

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0105

Klageren: XX
4300 Holbæk

Indklagede: Rejsekort Kundcenter

Klagen vedrører: Transittid

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Sagen udspringer af en konkret rejse, som klageren foretog den 3. februar 2012 på følgende måde:

Afgang fra Markeslev kl. 09.07 med bus 506; skift Fjordvej Holbæk kl. 09.20; videre med bus 502 fra Frilandsvej Holbæk kl. 09.25; ankomst kl. 09.29 ved Holbæk Megacentrum.

Klageren handlede i centret i ca. 20 minutter og tog tilbage igen kl. 09.58 med bus 502 til Holbæk st.; ankomst kl. 10.08 og videre med bus 506; ankomst ca. kl. 11.07.

Klagerens rejse blev betalt med rejsekort, hvor han tjekkede ud, da han ankom til Holbæk Megacentrum og tjekkede ind, da han påbegyndte hjemrejsen.

Prisen blev beregnet til i alt 32,50 kr., idet klagerens to rejser blev beregnet som én rejse som følge af, at han havde en transittid på under 30 minutter mellem tjek ud og tjek ind.

Prisen for to separate rejser på rejsekort ville være 13 kr. hver vej, i alt 26 kr.

Klageren anmodede derfor Rejsekort Kundcenter om refusion af forskelsbeløbet på 5,50 kr. Dette blev afslået med henvisning til, at når der er under 30 minutter mellem en rejsendes tjek ud og næste tjek ind, lægges de to foretagne rejser sammen til én rejse.

Klageren klagede derpå til ankenævnet over det konkrete beløb på 5,50 kr. samt over den generelle brug af transittid i beregningen af rejsers pris og den manglende information til passagererne om transittidsreglen.

Movia besluttede at godtgøre klageren de 5,50 kr. under sagens skriftveksling.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren har gjort gældende, at klagen herefter vedrører fjernelse af begrebet transittid ved beregning af rejsens pris på rejsekort. Subsidiært ønsker klageren en beregning, hvorefter en rejse aldrig kan blive dyrere end prisen for de to involverede enkeltrejser samt en forbedring i informationen til kunderne om transittidsreglen. Til støtte herfor har klageren gjort gældende,

at ved bestilling af rejsekortet blev han på intet tidspunkt oplyst om transittidsreglen, og i Rejsekortets generelle kundeoplysninger på hjemmesiden er det alt for svært at finde og endnu sværere for almindelige passagerer at tolke transittidsreglen og dens konsekvenser for prisen.

Ved brug af Rejsekortets egen prisberegner på nettet oplyses priserne udelukkende på baggrund af afstand målt i zoner. Prisen på rejsen Markeslev-via Holbæk til Markeslev angives således til 13 kr., og der tages ikke forbehold for hverken rejsetid eller transittid undervejs.

Sammenlignet med hidtidige rejseregler f.eks. på klippekort blev gyldighed udelukkende beregnet ud fra tidsstempet og antal zoner. Rejsekort Kundeservice forholder sig kun til, om reglerne er fulgt, og ikke om reglerne er rimelige for brugerne og kommunikeret på en forståelig måde.

Rejsekort Kundeservice og Movia erkender, at reglerne for transittider og rejsevarighed bør tydeliggøres, idet man er villig til at refundere den konkrete merpris på 5,50 kr., men klagen går på det principielle vedrørende prisberegningen. De argumenterer med, at det skal imødegå rundrejser og sightseeing, der starter og slutter i samme zone. Men transitreglen er urimelig, både når den forårsager at to individuelle ture bliver koblet sammen til én, og når den forårsager, at een individuel tur bliver splittet i to.

Set fra et skrivebord kan det måske nok virke som en bekvem løsning på det problem, at man ved rejsens start ikke kender det antal zoner, kunden ønsker at rejse i. Men i den virkelige verden bliver dette kompliceret af køreplanmæssige forhold, som f.eks. lange rejsetider og lav hyppighed af transportmidlerne, således at det snarere bliver reglen end undtagelsen i yderområder, at man rammes af transitreglen kombineret med rejsetidsreglen.

Rundrejse- og sightseeing - argumentationen må betragtes som en væsentlig mindre ulempe i systemet end transitreglen suppleret med rejsetidsreglen, idet rundrejser i langt de fleste tilfælde vil involvere check-in flere steder undervejs, som man nemt kan benytte til at beregne rejsens omfang (tid og zoner).

Transittids- og rejsetidsreglerne ikke har været tilstrækkeligt oplyst til kunderne. Han har bemærket, at der i Movia-busser for nylig er startet en oplysningskampagne i form af skilte om transitreglen. Det er et skridt i den rigtige retning, men der er behov for endnu mere oplysning.

Argumentationen om, at man kan checke ind lidt senere for at undgå transitreglen ved korte ophold mellem tur- og retur rejsen, er igen lidt skrivebordstankespind. Citat: "I situationen (hvor rejsetiden for de to pågældende zoner er over-skredet) ville det kunne betale sig at vente med at checke ind igen til efter udløb af transittiden" er forkert, da det i det konkrete tilfælde ville betyde 2 timers senere ankomst til Markeslev med deraf følgende dyrere rejse, fordi det ville betyde 3

enkeltrejser. Transitreglen er med til at fordyre rejserne specielt i de tyndt dækkede områder, som Vestsjælland er, hvor køreplanmæssige forhold (ikke passagerforhold) er årsag til fordyrede rejser.

Argumentet, at man på Rejsekortets hjemmeside kan finde konkrete prisberegninger, er direkte forkert. Det er ikke på nogen måde muligt for prisberegneren at tage hensyn til de faktiske køreplanbegrænsninger, som gør, at man ikke kan undgå transittid og lange rejsetider. Den konkrete tur med en pris på 31,50 kr. kan således ikke findes via hjemmesiden. Det er ligeledes forkert at henvise til www.Rejseplanen.dk, som hverken kan finde de konkret benyttede forbindelser eller angive de faktiske priser. (Rejseplanen kan f.eks. ikke forstå at bus 506 ankommer og afgang fra Udby i samme minuttal, fordi Udby er defineret som endestation for linje 506. Ture til/fra Markeslev via Udby, som f.eks. den klageren benyttede til hjemturen, kan derfor ikke findes. I stedet findes ankomsten 2 timer senere).

Prisberegning via www.Rejseplanen.dk til denne rejse oplyses i øvrigt til 24 kr., hvilket også er helt fejlagtigt, da det sker via en mobilbillet fra "1415" og heller ikke tager hensyn til køreplanen (transit- og rejsetid).

Det må være muligt at beregne prisen ud fra samme filosofi som kontantbilletter og Klippekort således: Første check-in starter beregningen. Alle efterfølgende check- ud og – in benyttes derefter til at beregne rejsens varighed og udstrækning. Når tiden udløber - fjerneste zone taget i betragtning - udløber billetten. Næste check-in starter så en ny rejse. Hvis man skal checke ud noget oftere for at denne model virker, så er det at foretrække. Hvis man finder to lige store ulemper, bør man vælge den model, der er bedst for kunderne i stedet for den, der er bedst for systemet.

Han ønsker transittidsbegrebet helt fjernet fra rejsekortet og erstattet med en ren rejsetids og zone-antals beregning (som man er vant til fra klippekort og kontantbilletter), så prisen ikke bliver dyrere, fordi dele af rejsetiden finder sted, mens man IKKE sidder i et transportmiddel. Det er ganske urimeligt at betale mere for at vente på bussen end for at sidde i den.

Subsidiært ønsker han, at transittidsreglen og/eller rejsetidsreglen aldrig kan betyde, at en rejse bliver dyrere end prisen for to enkeltrejser i de involverede zoner, samt at Rejsekortet forbedrer sin information til passagererne om gældende regler og priser, så man får oplyst de faktiske priser og de forbehold, der måtte være; f.eks. køreplansforhold, der kan gøre rejsetiden væsentligt længere, end zone-afstanden berettiger til. I yderområder, hvor der ofte er over 30 minutter mellem busser eller tog, vil transittidsreglen på 30 minutter ofte bevirke, at en enkeltrejse bliver brudt op i 2 - måske 3 eller flere - dele, hvorved passagerer i yderområder ud over mindre hyppighed også kommer til at betale mere for deres brug af offentlige transportmidler end passagerer med tilsvarende transportbehov betaler i områder med større hyppighed

Indklagede fastholder anvendelsen af transittidsbegrebet i beregningen af rejsens pris og har til støtte herfor gjort gældende,

at de har refunderet 5,50 kr. til klageren, fordi de anerkender, at reglerne bør tydeliggøres i en eller anden form for vejledning, således at klageren havde haft bedre muligheder for at tilrettelægge sin rejse i forhold til at opnå den billigste pris.

Et grundlæggende forhold ved prissætning af rejser, der består af flere delrejser med skift af transportmiddel, er, om rejsen skal prissættes som én samlet rejse eller som flere adskilte rejser. I sagen er der tale om en tur/retur rejse mellem Markeslev og Holbæk. Rejsen går gennem 2 zoner, og prisen er 13 kr. hver vej, jf. Rejsekort priser for rejser (herefter benævnt Prisbladet) og

heri i bilag 2, kolonne "Takstområde Vestsjælland"), hvis der er over 30 minutter mellem check- ud på udrejse og check- in ved indledning af hjemrejse, jf. Rejskort Rejseregler øst for Storebælt, gældende fra 25. juni 2011, afsnit 4.7.1, herefter benævnt Rejsereglerne.

Regler for prisberegning fremgår af afsnit 5 i Rejsereglerne. Priser beregnes ud fra antal zoner og rejsens varighed.

Sammenhængen mellem pris og antallet af zoner fremgår af Prisbladets bilag 2 kolonne "Takstområde Vestsjælland". Det bemærkes, at det i princippet – i modsætning til det tidligere takstsystem – er uden betydning, hvor mange zoner rejsen går igennem. Det afgørende er "fugleflugtsafstanden" mellem start og slut. Kunden har således lov til at rejse omveje, uden at det koster ekstra. Der er imidlertid også en sammenhæng mellem pris og rejsens varighed, jf. Rejsereglernes afsnit 5.1.2, og 5.1.3, der henviser til Prisbladets bilag 5.

Reglerne for en rejses varighed svarer i princippet til, hvad der gælder, når man eksempelvis rejser med klippekort. Her udløber gyldigheden af det enkelte klip også efter en given tid, hvorefter kunden ved vidererejse skal klippe på ny for at have gyldig rejsehjemmel. Formålet er at sikre, at der også betales en rimelig pris for returrejser og andre rejser, der varer uforholdsmæssigt længe i forhold til den tilbagelagte afstand, jf. eksemplet i rejsereglerne under afsnit 5.1.2. Uden disse tidsregler kunne kunderne foretage meget lange/langvarige rejser (returrejser eller sightseeing ture) med check- ud i samme zone som check- in uden at betale mere end minimumsprisen (2 zoner). En rejse i eksempelvis 2 zoner i Vestsjælland (Prisbladets bilag 5) skal gennemføres inden for 59 minutter, dersom prisen alene skal beregnes efter zoneafstanden.

Regler om skift af transportmiddel undervejs på rejsen (transittid og transitafstand), jf. Rejsereglerne 4.7.1 og 4.7.2 er regler, som træder i kraft i de tilfælde, hvor en kunde har afsluttet sin rejse ved check- ud og derefter genoptager rejsen.

Baggrunden for reglerne er, at de har ønsket at tage højde for den situation, at kunden fortryder, at rejsen var blevet afsluttet (checket ud) og gerne vil genoptage den. Det betyder nemlig normalt, at prisen for rejsen dermed bliver billigere (en sammenhængende rejse i stedet for to rejser). Det kan eksempelvis være, fordi den butik, kunden skal besøge, er lukket, eller den person, kunden skal besøge, ikke er hjemme. Det forudsætter imidlertid, som det fremgår af reglerne, at rejsen genoptages inden for 30 minutter i samme zone (Rejsereglerne 4.7.1). Reglen vil betyde, at en rejse tur/retur mellem x og y vil blive betragtet som en sammenhængende rejse (eksempelvis 2 zoner til 13 kr.) i stedet for to enkelte rejser à hver 13 kr., i alt 26 kr. For at denne såkaldte transitregel kan give lavere priser forudsætter det imidlertid, at rejsen kan foretages inden for den tid, der gælder for den pågældende rejse, jf. ovenfor om sammenhæng mellem pris og rejsetid.

I den konkrete sag har klageren checket ind, checket ud og checket ind igen inden for 30 minutter i den samme zone. Klagerens rejse betragtes derfor som en samlet rejse, men rejsens samlede varighed overskrider den tilladte maksimale tid for en rejse på to zoner med ca. 45 minutter. Det betyder, at rejsen beregnes ved at tage udgangspunkt i rejsens varighed, som i klagers tilfælde svarer til en 5 zoners rejse (jf. Prisbladets bilag 5). Hvis rejsen ikke var blevet genoptaget så hurtigt efter check ud (altså inden for 30 minutter), ville den i stedet være blevet registreret som to rejser à 13 kr., hvilket i den konkrete sag ville have givet en mindre pris (26 kr.). I situationen (hvor rejsetiden for de to pågældende zoner er overskredet) ville det kunne betale sig at vente med at checke ind igen til efter udløb af transittiden.

Klageren anfører, at en rejse tur/retur aldrig må være dyrere end prisen for to enkeltrejser i de involverede zoner, som kunden rejser. En sådan regel ville forudsætte, at kunder altid skulle

checke ind og ud uanset, at rejsen ikke var afsluttet, idet rejsekortet ikke registrerer, hvor kunden opholder sig. Det ville stride mod ånden i rejsekortet, der netop går ud på, at en rejse først er afsluttet, når kunden kommer frem til sit bestemmelsessted. Hertil kommer, at systemet bag rejsekortet ville blive yderligere kompliceret, idet det i givet fald skulle udregne alternative priser. De ønsker generelt at holde fast i et system, der både er baseret på afstand og tid, ligesom de gerne vil opretholde en vis fleksibilitet i forhold til kunder, der checker ud, og som af den ene eller anden grund vælger at genoptage rejsen forholdsvis kort tid efter.

Klageren anfører, at han ikke er blevet oplyst om transitreglen, og at reglerne er svære at finde. Klageren anfører endvidere, at transittidsreglen er svær at tolke for almindelige passagerer. Hertil bemærkes, at kunden i forbindelse med køb af rejsekort accepterer Kortbestemmelserne, hvori der henvises til Rejsereglerne (afsnit 1.3).

Kunderne kan få kendskab til Rejsereglerne (Rejsekort rejseregler) og Prisblad på rejsekortets hjemmeside (www.rejsekort.dk), herunder i forbindelse med bestilling af kortet via hjemmesiden. Det er forholdsvis enkelt at finde regler og priser på hjemmesiden. Hvis rejsekortet købes på et betjent salgssted, udleveres Kortbestemmelserne i forbindelse med bestilling af kortet. Kunden kan ud over at orientere sig på hjemmesiden henvende sig til Rejsekort kundebetjening og få oplysningerne via telefon eller få Rejsereglerne tilsendt. Det bemærkes, at det allerede er sådan i dag, at rejseregler i forbindelse med køb af andre billetformer alene kan læses på nettet eller fås ved henvendelse hos en af trafikvirksomhederne.

De medgiver, at reglerne i de beskrevne tilfælde er komplekse. De vil derfor forsøge at gøre dem nemmere at forstå ved en eller anden form for vejledning, eksempelvis bl.a. i forbindelse med prisberegningen på rejsekortets hjemmeside. Det gælder navnlig sammenhængen mellem begrebet maksimal rejsetid og skift af transportmiddel undervejs (transitreglerne).

Rejsekortet indeholder en række fordele i forhold til almindelige billetter og kort, som også har sine udfordringer.

På www.rejsekort.dk kan kunden under prisberegneren foretage konkrete prisberegninger. På www.rejseplanen.dk kan kunden sammenligne rejsekort priser med priser på anden rejsehjemmel.

Rejsekort Kortbestemmelser fastlægges og udgives af Rejsekort A/S, der er kortudsteder. Kortbestemmelserne indeholder regler om brug af rejsekortet. Rejsekort rejseregler fastlægges og udgives af takstmyndighederne i forening. Rejsereglerne gælder for alle rejser, der betales med rejsekort. Prisblad fastlægges og udgives af hver enkelt takstmyndighed. Prisblad for takstmyndigheder gælder for rejser, der kan henføres til den respektive takstmyndighed.

Vi henviser i det hele til vores tidligere svar den 2. april 2012, idet vi fastholder, at beregningsprincipper (transitregler) bag Rejsekort prisberegningssystem ikke er udtryk for urimelige aftalevilkår, og at de i øvrigt ligger inden for rammerne af trafiksekskabsloven. Vi fastholder herunder, at regelsættet om prissætning udgør et afbalanceret system. Som tidligere oplyst er vi i gang med at gøre vores information mere klar og forståelig.

Formålet med rejsekortet har været at erstatte de nuværende forskellige takstsystemer med et enkelt landsdækkende system med ensartede krav til kundefærd på tværs af geografi og trafikvirksomheder, så det bliver nemmere for kunden at rejse.

Traditionelle klippekortsystemer

Med et klippekort skal kunden betale for hele den planlagte rejse fra start, dvs. finde rejsens fjerneste zone og klippe tilsvarende på sit klippekort. Prisen for en frem- og tilbagerejse kan blive forskellig afhængig af, om der er forskellige zoneafstande på en frem- i forhold til en tilbagerejse, og om tilbagerejsen kan foretages indenfor den fastsatte tidsgrænse. Hvis kunden ombestemmer sig undervejs, får kunden ikke betalingen tilbage. Kunden kan, for så vidt angår visse takstområder, rejse retur inden for den tidsramme, som svarer til antallet af betalte zoner. Denne mulighed er ikke tilsigtet, men en konsekvens af den papbaserede teknologi, som ikke tillader en kontrol af, om kunden rejser tilbage mod sit udgangspunkt. I DSB's papbaserede billetsystem følger det dog af reglerne, at kunden ikke må rejse tilbage på samme billet/klip, idet det lader sig kontrollere på billetter/klip, der gælder i en given relation, og i toget, hvor personalet har bedre muligheder for grundig kontrol, end en buschauffør har.

Kunderne med klippekort og kontantbillet skal løbende under deres rejse kontrollere, at deres billet stadig er gyldig – både hvad angår tid og geografi. Hvis det bliver opdaget, at kunden rejser længere med bussen/toget end, der er betalt for, koster det en kontrolafgift på 750 kr. Hvis f.eks. toget er forsinket, og kunden ikke når sin bus ved stationen inden for tidsstemplingens gyldighed, er kunden nødt til at købe en ny billet.

I rejsekortsystemet beregnes prisen ved rejsens afslutning

Med et rejsekort sker prisberegningen først endeligt, når kunden afslutter sin rejse – dvs. ved check ud. Det har derfor været nødvendigt at fastlægge en definition af rejsens afslutning.

Langt de fleste rejser er helt uproblematisk: Kunderne stiger på (check ind), skifter evt. (check ind) og slutter rejsen (check ud) i en fremadskridende rejseretning uden lange ventetider. Prisen for disse rejser afhænger udelukkende af placeringen af første check ind og sidste check ud (fugleflugtsafstanden) i modsætning til det traditionelle billetsystem, hvor kunden skal betale i forhold til at rejse gennem den fjerneste zone undervejs.

En mindre del af kunderne foretager mere specielle rejser: Rundrejser med adskillige stop undervejs, ud og hjem inden for ganske kort tid, meget langvarige rejser, rejser uden sikkerhed for om de fortsætter eller ej m.m. Vi mener at have fundet en balance, som dels sikrer kunderne, at de har gyldig rejsehjemmel undervejs, dels rimelige priser.

Reglen om sammenkædning af rejser, fortsat rejse

Man kunne i princippet have lavet et system uden reglen om sammenkædning af rejser og dermed uden transittid og – afstand. Man ville så have fastlagt, at efter check ud er rejsen definitivt slut, og ny betaling opkræves ved næste check ind. Et sådant system ville i de fleste tilfælde stille kunderne ringere, idet to separate rejser oftest er dyrere end én sammenkædet rejse.

Baggrunden for de såkaldte transitregler er, at kunden skal have mulighed for at fortryde, at rejsen er blevet afsluttet. Det er vores vurdering, at reglen om sammenkædning af rejser i høj grad har betydning i områder, hvor den offentlige trafik ikke er højfrekvent og i situationer med risiko for forsinkelser. I dele af landet er der så spredt trafik, at ventetider bevirker, at kunden opgiver at komme videre med bus eller tog. Hvis der ikke var transitregler, skulle kunden vælge mellem to muligheder. Den ene ville være, om rejsen skulle afsluttes med risiko for at betale for to rejser, hvis kunden alligevel ville fortsætte rejsen. Den anden mulighed ville være at undlade at checke ud og dermed i visse situationer kunne komme til at betale mere end rejsens normale pris, hvis rejsen alligevel opgives f.eks. på grund af ventetiderne. Med transitreglerne har kunden mulighed for at afslutte rejsen og alligevel i de fleste tilfælde kun betale for en rejse, selv om rejsen var afsluttet.

De ovennævnte hensyn er baggrunden for de såkaldte transitregler, som repræsenterer et kompromis mellem forholdene i tæt og spredt trafik. I forhold til en regel om, at et check ud altid er definitivt, sparer reglen mange kunder for ekstra betaling, selvom de i realiteten gennemfører to rejser, f.eks. en returrejse.

Reglen om en tidspris frem for en zonepris ved langvarige rejser

Til klippekort og enkeltbilletter er knyttet en maksimal rejsetid. Når kunden køber sin billet, købes der ret til at rejse inden for givne geografisk (zoner) begrænsninger, men inden for en tidsmæssig begrænsning. Overskrides denne, er billetten ikke længere gyldig, og kunden er henvist til at købe en ny billet.

For rejser på rejsekort er valgt en metode, som betyder, at kunderne i langt mindre omfang skal bekymre sig om de geografiske og tidsmæssige begrænsninger. Kunderne kan altså checke ind til det offentlige transportsystem og rejse ubegrænset rundt uden at kontrollere, om deres billet fortsat er gyldig. Hvis rejsen af en eller anden grund tager lang tid, opkræves en alternativ, tidsafhængig pris - den kan i nogle tilfælde være højere end prisen for den faktiske zoneafstand mellem rejsens start og slut, men i mange tilfælde vil den være lavere, fordi kunderne ikke skal betale for den fjerneste zoner, som rejsen går igennem.

Sammenhængen mellem tid og zoner er fastlagt efter analyser af mange rejser, fordi tærsklerne skal dække både busser og tog, der kører med meget forskellig hastighed. Hvis der tillades meget lang rejsetid på korte zoneafstande, kan man rejse lange returrejser uden at betale ret meget. Omvendt kan kunder, der rejser med dårlige korrespondancer og lav hastighed, blive berørt hvis man kun tillader korte rejsetider. Trafikvirksomhederne er helt klar over, at der kan påvises et antal priser, der kan være vanskelige at forstå - også med rejsekortet - men er af den overbevisning, at der er tale om relativt få rejser og færre end i det gamle system.

Den konkrete rejse

Den konkrete rejse er i systemet registreret således:

Reg. udstyr dato/kl.	Type	Kortnr.	Sek.	Lokation	Saldo	Transakt. beløb	
03-02-2012 09:07	Ci	66400	101	Markeslev	69.00	-50.00	
03-02-2012 09:18	Cu	66400	102	Stilidsvej	106.00	37.00	
03-02-2012 09:26	Ci	66400	103	Frilandsvej	56.00	-50.00	Skift 1
03-02-2012 09:29	Cu	66400	104	Frejasvej/Omfartsvejen	106.00	50.00	
03-02-2012 09:58	Ci	66400	105	Frejasvej/Omfartsvejen	56.00	-50.00	Skift 2
03-02-2012 10:19	Ci	66400	106	Holbæk st.	56.00	0.00	Skift 3
03-02-2012 11:04	Cu	66400	107	Markeslev	87.50	31.50	

Rejsen er en frem- og tilbagerejse, der består af 4 delrejser, hvoraf der er checket ud på de 3 delrejser, for hvilke transitreglerne er relevante. Det er således på disse 3 delrejser prisen på 31,50 kr. er fastsat ud fra hensyn til tid og zoner, jf. vores tidligere svar i sagen.

Det bemærkes, at rejser i Movia Vest og Syd i praksis kan vare op til 1 time og 14 minutter, inden den tidsafhængige pris rykker op svarende til 3 zonersprisen, og tilsvarende for øvrige zoneintervaller, hvilket er 15 minutter mere end det, som oplyses på Rejsekorts hjemmeside. Dette er gjort til fordel for kunderne i erkendelse af, at der er enkelte områder og tidspunkter i Vest og Syd, hvor visse busser korresponderer dårligt med hinanden med længere ventetider og rejsetider til følge.

Hvis klager havde checket ind på Frejasvej i forbindelse med returrejsen senere (dvs. efter 9:59), ville den konkrete tur/retur rejse være beregnet til to rejser af hver 13 kr. (i alt 26 kr.) i stedet for 31.50 kr., som er det beløb, der er opkrævet for rejsen (og hvor vi har refunderet differencen). Det vil naturligvis forudsætte, at klager er indforstået med, at han først ankommer til sin slutdestination på et senere tidspunkt.

Til illustration af transitreglernes betydning kan vi oplyse, at den konkrete rejse ville være beregnet som tre rejser og have kostet 39 kr., hvis der ikke var transitregler. Transitreglerne er til klagers fordel i starten af rejsen, hvor der kun er 8 minutter mellem check ud og check ind, men ikke i slutningen af rejsen (som er problemstillingen i denne sag).

Det er rigtigt – som anført af klager – at der er visse rejser, hvor der ikke kan findes en korrekt pris i rejseplanen eller på rejsekort.dk. Det gælder såvel den pris, som betales for rejsekort eller traditionelle billetter. Hverken rejseplanen eller rejsekort.dk er i stand til at begribe samtlige de rejser/rundrejser/cirkelrejser/returrejser/omveje, som kunden kan have brug for at gennemføre. Vi agter imidlertid at vejlede om reglerne under bl.a. prisberegneren, så kunden gøres særligt opmærksom på transitreglerne, herunder om betydningen af check ud og sammenhængen mellem tid og zoner.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Rejsekort Rejseregler øst for Storebælt:

”4.7.1 Transittid

Hvis kunden checker ud og mindre end 30 minutter efter checker ind samme sted, tæller det som én samlet rejse.

Eksempel: En kunde checker ud kl.16.30 efter en togrejse til Roskilde station. Kl. 16.55 checker kunden ind i en bybus ved Roskilde station. Der er 25 minutter mellem check ud og check ind. De to rejser vil blive kædet sammen til én samlet rejse.

Overskrides transittiden, betragtes forløbet i stedet som to separate rejser.

4.7.2 Transitafstand

Hvis kunden checker ud og efterfølgende checker ind i samme zone, vil den nye rejse blive betragtet som en fortsættelse af rejsen.

Et eksempel:

En kunde tager toget fra Høje Taastrup til Holbæk, checker ud på stationen, handler i en butik og checker ind i en bus et andet sted i Holbæk. Hvis stationen og busstoppestedet er inden for samme zone, vil de to rejser blive kædet sammen til én samlet rejse. Hvis kunden derimod checker ind i bussen i en anden zone, betragtes det som to separate rejser.

Både transittid og transitafstand skal overholdes, for at rejsen sammenkædes til én samlet rejse.”

Fra Lov om trafikkselskaber:

”Takster og billetteringssystemer

§ 6. Trafikkselskabet skal indgå aftaler om inddeling af trafikkselskabets område i et eller flere takstområder med de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Aftaler efter stk. 1 skal senest være indgået den 31. december 2009. Ved uenighed, eller hvis der ikke senest den 31. december 2009 er indgået en aftale, kan transportministeren fastsætte inddelingen af trafikkselskabets område.

Stk. 3. Hovedstadsområdet, jf. § 4, stk. 2, udgør ét selvstændigt takstområde i trafikkselskabet på Sjælland.

Stk. 4. Trafikkselskabet og jernbanevirksomhederne foretager over en periode en gradvis tilpasning af taksterne til de aftalte takstområder efter stk. 1. Transportministeren kan fastsætte nærmere regler om periodens varighed, og hvornår de aftalte takstområder skal anvendes ved takstfastsættelsen.

§ 6 a. Trafikkselskabet skal indgå aftale med jernbanevirksomhederne, jf. § 6, stk. 1, der sikrer, at passagererne kan foretage en rejse, som foregår med både bus og tog, på én rejsehjemmel. Aftalen skal ligeledes sikre, at der inden for trafikkselskabets område er mulighed for at anvende samme rejsehjemmel, uafhængigt af om passageren benytter bus eller tog, jf. dog stk. 5.

Stk. 2. Trafikkselskabet har pligt til at tage initiativ med henblik på indgåelse af de i stk. 1 nævnte aftaler om fastsættelse af takster for rejser inden for de takstområder, der er fastlagt efter § 6, stk. 1. Jernbanevirksomhederne har pligt til at tage initiativ med henblik på indgåelse af de i stk. 1 nævnte aftaler om fastsættelse af takster for rejser, der overskrider de takstområder, der er fastsat efter § 6, stk. 1.

Stk. 3. Trafikkselskabet og jernbanevirksomhederne skal samarbejde med henblik på at nå til enighed om en aftale om fastsættelse af taksterne. Hvis der ikke kan opnås enighed om taksterne, fastsætter trafikkselskabet taksterne for rejser inden for de takstområder, der er fastlagt efter § 6, stk. 1, og jernbanevirksomhederne fastsætter taksterne for rejser, der overskrider takstområderne.

Stk. 4. Trafikkselskabet fastsætter takster for rejser, der udføres for trafikkselskabet, og som ikke er omfattet af stk. 1.

Stk. 5. Trafikkselskabet på Sjælland, Metroselskabet I/S og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten i hovedstadsområdet, skal sikre, at der er én fælles rejsehjemmeltype for rejser med bus, metro og tog inden for hovedstadsområdet. I tilfælde af uenighed mellem parterne om takstfastsættelsen af denne rejsehjemmeltype kan transportministeren regulere taksten med den forventede pris- og lønudvikling for det kommende år.

Stk. 6. Taksterne, som trafikkselskabet fastsætter eller indgår aftaler med jernbanevirksomhederne om, må i gennemsnit ikke stige mere end pris- og lønudviklingen. Transportministeren kan fastsætte nærmere regler herom.

Stk. 7. I det omfang kontrakter om udførelse af offentlig servicetrafik med jernbane indeholder bestemmelser, hvorefter indtægterne skal tilfalde staten, udøver Trafikstyrelsen de kompetencer, der er tillagt jernbanevirksomhederne efter stk. 1-3, 5 og 6.

§ 6 b. Trafikkselskabet skal arbejde for, at takstsystemerne for den offentlige servicetrafik bliver ensartede og overskuelige for passagererne.

Stk. 2. Trafikkselskabet skal tilstræbe, at taksterne er de samme i samtlige takstområder inden for trafikkselskabet.”

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Movia har godtgjort klageren forskelsbeløbet på 5,50 kr. mellem rejsens pris som henholdsvis en eller to rejser.

Klagen ved ankenævnet vedrører herefter alene det principielle i prisberegningen ved transitrejser samt information til kunderne herom.

Ifølge ankenævnets vedtægter § 2 behandler ankenævnet civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og metro.

Ankenævnet opfatter det således, at trafikelskaberne bag rejsekortet har bemyndiget Rejsekort Kundecenter til at behandle kundeklager på vegne af dem som udbydere af kollektiv trafik. Således som sagen foreligger til behandling i ankenævnet, hvorefter Rejsekort Kundecenter besvarede klagerens oprindelige klage, anser ankenævnet herefter Rejsekort Kundecenter for rette indklagede.

Reglerne om transittid og transitafstand er en del af takstfastsættelsen/takstskompetencen, som for Movias vedkommende er omfattet af lov om trafikelskaber § 6, stk. 6, hvorefter taksterne, som trafikelskabet fastsætter eller indgår aftaler med jernbanevirksomhederne om, ikke i gennemsnit må stige mere end pris- og lønudviklingen. Transportministeren kan fastsætte nærmere regler herom.

Ankenævnet finder på den baggrund, at spørgsmål om transittid og transitafstand må anses for en del af den pris- og takststruktur, som er underlagt transportministerens og muligvis Trafikstyrelsens tilsyn, og at klagen ikke egner sig til behandling i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Klageren henvises derfor til at rette henvendelse til transportministeren og/eller Trafikstyrelsen med sin klage.

Ankenævnet har i øvrigt med tilfredshed noteret sig, at Rejsekort Kundecenter har medgivet, at informationen om transittid til kunderne kunne være mere tydelig, samt at de arbejder på at forbedre denne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Som følge af klagens afvisning tilbagebetales klagegebyret til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved