling i en rejsekortautomat på stationen og har hver gang tjekket ind og rejst, uden at det før har givet problemer. Den pågældende måned aktiverede hans forlovede den nye periode ca. 12 timer før den gamle udløb, og beløbet for perioden blev trukket på bankkontoen.

Metro Service har fremlagt rejsekorthistorikken, hvoraf det fremgår, at der den 10. december 2019 på Herlev st. blev indsat 605 kr. på rejsekortet til dækning af den næste pendlerperiode:

11-12-2019 08:51:34	11-12-2019 20:12:17	01-12-2019	Check ind	Check ind		171	73	Køllegårdsvej	VAL_03728 - 133C02	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
10-12-2019 09:37:47	10-12-2019 09:45:12	01-12-2019	Periodekort fornyet	Salg af periodekort		170		Herlev St.	STO_Her_RVM_101 - 048107	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	605,00
08-12-2019 09:12:52	08-12-2019 09:22:22	01-12-2019	Check ud	Check ud		169	72	Herlev St.	VAL_22956 - 13CCE1	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

Rejsekortet blev herefter checket ind i en bus den 11. december 2019 kl. 08:51:34. Der skal altid checkes ind ved påstigning på busser. En ny periode kan først aktiveres, når den tidligere periode allerede er udløbet, hvilket ikke var tilfældet her, da perioden først udløb den 11. december 2019 kl. 23:59.

På Rejsekort's hjemmeside fremgår følgende vedrørende aktivering af en ny periode:

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.

Den 4. januar 2020 rejste klagerens forlovede med metroen og var ifølge klageren i god tro om, at der var betalt for den nye periode, da hun den 10. december 2019 havde overført 605 kr. til rejsekortet og checkede ind i bussen den 11. december 2019.

Ved kontrol i metroen den 4. januar 2020 blev klagerens forlovede kl. 21:01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet den nye periode ikke var blevet aktiveret ved et check ind efter den 11. december 2019 kl. 23:59.

Beløbet på de 605 kr. stod derfor og ventede, indtil rejsekortet blev checket ind, hvilket stewarden gjorde den 4. januar kl. 21:18:23. Herefter blev en ny 30-dages periode aktiveret frem til den 2. februar 2020, og beløbet på de 605 kr. blev først på dette tidspunkt trukket fra bankkontoen.

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	02-02-2020 23:59:00
Periodekort gældende fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Klageren anmodede den 11. januar 2020 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og gjorde gældende, at der var betalt for rejsen, idet pengene var trukket fra kontoen den 12. december 2019. Han vedhæftede kvittering fra banken og fra hans forlovedes rejsekortkonto, der så således ud:

DSB Billetsalg 73492	
Betalingstype:	Dankort
Status:	Udført
Konto:	Løn konto - 420
Tekst:	DSB Billetsalg 7
Beløb:	-979,90
Dato:	12.12.2019
Rentedato:	12.12.2019

(uddrag)

Detaljer

Vaigt rejsekort: Rejsekort personligt med foto - 1

 Spør rejsekort

Voksen - Rejsekort personligt med foto
Gyldig til: 01-04-2024

Periodekort

DOT Pendlerkort m. Metro  Forny periode 

Område:

Fra: København, City (DOT 1)

Til: Buddinge, Gladsaxe og Herlev (DOT 31)

Via:

Periode udløber: 02-02-2020

Fornyelsesaftale: Nej 

youSee 4G 21:26 20%

DSB Billetsalg 73492

-979,90

 Bus/tog

TRANSAKTIONSDETALJER

Betalingstype
Kortbetaling

Status
Udført

Fra konto
Løn konto

Betalingsdato
12. dec. 2019

Rentedato
12. dec. 2019

Tekst
DSB Billetsalg 73492

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i en noreply-mail med følgende begrundelse:

"Pendlerkortet har været udstedt 27-02-2019 og har løbende været benyttet og fornyet samt aktiveret korrekt. Det præsenterede kort havde følgende gyldighed:

Periodekort gyldig fra	12-11-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-12-2019 23:59:00

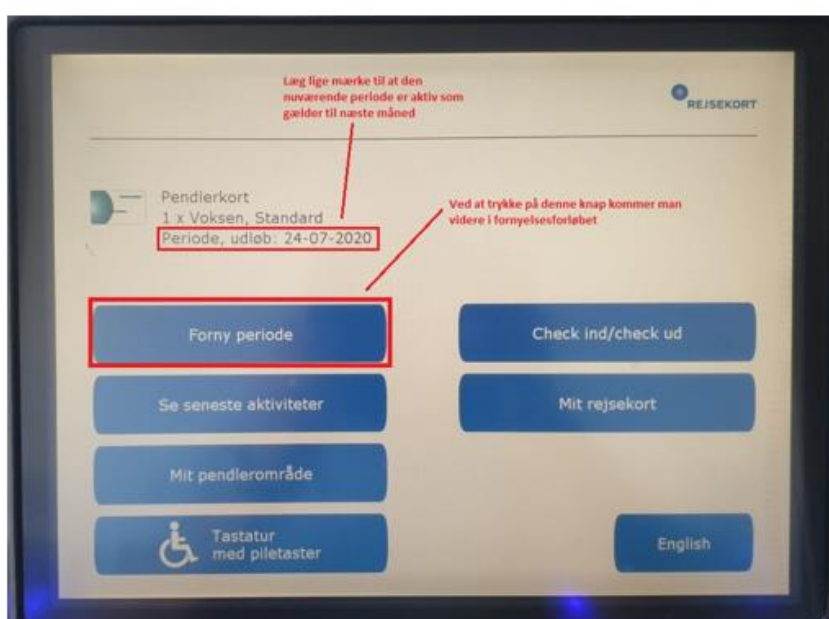
Dog er det blevet fornyet 10-12-2019, hvor det ikke var udløbet. Det er ganske rigtigt checket ind 11-12 kl. 08:51, men da er den gamle periode stadig gældende.

Fornyelsen af kortet træder i kraft efter kl. 00:00 12-12-2019, men herefter er det desværre ikke checket ind og perioden er derfor ikke aktiveret.
 Ud fra pendlerkortets historik kan jeg se, at kortet ikke var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften, hvorfor den fastholdes.”

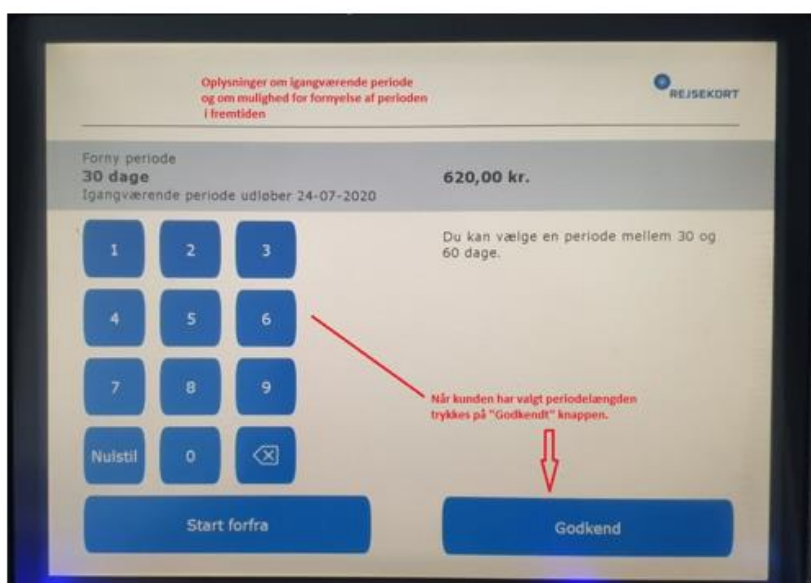
Under den efterfølgende ankenævns sag anmodede nævnet Metro Service om billeder fra købsflow'et i forbindelse med fornyelse af perioden på rejsekort pendler på RVM. Metro Service sendte derpå følgende fra Rejsekort A/S:

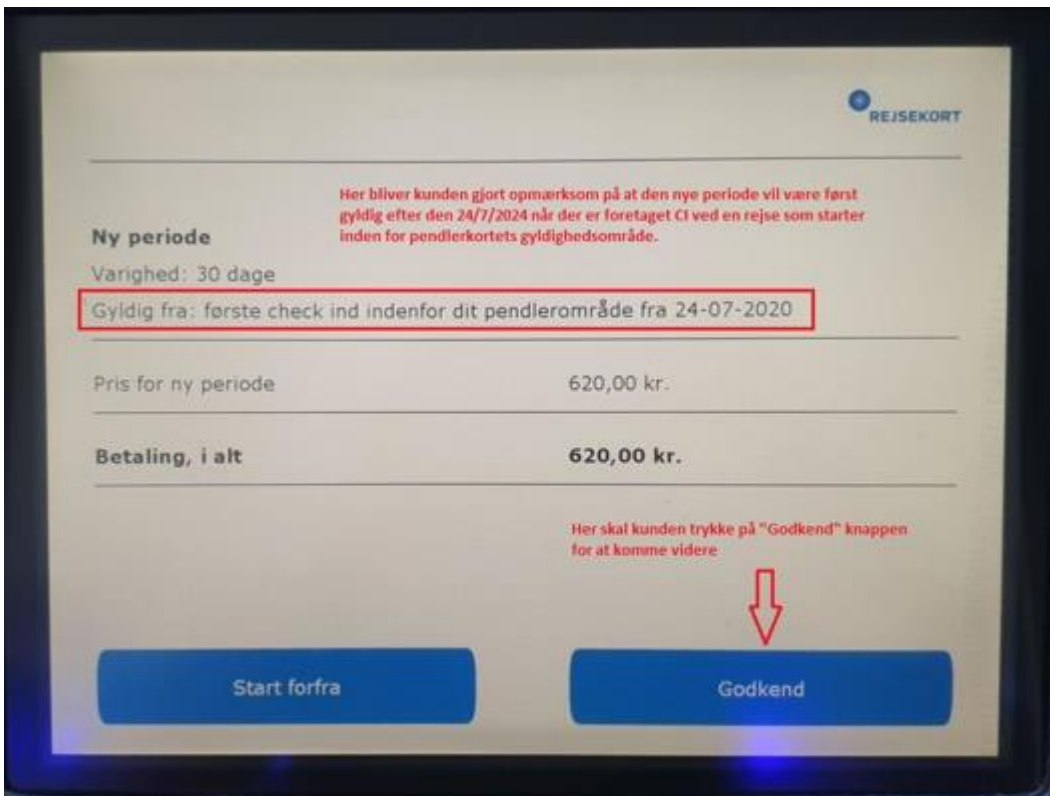
Hvis kunden lægger sit rejsekort på Det Blå Punkt i RVM (dvs. RVMs kortlæser) springer han/hun et par skærme i forhold til før (dvs. i forhold til hvis kunden begynder med at trykke på knapper først inden rejsekortet lægges på kortlæseren).

I dette tilfælde vil første skærm være:

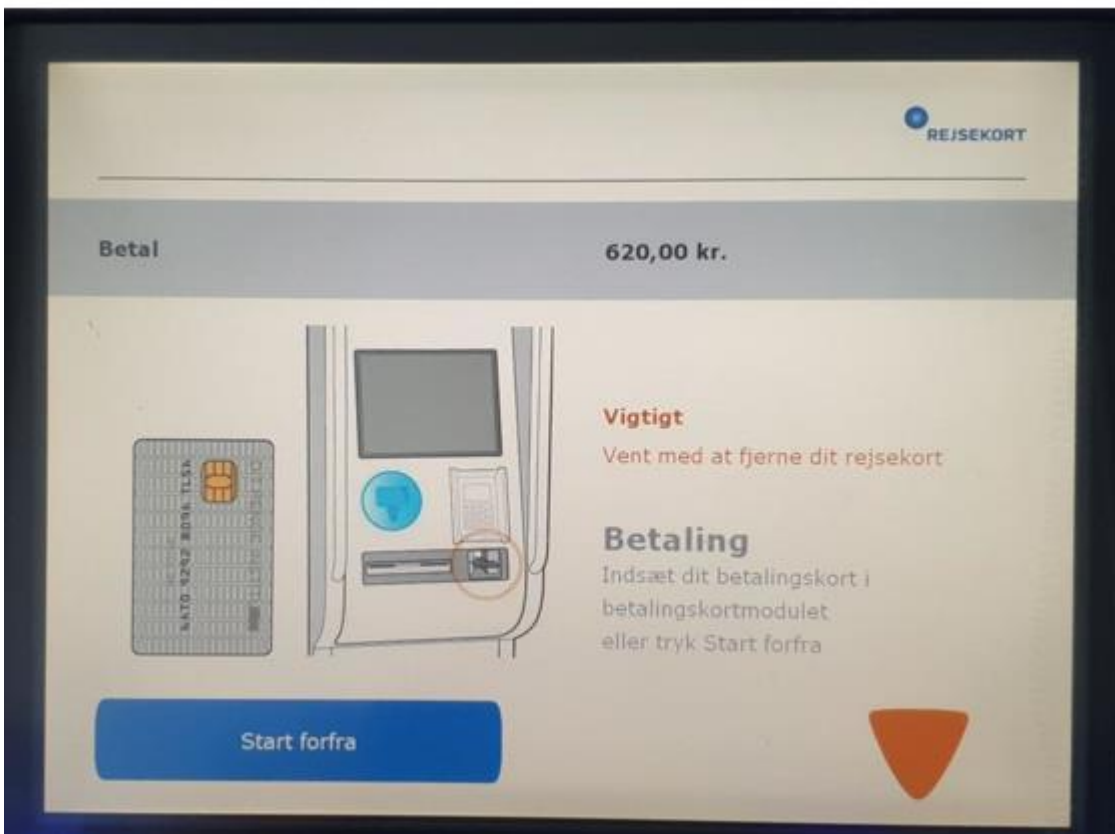


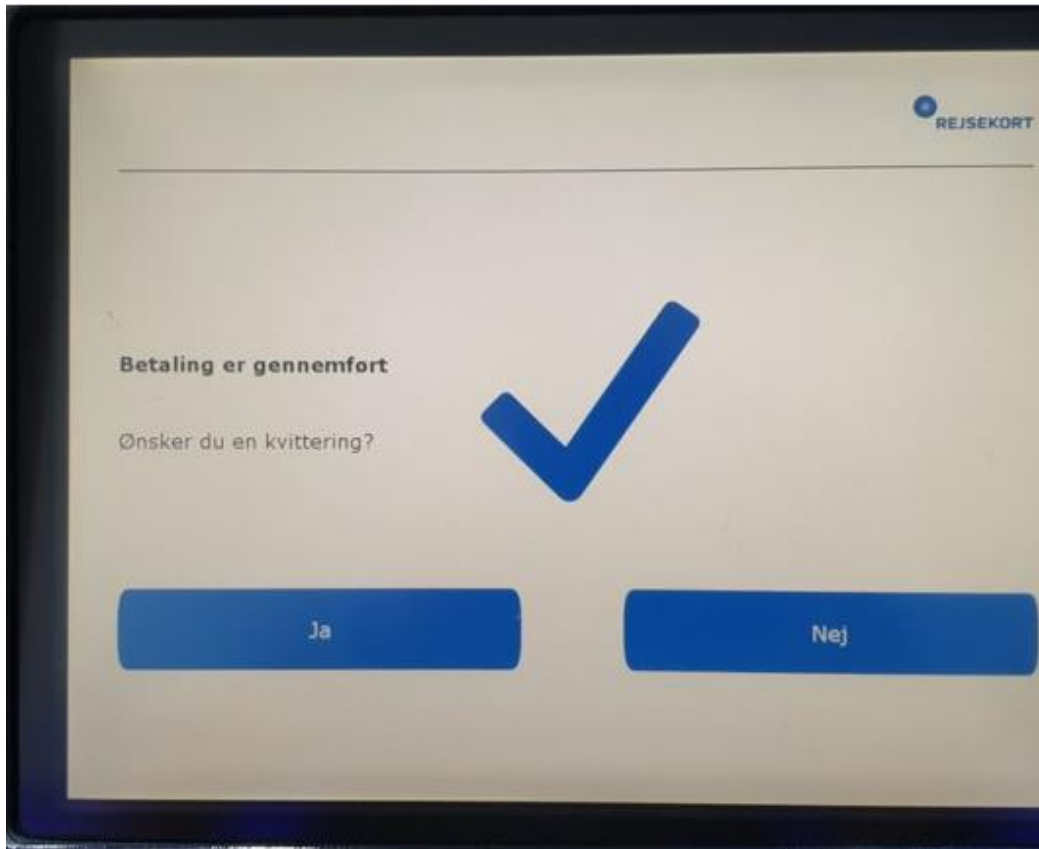
OBS.: I skærbilledet ovenfor bliver "Forny periode" knappen synlig kun hvis pendlerkort ikke har nogen fornyelsesaftale. Herfra vil forløbet foregå som det første tilfælde.





erefter vises betalingsforløbet på skærmen hvor kunden skal følge skærminstruktionerne.





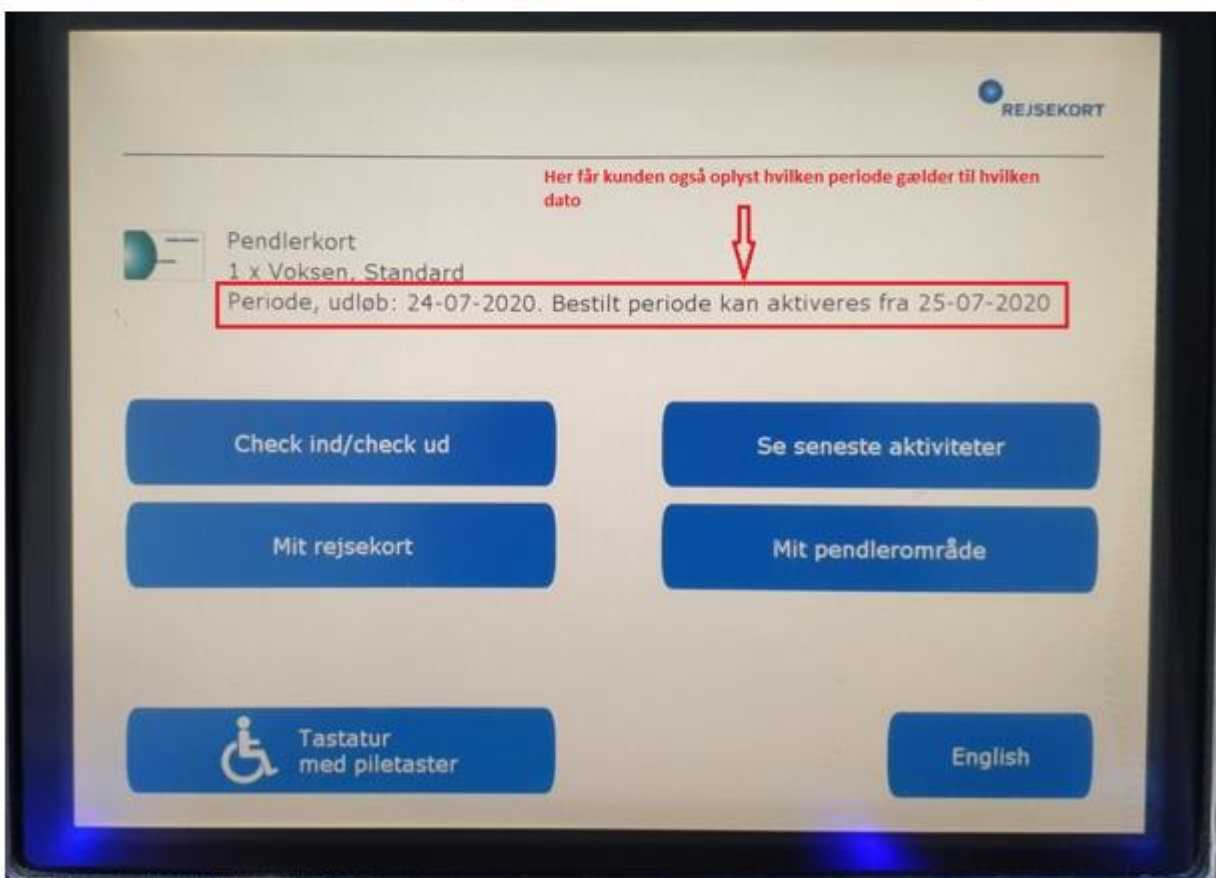
Hvis der vælges "Ja" kommer der kvitteringen ud til kunden.



Til sidst bliver kunden mindet om at huske lave CI og tage sit rejsekort med.



Hvis kunden efterfølgende sætter sit rejsekort på Det Blå Punkt i RVM kommer der følgende skærm frem:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at beløbet til rejsekort pendler *reserveres* på bankkontoen, når gyldighedsperioden fornyes. Beløbet reserveres 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 kontoen være mindre, men pengene forlader ikke kontoen reelt, før rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt rejsekort. Ankenævnet bemærker, at udtrykket "udført" på den fremlagte bankkontoudskrift i denne henseende betyder, at *reservationen* af beløbet er udført.

Selv om beløbet til klagerens forlovedes pendlerkort derfor måtte have fremstået som betalt fra kontoen den 11. december 2019, hvor det forrige kort udløb, var beløbet ikke *overført* til rejsekortsystemet, fordi dette krævede et check ind efter den 11. december kl. 23:59, hvor det udløb.

Rejsekortet var ved kontrollen den 4. januar 2020 endnu ikke aktiveret, og kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev i selve kontrolsituationen pålagt med rette.

Det fremgår af skærbillederne fra flow'et, at efter man har bestilt en fornyelse og tanket op samt godkendt købet får en besked om, at perioden er gyldig fra det første check "*fra [datoen for periodens udløb]*". Men først hvis man på ny lægger rejsekortet i RVM'en, får man oplyst, at check ind skal ske i den nye periode: "*Periode udløb den [sidste dag i perioden]. Bestilt periode kan aktiveres fra den [følgende dag]*".

Den første besked er efter ankenævnets opfattelse stærkt vildledende, da datoangivelsen er den sidste dato i den gyldige periode, og først hvis man på ny lægger kortet i RVM, får man at vide, at man først kan aktivere den nye periode dagen efter udløb af den forrige periode.

Der er en uoverensstemmelse mellem formuleringerne, hvortil kommer at det savner mening, at man efter at have afsluttet og godkendt optankningen og fjernet sit rejsekort fra automaten igen skulle lægge kortet ind i automaten for at få den klare information om fornyelsen, som er særdeles vigtigt for passagerens mulighed for at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

På den baggrund var det undskyldeligt, at klagerens forlovede regnede med, at hun havde fornyet perioden ved at checke ind på sidste dato i den gyldige periode – den 11. december 2019 - ved påstigning på bussen.

Metro Service skal derfor efter en analogi af reglerne om nedsættelse af kontrolafgiften ved efterfølgende visning af gyldigt periodekort nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., da kortet blev aktiveret i forbindelse med rejsen, som således er betalt.

Som følge af det anførte skal Metro Service betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2.

Klageren har desuden klaget over Metro Services klageformular, og at man ikke kan besvare deres mails, men skal svare via deres formular. Denne sagsbehandlingsgang finder ankenævnet ikke grundlag for at kritisere, da sagsgangen sikrer, at henvendelsen journaliseres og besvares.

Da klageren har fået medhold i den overvejende del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

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. Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"For tidligt aktiveret periodekort - 12 timer, af min forlovet fra Vietnam. Der er ingen steder oplyst klart, tydeligt og forståeligt på engelsk eller andet sprog hvornår korrekt aktivering af købt og betalt pendlerkort skal ske. Bedre information til udlændinge om brug og aktivering af pendlerkort

Bedre uddannelse af stewards så der kan udvises ansvar vurdering og konduite. Jeg var telefonisk i kontakt med stewarden uden selv at kunne forstå hvad problemet var når pendlerkortet blev aktiveret med det samme af stewarden.

Forbedring af Metroselskabets hjemmeside ved indsigelse mod en afgift - der kan kun vælges hvad selskabet mener der er af forseelser. F.eks. "glemt at forny" Det er ikke korrekt og hjemmesiden kan jo gøres så indviklet at indsigelser opgives under vejs.

Forbedring af kommunikation til brugere fra Metro kundeservice. Der sendes en personlig mail med en vurdering/afgørelse - den kan der ikke svares på. Der skal da udfyldes et nyt skema. Det er ikke almindelig god praksis at sende en mail der ikke kan svares på."

Indklagede anfører følgende:

"Klagers forlovede har fået udstedt en kontrolafgift den 4. januar 2020, idet hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldigt kort eller billet.

Klagers forlovede fremviste et pendlerkort rejsekort, som ikke var blevet aktiveret efter sidste periodes udløb (11. december 2019, kl. 23.59.00).

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Iflg. det oplyste, forsøgte klagers forlovede at aktivere den nye periode ca. 12 timer før den gamle udløb. En ny periode kan først aktiveres, når den tidligere periode er udløbet.

Vi kan se, at klagers forlovede checkede ind i bussen på [xx stoppested] kl. 08:51:34 den 11. december 2019 (bemærk i denne forbindelse at der *altid* skal foretages check ind på busrejser, når der benyttes pendlerkort).

På Rejsekort's hjemmeside fremgår følgende omkring aktivering af en ny periode:

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.

I forhold til klagers kommentar om, at det ingen steder er oplyst klart, tydeligt og forståeligt på engelsk eller andet sprog, har vi været i kontakt med Rejsekort, som kunne oplyse, at den profil der ligger på klagers forlovede er på dansk (ved oprettelse er der således valgt dansk som sprog), og der er i øvrigt ikke anført noget mobilnummer på profilen.

Når der oprettes et rejsekort (personligt eller pendlerkort) fordrer dette, at kunden har et dansk cpr-nr. Der må således være en forventning om, at kunden har en tilknytning til Danmark og enten kan forstå dansk, eller har en relation, et familiemedlem, en ven eller bekendt, som kan hjælpe i forhold til eventuel oversættelse, måtte dette være nødvendigt.

Som udgangspunkt er al korrespondance fra Rejsekort og på Rejsekort.dk på dansk – kunder der kontakter Rejsekort A/S telefonisk eller skriftligt på engelsk vil naturligvis blive svaret på engelsk.

Da klagerens forlovede således har foretaget check ind (forsøgt aktivering) *inden* den igangværende periode var udløbet, er fornyelsen ikke blevet gennemført.

De kunder, som har oplyst et mobilnummer på deres profil, vil få tilsendt en sms advisering, når det er tid for fornyelse – af denne advisering vil det fremgå, at perioden på periodekortet snart udløber samt dato for udløbet. Sms'en afsluttes med teksten: ***"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: XX/XX/XXXX."***

Kunder der måtte være i tvivl, eller som ikke forstår teksten, som fremgår på dansk, har altid mulighed for at kontakte Rejsekort A/S for råd og vejledning.

Idet klagers forlovede forsøgte at aktivere en ny periode på sit pendlerkort – inden perioden var udløbet – gik aktiveringen ikke igennem, og da klagers forlovede ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, er det således uomtvisteligt, at klagers forlovede har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for. At kortet efterfølgende aktiveres, ændrer ikke på dette forhold.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-.

Eventuelle forslag, reklamationer, kommentarer omkring Rejsekort's hjemmeside, herunder information, bedes rettet direkte til Rejsekort A/S – dette kan gøres via følgende link:

<https://www.rejsekort.dk/da/Kundecenter-privat/Kontaktformular>

Vores billetterende personale er ikke uddannet i sagsbehandling, og de må ikke forholde sig til enkeltsager. De skal i forbindelse med billettering alene forholde sig til, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Denne instruks er givet for at sikre, at alle kunder behandles ensartet, uanset hvilken steward de måtte møde, eller hvad der måtte være årsagen til, at kunden ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Som det fremgår af klagevejledningen, kan kontrolafgiften altid efterfølgende indklages til kundeservice, som forestår den egentlige sagsbehandling – klagevejledningen er anført på både dansk og engelsk.

Det er korrekt, at vi har faste valgmuligheder, når kunderne henvender sig via vores hjemmeside, dette er for at få flest muligt henvendelser korrekt kategoriseret allerede ved oprettelsen. Selvfølgelig kan der være enkelte, som ikke lige "passer ind", men størstedelen gør. Skulle kunderne vælge forkert, tilrettes de få, der ikke er tastet korrekt. Vi har forsøgt at gøre siden så nem og kundevenlig som mulig, og det er da også yderst sjældent vi får henvendelser fra kunder, som finder den uhensigtsmæssig eller besværlig, det er derfor beklageligt at høre, at klager opfatter hjemmesiden som indviklet.

Klager har helt ret i, at de mails vi fremsender som svar på kundernes henvendelser, ikke kan besvares. Dette er et bevidst valg, og ved at få henvendelser direkte ind via hjemmesiden, sikres en korrekt automatisk registrering i vores system, blandt andet sættes en sag øjeblikkelig i bero, når der i henvendelsestype vælges kontrolafgift og der anføres kontrolafgiftsnummer.

Typisk henvender kunderne sig kun en gang til os, idet det jo netop af vores svar fremgår, at såfremt kunden måtte være uenig i vores afgørelse, kan afgørelsen ankes til Ankenævnet."

Til dette har klageren svaret:

"Indledningsvist kan det oplyses at [klagerens forlovede], der har modtaget kontrolafgiften, er fra Vietnam, og at hun har boet i DK i 4½ år . Hun taler og forstår dansk på et niveau svarende hertil. Undertegnede varetager med fuldmagt korrespondancen, da dette ville være alt for vanskeligt for [klagerens forlovede]. Det kan ligeledes oplyses at [klagerens forlovede] tidligere har rejst med et månedskort uden problemer, der hver gang ved udløb blev fornyet ved betaling på kontoret på KBH Hovedbanegård. Hun har her bedt

om fortsættelse af denne ordning, da det har været trygt og overskuelig for hende. Det kan så vidt jeg har forstået ikke lade sig gøre. [Klagerens forlovede] har derfor efterfølgende måtte anvende rejseselskabets pendlerkort, hvor perioden hver gang er fornyet af hende ved kontant betaling i en automat på stationen. [Klagerens forlovede] har ikke erfaring med eller har lært at anvende - eller kan navigerer på forskellige hjemmesider i DK. Hun har efter betalingen hver gang tjekket ind og rejst uden det før har givet problemer. [Klagerens forlovede] står på metro toget sammen med to Metro stewarder i god tro da hun i god tid har betalt for en ny periode i automaten på stationen og har også fornyet perioden (tror hun) i god ved at tjekke ind med pendlerkortet. Desværre viser det sig i for god tid, nemlig 12 timer for tidligt i forhold til udløb af den forrige periode.

Insigelsen:

Der er betalt – pengene er trukket, men alligevel rejser [klagerens forlovede] ikke ”lovligt” med pendlerkortet. Det kan være meget svært at forstå når der også er tjekket ind selv for en dansker. Perioden kunne måske blot fornyes automatisk fra første check-in eller i det mindste kunne der ved betaling i automaten meget tydeligt gøres opmærksom på at der skal tjekkes ind for fornyelse af perioden og at dette først kan ske når den gamle periode er udløbet. Både på dansk og engelsk.

Det er et check-in og -ud-system, som mange ikke kan finde ud af (og slet ikke en Vietnameser efter 4½ år i DK) med alle forpligtigelser lagt over til kunden. Det er derfor *nødvendigt at der udvises konduite af Metro personalet og med tilrettevisning i forhold til brugen af systemet og ikke blot med uddeling af kontrolafgifter.*

Vi finder det derfor stadig både rimeligt og rigtigt, at Metro selskabet annullerer afgiften. Vi er selvfølgelig indstillet på at betale for rejsetid der derved og ved brug af check-in og -ud-systemet ikke skulle være betalt for.”

og med rødt:

”Klagers forlovede har fået udstedt en kontrolafgift den 4. januar 2020, idet hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldigt kort eller billet.

Klagers forlovede fremviste et pendlerkort rejsekort, som ikke var blevet aktiveret efter sidste periodes udløb (11. december 2019, kl. 23.59.00).

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. *[Klagerens forlovede] havde betalt i god tid og på sædvanlig vis inden periodens udløb i betalingsautomat, og pengene var trukket på kontoen for pendlerkortet (månedskort). Ligesom hun havde aktiveret kortet i god tid, hvorfor [klagerens forlovede] var i den tror at hun udviste ansvarlighed i forhold til at anvende rejsesystemet.*

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT’s hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/> *[Klagerens forlovede] har på intet tidspunkt haft til hensigt at rejse gratis eller at underminere rejsesystemet som det antydes.*

I forhold til klagers kommentar om, at det ingen steder er oplyst klart, tydeligt og forståeligt på engelsk eller andet sprog, har vi været i kontakt med Rejsekort, som kunne oplyse, at den profil der ligger på klagerens forlovede er på dansk (ved oprettelse er der således valgt dansk som sprog), og der er i øvrigt ikke anført noget mobilnummer på profilen. *[Klagerens forlovede] har ikke erfaring med eller har lært at anvende - eller kan navigerer på forskellige hjemmesider i DK. Jeg har efterfølgende tjekket op på hjemmesiden på dansk.*

Når der oprettes et rejsekort (personligt eller pendlerkort) fordrer dette, at kunden har et dansk cpr-nr. Der må således være en forventning om, at kunden har en tilknytning til Danmark og enten kan forstå dansk, eller har en relation, et familiemedlem, en ven eller bekendt, som kan hjælpe i forhold til eventuel oversættelse, måtte dette være nødvendigt. *[Klagerens forlovede] var i god tro da hun i god tid havde betalt for en ny periode i automaten på stationen, og også havde fornyet perioden (troede hun) og fandt det derfor ikke nødvendigt at bede venner og bekendte eller andre om at oversætte Metroselskabets hjemmeside og rejsebetingelser for brugen af rejsesystemet.*

Som udgangspunkt er al korrespondance fra Rejsekort og på Rejsekort.dk på dansk – kunder der kontakter Rejsekort A/S telefonisk eller skriftligt på engelsk vil naturligvis blive svaret på engelsk.

Da klagerens forlovede således har foretaget check ind (forsøgt aktivering) inden den igangværende periode var udløbet, er fornyelsen ikke blevet gennemført.

De kunder, som har oplyst et mobilnummer på deres profil, vil få tilsendt en sms advisering, når det er tid for fornyelse – af denne advisering vil det fremgå, at perioden på periodekortet snart udløber samt dato for udløbet. Sms'en afsluttes med teksten: **"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: XX/XX/XXXX."** *[Klagerens forlovede] har ikke erfaring med eller har lært at anvende - eller kan navigerer på forskellige hjemmesider i DK eller i brug af forskellige sms-systemer. Hun har derfor ikke benyttet sig af dette, men alene fornyet på stationen ligesom tidligere med månedskortet.*

Kunder der måtte være i tvivl, eller som ikke forstår teksten, som fremgår på dansk, har altid mulighed for at kontakte Rejsekort A/S for råd og vejledning.

Idet klagers forlovede forsøgte at aktivere en ny periode på sit pendlerkort – inden perioden var udløbet – gik aktiveringen ikke igennem, og da klagers forlovede ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, er det således uomtvisteligt, at klagers forlovede har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for. At kortet efterfølgende aktiveres, ændrer ikke på dette forhold.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vort krav på kr. 750,-. *Jf. ovenstående indsigelse finder vi det rimeligt og rigtigt at Metro selskabet annullerer afgiften, og vi er selvfølgelig indstillet på at betale for rejsetid der derved og ved brug af check-in og -ud-systemet ikke skulle være betalt for.*

Eventuelle forslag, reklamationer, kommentarer omkring Rejsekort's hjemmeside, herunder information, bedes rettet direkte til Rejsekort A/S – dette kan gøres via følgende link:

<https://www.rejsekort.dk/da/Kundecenter-privat/Kontaktformular>.

Vores billetterende personale er ikke uddannet i sagsbehandling, og de må ikke forholde sig til enkeltsager. De skal i forbindelse med billettering alene forholde sig til, om der på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, skal de udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil. Denne instruks er givet for at sikre, at alle kunder behandles ensartet, uanset hvilken steward de måtte møde, eller hvad der måtte være årsagen til, at kunden ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. *Når rejseselskabet operer med et check-in og -ud-system, som mange ikke kan finde ud af (og slet ikke en Vietnameser efter 4½ år i DK) med alle forpligtigelser lagt over til kunden er det nødvendigt at der kan udvises konduite af Metro personalet og med tilrettevisning i forhold til brugen af systemet. Dette er ikke "sagsbehandling" men al-*

mindelig god praksis. Det skal ligeledes bemærkes, at det er meget nedværdigende og ydmygende for en Vietnameser i alles overværelse, af en Metro steward, at blive bekendtgjort med at man rejser "ulovligt" eller uden gyldig rejsehjelm og derfor skal have en "bøde" når man er i god tro og har betalt for sit pendlerkort på stationen og også tjekket kortet ind.

Som det fremgår af klagevejledningen, kan kontrolafgiften altid efterfølgende indklages til kundeservice, som forestår den egentlige sagsbehandling – klagevejledningen er anført på både dansk og engelsk.

Det er korrekt, at vi har faste valgmuligheder, når kunderne henvender sig via vores hjemmeside, dette er for at få flest muligt henvendelser korrekt kategoriseret allerede ved oprettelsen. Selvfølgelig kan der være enkelte, som ikke lige "passer ind", men størstedelen gør. Skulle kunderne vælge forkert, tilrettes de få, der ikke er tastet korrekt. Vi har forsøgt at gøre siden så nem og kundevenlig som mulig, og det er da også yderst sjældent vi får henvendelser fra kunder, som finder den u hensigtsmæssig eller besværlig, det er derfor beklageligt at høre, at klager opfatter hjemmesiden som indviklet. **Det er ikke rigtigt, at der på hjemmesiden skal vælges kategorien "Glemt at forny" da det ikke er tilfældet – der kan ikke vælges blandt andre "forseelser" der dækker hændelsen.. At andre ikke skulle have overvejelser ved brugen af selskabets klageformularer hjemmeside må stå usagt.**

Typisk henvender kunderne sig kun en gang til os, idet det jo netop af vores svar fremgår, at såfremt kunden måtte være uenig i vores afgørelse, kan afgørelsen ankes til Ankenævnet.

Det var også ved første henvendelse at det var svært at finde en retvisende kategori."

Til dette har indklagede svaret:

"Indledningsvis kan følgende rejsekortshistorik oplyses:

Klagers forlovedes foregående pendlerkort var gyldigt som følger

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	12-11-2019 00:00:00
Periodekort gyldig til	11-12-2019 23:59:00
Periodekort gældende fra	12-11-2019 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Den 10. december 2019 indsætter klagers forlovede beløb for dækning af den næste pendlerperiode:

11-12-2019 08:51:34	11-12-2019 20:12:17	01-12-2019	Check ind	Check ind		171	73	Køllegårdsvej	VAL_03728 - 133C02	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00
10-12-2019 09:37:47	10-12-2019 09:45:12	01-12-2019	Periodekort forny	Salg af periodekort		170		Herlev St.	STO_Her_RVM_101 - 048107	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	605,00
08-12-2019 09:12:52	08-12-2019 09:22:22	01-12-2019	Check ud	Check ud		169	72	Herlev St.	VAL_22956 - 13CCE1	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00

Da klagers forlovede, ikke aktiverer og dermed fornyer en ny periode i direkte forlængelse af den foregående, står beløbet og venter, og da klagers forlovedes rejsekort checkes ind den 4. januar kl. 21:18:23 aktiveres en ny 30 dages periode og beløbet trækkes, hvorefter pendlerkortet er gyldigt som nedenfor

Periodekort gruppe	PERIODEKORT
Periodekort gyldig fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort gyldig til	02-02-2020 23:59:00
Periodekort gældende fra	04-01-2020 00:00:00
Periodekort kode	DOT Pendlerkort m. Metro

Klagers forlovedes kort har således ikke været aktivt i perioden fra den 12. december 2019 og frem til den 3. januar 2020.

Det er muligt, at klager mener, der måtte være betalt, men dette er ikke tilfældet, blot fordi beløbet er overført til kortet. Pengene trækkes først, når kortet aktiveres efter den tidligere periodes udløb. Når kortet og dermed en ny pendlerperiode aktiveres, trækkes beløbet og kortet vil være gyldigt for den næste periode (i dette tilfælde 30 dage frem efter aktiveringen den 4. januar 2020).

Klager anfører, at hans forlovede udviste ansvarlighed i forhold til at anvende rejsekortsystemet, ved at aktivere kortet i god tid. Hermed antager vi, at der menes, at hun havde foretaget aktivering ved check ind i bussen den 11. december 2019 kl. 08:51:34. Opmærksomheden skal her henledes på, at et pendlerkort ALTID skal checkes ind, når der rejses med bus. Det kan således ikke godtgøres, at klagers forlovede har foretaget denne aktion for at aktivere en ny periode.

Klager anfører endvidere, at det på intet tidspunkt har været hans forlovedes hensigt at rejse gratis eller underminere rejsesystemet, som han mener antydes i vores svar.

Det pågældende afsnit, som klager referer til, henviser blot til det selvbetjeningssystem, som gør sig gældende for kollektiv transport i Hovedstadsområdet, konsekvensen for manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel samt hvor dette fremgår. Vi forholder os ikke til, om der er handlet forsætligt eller ej, men forholder os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig at kunne fremvise billet på forlangende, jf. reglerne der fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler.

Som nævnt i vores første svar, er det altid muligt at kontakte Rejsekort A/S skriftligt eller telefonisk, alle henvendelser, uanset om disse sker på dansk eller engelsk, vil blive besvaret.

Endeligt skal vi påpege, at det pågældende rejsekort pendlerkort er anskaffet tilbage i februar 2019, og vi anser således ikke klagers forlovede som ny bruger, der ikke skulle være bekendt med produktet samt fornyelse heraf.

Baseret på tidligere fremsendte tillige med ovenstående, mener vi fortsat, at kontrolafgiften er såvel korrekt udstedt som efterfølgende fastholdt og opretholder derfor uændret vort krav på kr. 750,-.

Afslutningsvis kan det oplyses, at klagesag 2018-0239, som ankenævnet har truffet afgørelse i, og som vi finder sammenlignelig, er faldet ud til fordel for det indklagede selskab."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand