

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0182
- Klageren:** XX
4100 Ringsted
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Spærring af klagerens Rejsekort. Køb af nyt Rejsekort til 50 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at han ikke skal betale 50 kr. for et nyt Rejsekort, da hans kort er blevet spærret på baggrund af forhold, han ikke har indflydelse på.
- Indklagede fastholder spærringen af Rejsekortet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde spærringen af klagerens Rejsekort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.


-oOo-

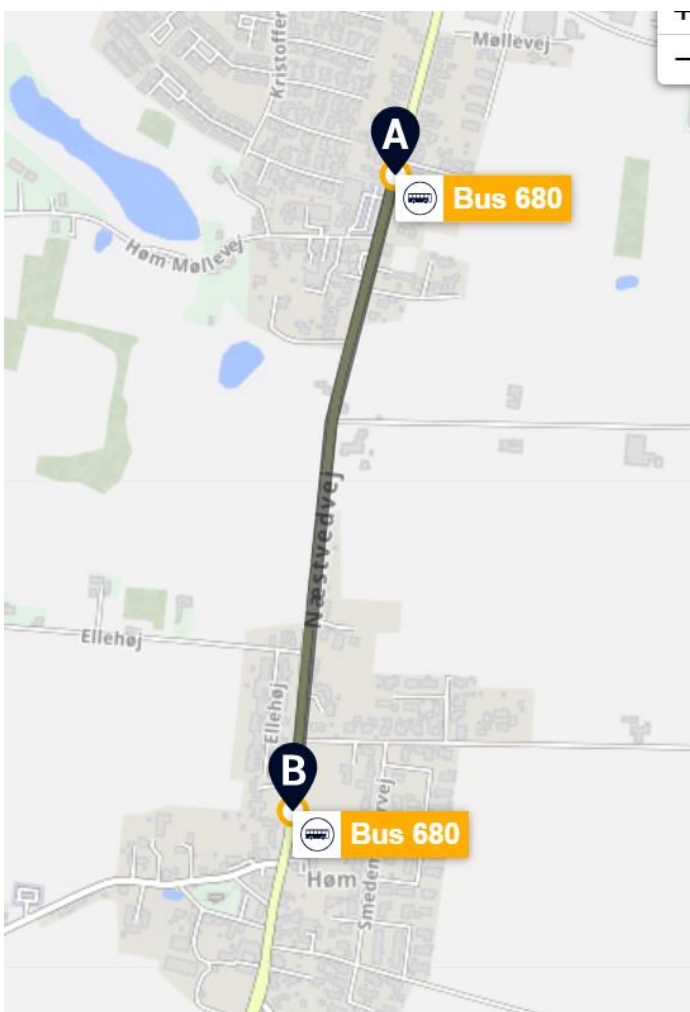
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort, som han anvender, når han skal fra bopælen på indkøb. Der er tale om en busrejse på 2 minutter mellem de to stoppesteder Høm Møllevvej – Høm Byvej med buslinje 680.

13:00	Høm Møllevvej (Næstvedvej)
	Bus 680 → Næstved St. via Glumsø 2 min
13:02	Høm Byvej (Næstvedvej)



På en række af turene checkede klageren ud, kort tid efter han havde checket ind, hvilket indebar, at rejserne på hans Rejsekort blev beregnet som "nul-rejser" til 0 kr.

På den baggrund sendte Rejsekort Kundecenter den 1. oktober 2021 en mail til klageren med oplysning om, at der først skulle checkes ud ved udstigning, idet der ellers ikke betales korrekt pris for rejsen:

“Vi har konstateret, at der ikke er foretaget korrekt check ud ved rejsens afslutning, idet der er foretaget check ud umiddelbart efter check ind, ved bl.a. følgende busrejser:

30-06-2021 10:06 Check ind: Høm Møllevej
26-07-2021 09:05 Check ind: Høm Møllevej
06-09-2021 10:05 Check ind: Høm Møllevej
21-09-2021 10:05 Check ind: Høm Møllevej
24-09-2021 09:04 Check ind: Høm Møllevej

Det betyder, at der ikke har været gyldig billet til de rejser, som er foretaget, hvilket er i strid mod kortbestemmelserne.

Husk at checke ind og ud!

For at have gyldig billet, skal check ind foretages ved påstigning af bussen og check ud ved udstigning, så du betaler den rigtige pris for din rejse.

Yderligere information:

På rejsekort.dk kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål, og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter”

Klageren fortsatte imidlertid med at checke sit Rejsekort ud med så kort tidsinterval, at flere af hans fremtidige rejser også blev beregnet som "nul-rejser" til 0 kr.

Når man checker sit Rejsekort ud så kort tid efter check ind, at man ikke betaler for rejsen, vil der på check ud-standeren stå, at rejsen kostede 0 kr.

Som følge af klagerens rejsemønster sendte Rejsekort Kundecenter den 30. december 2021 en mail til klageren benævnt "Advarselsmail" med det følgende indhold:

“Advarsel vedrørende rejsekort nr. 30843020[xxxxxx]

Vi har konstateret, at der ikke er foretaget korrekt check ud ved rejsens afslutning, idet der er foretaget check ud umiddelbart efter check ind, ved bl.a. følgende busrejser:

12-11-2021 11:06 Check ind: Høm Møllevej
26-11-2021 10:06 Check ind: Høm Møllevej
08-12-2021 10:06 Check ind: Høm Møllevej
23-12-2021 10:02 Check ind: Høm Møllevej

Det betyder, at der ikke har været gyldig billet til de rejser, som er foretaget, hvilket er i strid mod kortbestemmelserne.

Husk at checke ind og ud!

Vi har tidligere informeret dig om, at for at have gyldig billet, skal check ind foretages ved

påstigning af bussen og check ud ved udstigning, så du betaler den rigtige pris for din rejse.

Vi gør dig opmærksom på, at gentagene tilfælde af check ud umiddelbart efter check ind i busser betragtes som misbrug af kortet, og at dit rejsekort automatisk vil blive spærret i medfør af kortbestemmelsernes pkt. 4.2.

Spærrer vi dit rejsekort betyder det:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.

Yderligere information:

På rejsekort.dk kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål, og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

Venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter".

Klageren foretog dog på ny i 2022 en række rejser, der blev beregnet til 0 kr. som følge af et for hurtigt check ud efter check ind, og Rejsekort Kundecenter sendte derfor den 10. august 2022 en meddelelse til klageren om, at hans Rejsekort inden for et par dage ville blive spærret:

"Spærring af Rejsekortnummer [xxxxxxxxxxxxx]"

Vi skriver til dig for at orientere dig om, at dit rejsekort automatisk vil blive spærret indenfor de nærmeste dage, fordi der er foretaget check ud umiddelbart efter check ind, ved bl.a. følgende busrejser:

24-04-2022 11:05 Check ind: Høm Møllevej
29-04-2022 10:02 Check ind: Høm Møllevej
27-05-2022 10:10 Check ind: Høm Møllevej
01-08-2022 09:33 Check ind: Høm Møllevej

Det betyder, at der ikke har været gyldig billet til de rejser, som er foretaget, hvilket er i strid mod kortbestemmelserne.

Vi har tidligere sendt følgende advarsler:

01-10-2021 Til: [klagerens mail]@mail.com
30-12-2021 Til: [klagerens mail]@mail.com

I forbindelse med den sidste advarsel blev du orienteret om, at gentagende tilfælde af check ud umiddelbart efter check ind i busser betragtes som misbrug af kortet, og at dit rejsekort automatisk ville blive spærret i medfør af kortbestemmelsernes pkt. 4.2.

Hvad betyder det?

Spærringen af dit rejsekort betyder:

- At du ikke længere kan bruge dit rejsekort.

De trafiksselskaber, som er tilsluttet rejsekort, har alle fået besked om, at dit rejsekort vil blive spærret.

Udbetaling af saldo

Eventuel positiv restsaldo, vil blive udbetalt til din NemKonto i løbet af de næste 10-14 dage.

....."

Klagerens samlede Rejsekorthistorik fra den 2. september 2021 – 8. august 2022:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb	Saldo kr.
	02-09-2021	08:32	Tank-op		Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	150,00	216,25
80	02-09-2021	08:32	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	08:36	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-24,75	191,50
81	02-09-2021	09:02	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:06	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	175,00
82	06-09-2021	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		175,00
83	16-09-2021	09:32	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:06	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	158,50
84	21-09-2021	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		158,50
85	24-09-2021	09:04	Linje : 680 Høm Møllevej	09:04	Linje : 680 Høm Møllevej		158,50
86	30-09-2021	09:35	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:06	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	142,00
	05-10-2021	10:05	Tank-op		Linje : 680 Høm Møllevej	100,00	242,00
87	05-10-2021	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		242,00
88	15-10-2021	08:33	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	08:38	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-24,75	217,25
89	15-10-2021	09:03	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:07	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	200,75

90	21-10-2021	09:32	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:37	Linje : 680 Ringsted St.	-16,50	184,25
91	29-10-2021	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	10:06	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	167,75
92	05-11-2021	09:36	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:36	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads		167,75
93	05-11-2021	09:37	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:41	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-24,75	143,00
94	05-11-2021	10:14	Linje : 401A Odinsvej/Sønd ervang	10:19	Linje : 401A Næstvedvej/B engards Allé	-16,50	126,50
95	12-11-2021	11:06	Linje : 680 Høm Møllevej	11:07	Linje : 680 Høm Møllevej		126,50
96	19-11-2021	09:33	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	-16,50	110,00
97	26-11-2021	10:06	Linje : 680 Høm Møllevej	10:06	Linje : 680 Høm Møllevej		110,00
	03-12-2021	09:35	Tank-op		Linje : 680 Høm	100,00	210,00
					Byvej/vendepl ads		
98	03-12-2021	09:35	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:06	Linje : 680 Høm Møllevej	-16,50	193,50
99	08-12-2021	10:06	Linje : 680 Høm Møllevej	10:06	Linje : 680 Høm Møllevej		193,50
100	17-12-2021	09:37	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:41	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-24,75	168,75
101	17-12-2021	09:59	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:03	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	152,25
102	23-12-2021	10:02	Linje : 680 Høm Møllevej	10:03	Linje : 680 Høm Møllevej		152,25
	30-12-2021	09:37	Tank-op		Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	150,00	302,25

103	30-12-2021	09:37	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:05	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	285,75
104	03-01-2022	10:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	10:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads		285,75
105	03-01-2022	10:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	11:03	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-24,75	261,00
106	13-01-2022	09:42	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:42	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads		261,00
107	13-01-2022	09:42	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:45	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-24,75	236,25
108	13-01-2022	11:00	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	11:00	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang		236,25
109	13-01-2022	11:01	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	11:04	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-19,80	216,45
110	21-01-2022	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej		216,45
111	21-01-2022	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		216,45
112	28-01-2022	09:37	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:41	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-16,50	199,95
113	28-01-2022	10:00	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:03	Linje : 680 Høm Møllevej	-24,75	175,20
114	01-02-2022	10:03	Linje : 680 Høm Møllevej	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej		175,20
115	01-02-2022	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		175,20
116	01-02-2022	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej	10:05	Linje : 680 Høm Møllevej		175,20
117	04-02-2022	09:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:41	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-24,75	150,45
118	04-02-2022	09:59	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:03	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	133,95

119	15-02-2022	09:01	Linje : 680 Høm Møllevej	09:02	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	117,45
120	24-02-2022	09:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:41	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-16,50	100,95
121	24-02-2022	10:14	Linje : 401A Odinsvej/Sønd ervang	10:19	Linje : 401A Næstvedvej/B engards Allé	-16,50	84,45
	01-03-2022	10:01	Tank-op		Linje : 680 Høm Møllevej	150,00	234,45
122	01-03-2022	10:01	Linje : 680 Høm Møllevej	10:01	Linje : 680 Høm Møllevej		234,45
123	10-03-2022	08:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	08:41	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-24,75	209,70
124	10-03-2022	09:31	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:34	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	193,20
125	18-03-2022	09:30	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	09:33	Linje : 680 Høm Møllevej	-16,50	176,70
126	25-03-2022	09:09	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:33	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	160,20
127	01-04-2022	10:03	Linje : 680 Høm Møllevej Information ikke modtaget	10:04	Linje : 680 Høm Møllevej		160,20
129	11-04-2022	10:03	Linje : 680 Høm Møllevej	10:04	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	127,20
130	21-04-2022	09:39	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:43	Linje : 680 Næstvedvej/A horn Allé	-24,75	102,45
131	21-04-2022	09:59	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:04	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	85,95
132	22-04-2022	11:06	Linje : 680 Høm Møllevej	11:06	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-19,80	66,15
133	24-04-2022	11:05	Linje : 680 Høm Møllevej	11:06	Linje : 680 Høm Møllevej		66,15
134	29-04-2022	10:02	Linje : 680 Høm Møllevej	10:02	Linje : 680 Høm Møllevej		66,15

	03-05-2022	08:41	Tank-op		Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	150,00	216,15
135	03-05-2022	08:41	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads Information ikke modtaget		Check ud oplysninger er gået tabt *		
136	03-05-2022	09:36	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:41	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	174,90
137	12-05-2022	14:13	Linje : 680 Høm Møllevej Information ikke modtaget		Check ud oplysninger er gået tabt *		
138	20-05-2022	09:39	Linje : 680 Høm Møllevej	09:41	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-24,75	125,40
139	20-05-2022	10:07	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:11	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	108,90
140	27-05-2022	10:10	Linje : 680 Høm Møllevej	10:10	Linje : 680 Høm Møllevej		108,90
	03-06-2022	09:38	Tank-op		Linje : 680 Høm Møllevej	150,00	258,90
141	03-06-2022	09:38	Linje : 680 Høm Møllevej	09:40	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-16,50	242,40
142	03-06-2022	10:07	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	10:11	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-24,75	217,65
143	11-06-2022	09:20	Linje : 680 Høm Møllevej	09:22	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-13,20	204,45
144	20-06-2022	08:38	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	09:11	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	187,95
145	04-07-2022	09:38	Linje : 680 Høm Møllevej	09:41	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	-16,50	171,45
146	04-07-2022	10:14	Linje : 401A Odinsvej/Sønd ervang Information ikke modtaget	10:20	Linje : 401A Næstvedvej/B engards Allé	-16,50	154,95

147			Ukendt sted	09:48	Linje : 401A Torvet	-16,50	138,45
148	15-07-2022	09:35	Linje : 680 Høm Møllevej	09:35	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-16,50	121,95
			Information ikke modtaget				
	01-08-2022	09:33	Tank-op		Linje : 680 Høm Møllevej	150,00	247,20
150	01-08-2022	09:33	Linje : 680 Høm Møllevej	09:34	Linje : 680 Høm Møllevej		247,20
			Information ikke modtaget				
152	02-08-2022	09:32	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:32	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang		222,45
153	02-08-2022	09:32	Linje : 680 Odinsvej/Sønd ervang	09:36	Linje : 680 Høm Byvej/vendepl ads	-24,75	197,70
155	08-08-2022	09:41	Linje : 680 Høm Møllevej		Check ud oplysninger er gået tabt *		
	19-08-2022	02:37	Rejsekort tilbagebetalt			-160,20	0,00

”

Efter det af Movia oplyste, foregik nogle af klagerens rejser således, at han checkede ud mellem 45 sekunder *inden* og 14 sekunder *efter* bussen forlod det stoppested, hvor han var steget ombord på bussen, og mellem 55 sekunder og 2 minutter og 37 sekunder *inden* bussen ankom til det næste stoppested.

Da klageren ikke længere kunne benytte sit Rejsekort, klagede han over spærringen til Rejsekort Kundecenter den 17. august 2022, hvor han skrev følgende:

Vælg emne	Spærring, tilbagekald af samtykke og udløbne rejsekort Spærret rejsekort pga. manglende check ud
Min henvendelse omhandler rejsekortnr.:	308430 <input type="text"/>
Jeg har ikke adgang til rejsekortnummeret	Nej
Ønsker du svar på din henvendelse?	Ja, jeg ønsker svar
Din e-mailadresse	<input type="text"/>
Fortæl hvilke rejser, spærringen vedrører	
aner det ikke da jeg altid checker ud men den siger at mit kort er ugyldigt HVILKET JEG IKKE FORSTÅR da der står 160 kr på det og hvis jeres system ikke virker er det sqg ikke min skyld	
Vedhæft fil	
Dit navn	<input type="text"/>
Postnr og by	
Telefonnr	

Ifølge Movia ringede klageren også til Rejsekort Kundecenteret samme dag, hvor medarbejderen noterede følgende om samtalen:

"KD [kunden] har fået sit RK [Rejsekort] spærret grundet misbrug (for mange manglende CU [check ud]) -KD er meget utilfreds da han mener at han er meget omhyggelig med at lave CI/CU da han har hund med og at det ikke er hans fejl hvis scannere i bussen ikke virker og kan ikke se hvorfor det er ham der skal straffes på den konto... KD har udtrykt at han ikke vil have mere med RK at gøre og bare have sine penge retur - KD har sendt os en klage"

Klageren skrev desuden til Rejsekort Kundecenter den 18. august 2022:

"Jeg vil hermed gerne klage over kundeservice's behandling af min forspørgelse ang mit rejsekort ikke virker at man fra jeres side bare automatisk lægger skyld på bruger finder jeg direkte uforskammende Det er da ikke sådan et firma i det 2100'nde århundrede burde føre forretning iflg min mening at man overhovedet ikke er villig til at finde en løsning er endnu mere uforståeligt og jeg bryder mig aldeles ikke om at nærmest blive beskyldt for at snyde jer Hvorfor skulle jeg dog det ? Jeg har været kunde hos jer i snart 10 år så bare tanken om snyd er igen TOTALT uforstående for mig Jeg vil en af de nærmeste dage prøve kontakt med Ekstra Bladet ang den her latterlige sag og jeres totalt uprofessionelle behandling af sagen Hvilket århundrede lever i i ?"

Samme dag, den 18. august 2022 svarede Rejsekort Kundecenter følgende:

*"Kære [Klagerens navn]
Tak for din henvendelse.*

Dit rejsekort med kortnummer 308430 [xxxxx] er blevet spærret, fordi vi har gentagne gange konstateret, at der er checket ud lige efter check ind på dine busrejser. Dette tæller som en annullering af check ind og du har derfor ikke betalt for dine busrejser. Se nedenstående eksempler:

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 95	12-11-2021	11:06	Linje : 680 Høm Møllevvej	11:07	Linje : 680 Høm Møllevvej		126,50
+ 96	19-11-2021	09:33	Linje : 680 Høm Byvej/vendeplads	10:05	Linje : 680 Høm Møllevvej	-16,50	110,00
+ 97	26-11-2021	10:06	Linje : 680 Høm Møllevvej	10:06	Linje : 680 Høm Møllevvej		110,00
+	03-12-2021	09:35	Tank-op		Linje : 680 Høm Byvej/vendeplads	100,00	210,00
+ 98	03-12-2021	09:35	Linje : 680 Høm Byvej/vendeplads	10:06	Linje : 680 Høm Møllevvej	-16,50	193,50
+ 99	08-12-2021	10:06	Linje : 680 Høm Møllevvej	10:06	Linje : 680 Høm Møllevvej		193,50
+ 100	17-12-2021	09:37	Linje : 680 Høm Byvej/vendeplads	09:41	Linje : 680 Næstvedvej/Ahorn Allé	-24,75	168,75
+ 101	17-12-2021	09:59	Linje : 680 Odinsvej/Søndervang	10:03	Linje : 680 Høm Byvej/vendeplads	-16,50	152,25
+ 102	23-12-2021	10:02	Linje : 680 Høm Møllevvej	10:03	Linje : 680 Høm Møllevvej		152,25

Hvis du har kommentarer til disse aktiviteter, hvor der checkes ind og checkes ud igen lige efter, vil vi meget gerne høre nærmere fra dig. Du er velkommen til at besvare denne mail med dine kommentarer.

Vi ser frem til at høre nærmere fra dig.”

Den efterfølgende dag, den 19. august 2022 skrev klageren til kundecenteret:

”siden i åbenbart ikke kender jeres egne busruter kan jeg da oplyse jer om at når jeg skal ned og handle i Daglig Brugsen så skal jeg altså kun køre 1 stop som i åbenbart ser som mig forsøge at snyde hvilket jeg finder direkte uforskammende da det ikke er min skyld at den foretning ligger på næste stop og i skal fandme ikke bestemme hvor jeg handler jeg har haft rejsekort i så mange år at ideen om snyd er totalt latterligt nogle gange går jeg derved og ta'r bussen hjem som jo er 1 stop altså jeg checker ind og ud igen når jeg forlader bussen DETTE ER JERES FEJL ikke min at jeres system ikke kan fatte logikken i det

[klagerens navn]

ps: jeg har sendt klage til forbrugsombudsmanden ang den her latterlige sag.”

Rejsekort Kundecenter svarede klageren den 23. august 2022:

”Kære [Klagerens navn]

Tak for dit svar.

Jeg kan se, at der er sendt en mail til dig den 31-12-2021, hvor vi gør opmærksom på, at der er checket ud på flere rejser umiddelbart efter check ind og der derved ikke har været betalt for rejsen. Vi oplyser, at dit rejsekort kan blive spærret ved gentagne tilfælde af check ud umiddelbart efter check ind i en bus, da dette jf. kortbestemmelserne betegnes som misbrug.

I mailen oplyser vi ligeledes om, at du skal checke ind ved påstigning og først checke ud ved udstigning af bussen, sådan at du har gyldig rejsehjemmel og betaler korrekt pris for din rejse.

Der er også sendt en tilsvarende mail den 01-10-2021.

Den 10-08-2022 bliver dit rejsekort spærret på baggrund af ovenstående. Dit rejsekort kan hverken genåbnes eller genbruges. Restsaldoen på dit rejsekort bliver automatisk udbetalt til din NemKonto.

Det er fortsat muligt for dig, at købe et nyt rejsekort, såfremt du igen ønsker at rejse med rejsekort. Du kan købe et nyt rejsekort på sin selvbetjening på www.rejsekort.dk Et nyt rejse kort personligt eller flex koster 50,00 kr.

Jeg har kigget lidt på dine seneste rejser, hvor der er checket ud i bussen umiddelbart efter check ind og betalt 0 kr. for rejsen.

Din rejse den 27-05-2022

Bussen ankommer ved Høm Møllevej kl. 10:10:19 og kører fra stoppestedet kl. 10:10:39

Du checker ind kl. 10:10:26 og checker ud igen kl. 10:10:51

Bussen ankommer til næste stoppested kl. 10:11:56

Du checker dermed ud 25 sekunder efter dit check ind og 12 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet men 55 sekunder før bussen ankommer ved næste stoppested.

Din rejse den 01-08-2022

Bussen ankommer ved Høm Møllevej kl. 09:33:49 og kører fra stoppestedet kl. 09:34:07

Du checker ind kl. 09:33:57 og checker ud igen kl. 09:34:21

Bussen ankommer til næste stoppested kl. 09:35:19

Du checker derfor ud 24 sekunder efter dit check ind og 14 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet, men 58 sekunder før bussen ankommer ved næste stoppested.

Din rejse den 02-08-2022

Bussen ankommer ved Odinsvej/Søndervang kl. 09:31:54 og kører fra stoppestedet kl.

09:33:03

Du checker ind kl. 09:32:02 og checker ud igen kl. 09:32:18

Bussen ankommer til næste stoppested kl. 09:34:55

Du checker derfor ud 16 sekunder efter dit check ind, men 45 sekunder før bussen forlader stoppestedet, og 2 minutter og 37 sekunder inden bussen ankommer ved næste stoppested.

På de rejser jeg har kigget på, er der derfor blevet checket ud mellem 45 sekunder før efter bussen har forladt stoppestedet og 14 sekunder efter bussen har forladt stoppestedet.

Der har på de tre rejser været mellem 55 sekunder og 2 minutter og 37 sekunder til bussen ankommer til næste stoppested. Vi fastholder derfor, at rejsekortet er blevet spærret, da rejsekortet ikke har været brugt korrekt.

For at betale korrekt pris for rejsen, skal du vente med at checke ud, til bussen er ved stoppestedet, hvor du skal af.

Jeg håber at have besvaret dine spørgsmål og ønsker dig en god dag.”

Klageren anførte følgende den 24. august 2022:

*”Jeg finder det ret muntert at i overhovedet ikke vil ta' et ansvar selv men udelukkende lægger skylden på mig som bruger på trods af at det ikke er min skyld at jeres latterlige system ikke rigtigt kan fatte at jeg kun skal 1 stoppested and det med Odinsvej så forstår jeg overhovedet ikke hvad det er du prøver at påstå jeg skulle ha' gjort det lyder for mig som om at i påstår at jeg skulle ha' stået på bussen og checket ind og så gået direkte ned og checket ud igen ? er det ikke det du siger ? Kan du/i virkelig ikke høre hvor dumt det lyder ? Tror du ikke chaufføren ville reagere på at jeg gjorde det ? I er sgu ikke for kloge anyway hvis i mener jeg SKAL betale for et nyt rejsekort for at kunne bruge denne form for transport Så må jeg vel det men det gør jeg under protest da jeg stadig ikke mener at have gjort noget forkert
[Klagerens navn]”*

Samme dag svarede Rejsekort Kundecenter:

Kære [Klagerens navn]

Tak for din henvendelse af 17-08-2022.

Vi forholder os kun til, at der på rejser er checket ud inden rejsekortudstyret har registeret, at bussen er ankommet til næste stoppested. Vi kan konstatere at der ved flere rejser er checket ud for tidligt i forhold til bussen lokation. Dette betyder at der ikke er betalt den korrekte pris for disse rejser.

Vi har informeret dig om fejlen, og reageret med at spærre kortet som advaret, da der på rejser stadig blev checket ud før bussen kunne opdatere lokationen.

Vi håber, at kunne byde dig velkommen på rejsen igen i fremtiden.

Du ønskes en god dag.”

Den 19. august 2022 udbetalte Rejsekort Kundecenter restsaldoen på kortet til klageren. Klageren har efterfølgende købt et nyt Rejsekort til 50 kr., hvilket beløb han ikke ønsker at betale, da fordi omstændighederne beror på Rejsekortsystemets opbygning og ikke på snyd fra hans side.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af sagens akter, at klageren allerede i oktober 2021 af Rejsekort Kundecenter blev orienteret om, at han på visse rejser ikke havde checket sit Rejsekort korrekt ud ved rejsens afslutning og udstigning af bussen, men i stedet havde foretaget check ud umiddelbart efter check ind, og derfor ikke havde betalt korrekt pris for rejsen.

Efter klagerens fortsatte gentagne hurtige check ud, modtog han derfor i slutningen af 2021 en advarselsmail fra Rejsekort Kundecenter om, at sådanne gentagne check ud umiddelbart efter

check ind, der medfører, at rejsens pris beregnes til 0 kr., ville indebære, at hans Rejsekort kunne blive spærret, da dette jf. kortbestemmelserne betegnes som misbrug.

Ankenævnet bemærker hertil, at det ikke er defineret i kortbestemmelserne, hvad misbrug er, men blot, at et Rejsekort kan spærres uden forudgående advarsel, hvis der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug. Bestemmelsen skal således ses i sammenhæng med bestemmelsen om, hvornår en spærring kræver forudgående advarsel, nemlig ved gentagne undladte check ud eller negativ saldo/gæld.

Klageren blev både orienteret og advaret om, at hans adfærd med de meget hurtige check ud var forkert brug af Rejsekortet, fordi han ikke betalte for sine rejser. Selv om der er tale om rejse mellem to stoppesteder, er det ankenævnets opfattelse, at klageren efter disse oplysninger, måtte have været mere påpasselig med at vente med at checke ud, til bussen var nærmere stoppestedet, således som det lykkedes for ham på størstedelen af rejserne.

Ankenævnet finder på baggrund af orienteringen og advarslen til klageren, at kravet til mistanken om misbrug af Rejsekort, ikke behøver være en "begrundet mistanke", som ved spærring uden forudgående advarsel.

Dette indebærer derfor, at Rejsekort Kundecenter ved klagerens konstaterede fortsatte hurtige check ud og dermed gratis rejser, var berettiget til at spærre klagerens Rejsekort. Da spærringen beroede på klagerens forhold, skal klageren selv skal bære omkostningerne til køb af et nyt Rejsekort.

RETSGRUNDLAG:

Fra de dagældende Rejsekort Kortbestemmelser:

" 1.3 Sådan anvendes et rejsekort

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

Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5.

Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4. Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift.

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

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud".

Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen. I nogle busser skal både check ind og check ud ske hos chaufføren. Ved rejse med tog, metro eller letbane, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen.

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

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

.....

4.1.

.....

Et spærret rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel restsaldo og/eller værdi af en ubrugt periode ved spærringstidspunktet, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal efterfølgende betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort, medmindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort A/S.

4.2 Rejsekort A/S' spærring af rejsekort

Når Rejsekort A/S spærre et rejsekort, vil kortindehaver hurtigst muligt modtage skriftlig meddelelse om årsagen hertil. Rejsekort A/S er berettiget til uden varsel at spærre en kundes rejsekort, hvis:

- der foreligger særlige omstændigheder, herunder begrundet mistanke om misbrug,
- kortindehaveren af et rejsekort personligt eller rejsekort flex har opsagt kundeforholdet, har anmodet om spærring af kortet, har opsagt aftalen om det pågældende rejsekort, jf. afsnit 4.3, eller har tilbagekaldt sit samtykke til Rejsekort A/S' og de tilsluttede trafikvirksomheders behandling af persondata.

Rejsekort A/S er berettiget til at spærre en kundes rejsekort efter at have varslet det pr. e-mail, brev eller e-Boks i følgende tilfælde:

- Et rejsekorts saldo er negativ, eller der er opstået gæld, jf. afsnit 4.2.1. eller
- Ved gentagne tilfælde af undladt check ud, jf. afsnit 4.2.2. Ved spærring mistes rettighederne til en eventuel mængderabat (rabattrin), der er optjent på det pågældende rejsekort."

Fra de dagældende Fælles landsdækkende rejseregler, som der henvises til i pkt. 1.3. ovenfor om brug af Rejsekort:

"2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort Rejseplanen A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Klagen vedrører: "at de har spærret mit rejsekort og beskylder mig for at snyde med noget jeg egentlig ikke har indflydelse på Da jeg mener at jeg så absolut ikke har prøvet på nogen måde at snyde dem Jeg skal betale 50 kr for et nyt rejsekort hvilket jeg finder direkte uforskammende jeg vil sådan set bare ha' en principiel afgørelse om det virksomheden gør er rigtigt for det mener jeg så afgjort ikke er."

Indklagede anfører følgende:

" [Klagerens] rejsekort er spærret den 10. august 2022, da der på ganske mange rejser er foretaget check ud umiddelbart efter check ind, hvilket betyder, at der ikke er betalt for disse rejser. Kunden er blevet informeret og vejledt om denne problemstilling, og der er sendt advarsler forud for spærringen. Vi vedlægger de udsendte mails samt rejsehistorik 13 måneder tilbage. Mail med information om spærringen vil blive efter-sendt til ankenævnet snarest muligt.

Kortet er spærret i medfør af Rejsekort Kortbestemmelser pkt. 4.2, da kundens brug af rejsekortet på denne måde, må anses for misbrug af rejsekortet. Vi fastholder derfor, at spærringen er sket i overens-stemmelse med kortbestemmelserne.

Baggrund:

Kunden rejser ofte med linje 680 mellem Høm Byvej og Høm Møllevej – se linje info nedenfor:

680 Næstved St. - Ringsted St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Farlmagsvej Ringstedgade	260	Næstved St. Ringstedgade Næstved Sygehus Hertufsvænge Vinkelvej Skovbrynet Rønnevej Holsted Alle Sorevej Stenskovvej Køberupvej Helgesvej Skolemarken Slettevej Gelsted
Næstvedvej Skåremosevej Helgesvej	262	Stenagergårdsvej Fasanvænget Irisvænget Susåskolen, Afrd. Hertufmagle
Ravnstrupvej Østergade Stationsvej Ringstedvej	269	Vink - Ravnstrup Østergårdsvej Glumsø St. Torvet Glumsø, Realskolevej
Sandbyvej Ravnstrupvej	262	Kirkevej Ravnstrupvej 19 Ravnstrupvej 1b
Suså Landevej		Torpe Hovvej Tybjergvej
Næstved Landevej Suså Landevej Ølsevej Sandbyvej	269	Buske Ølsevej 5 Sandby Suså Landevej
Næstvedvej	140	Vetterslev Ringsted Lilleskole Hem Byvej Hem Møllevej Ahorn Allé Søndervang Ringsted St.
Ringsted St.		Ringsted St.

På nogle rejser checker kunden ud (typisk 1 minut eller mere efter check ind) og betaler korrekt pris, men på andre rejser foretages check ud umiddelbart efter check ind (typisk 10-20 sekunder efter) og der betales 0 kr. for rejserne. Kunden kan se rejsens pris på rejsekortstanderen, når han checker ud. Han kan derfor altid umiddelbart se, om han har betalt for rejsen.

Kunden har haft 82 rejser indenfor de sidste 13 måneder. Der er foretaget rejser til 0 kroner i bus på grund af for hurtigt check ud, på følgende datoer:

- 21-09-2021
- 24-09-2021
- 05-10-2021
- 05-11-2021
- 12-11-2021
- 26-11-2021
- 08-12-2021
- 23-12-2021
- 03-01-2022
- 13-01-2022 (dog checker kunden ind igen og checker ud 3 minutter senere)
- 13-01-2022 – 2. nulrejse den dag
- 21-01-2022
- 21-01-2022 – 2. nulrejse den dag – i direkte forlængelse af den første
- 01-02-2022

01-02-2022 – 2. nulrejse den dag – i direkte forlængelse af den første
01-02-2022 - 3. nulrejse den dag – i direkte forlængelse af den første og anden
01-03-2022
24-04-2022
29-04-2022
03-05-2022
27-05-2022
01-08-2022
02-08-2022 (dog checker kunden igen og checker ud 4 minutter senere)

Det betyder, at kunden har foretaget 23 rejser til 0 kroner i de sidste 13 måneder.

Rejsekort har sendt følgende mails til kunden som følge af disse rejser (vedhæftet).

- Informationsmail er sendt 01-10-2021
- Advarselsmail er sendt 30-12-2021
- Spærremail/-brev er sendt 10-08-2022

Der er således både givet information om, hvordan kunden skal bruge rejsekortet for at betale for rejsen og at fortsat anvendelse af rejsekortet på denne måde, ville føre til spærring af kortet i overensstemmelse med kortbestemmelserne.

Kunden har efterfølgende købt et nyt rejsekort mod betaling af kortprisen, som er betalt under protest.

Tidligere korrespondance med kunden:

[Gengivet ovenfor under sagens omstændigheder].

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand