

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0092

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Trækning af 50 kr. i forudbetaling på rejsekort for manglende tjek-ud i bus.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. marts 2013 pr. telefon til Rejsekort Kundecenter

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. april 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 13. marts 2013 med buslinje 6 A fra Dalgas Boulevard v/Roskildevej til Trommesalen v/Vesterbrogade, hvor han skulle af. Han forsøgte at tjekke ud med sit rejsekort på standen ved bagdøren, men standerens display skrev ifølge klageren: "*læsefejl-prøv igen*". Klageren steg herefter af bussen uden at rejsekortet var tjekket ud.

På bussen befandt sig to tjek-ud-standere ved midterdøren og en stander ved bagdøren.

Den 19. marts 2013 kl. 16:46 kontaktede klageren Rejsekort Kundecenter telefonisk og oplyste, at han ikke havde kunnet tjekke ud i bussen den 13. marts 2013. Den pågældende medarbejder noterede henvendelsen i Rejsekort Kundecenters system og anførte, at klageren havde oplevet ikke at kunne tjekke ud omkring kl. 17:38 ved Trommesalen, og at standeren havde skrevet "teknisk fejl".

I e-mail af 18. april 2013 til klageren fastholdt Rejsekort Kundecenter, at klageren jf. rejsekort rejserregler ikke var berettiget til refusion af forudbetalingen på 50 kr., som var trukket på klagerens rejsekort, fordi der ikke var fundet fejl på rejsekortudstyret på den pågældende dato.

Samme dag skrev klageren til Rejsekort Kundecenter og udtrykte sin utilfredshed med afgørelsen, idet han ikke kunne tjekke ud ved en anden stander i en propfyldt bus, at han ikke lige kunne få chaufføren til at stoppe, når han ikke kunne få kontakt til ham, og når der i øvrigt var 15 andre passagerer, som gerne ville af bussen, hvortil kom at der ikke var nogen stander ved stoppestedet. Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

Movia har under sagen indsendt udskrift fra tjek-udstanderne i bussen. Den stander ved bagdøren, som klageren forsøgte at tjekke ud på, har nummeret: 134676

Oversigt over tjek-ud på den pågældende bus:

Check-ud kortlæser 134676:

13-03-2013 07:46	Check ud produkt	Larslejsstræde	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 09:10	Check ud produkt	Trommesålen/Vesterbrogade	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 09:39	Check ud produkt	Bispebjerg Torv	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 12:02	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 12:04	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 14:06	Check ud produkt	Blegdamsvej/Tagensvej	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 14:09	Check ud produkt	Statens Museum for Kunst	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 14:17	Check ud produkt	Rådhuspladsen	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 14:44	Check ud produkt	Rødovrehallen	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 16:51	Check ud produkt	Enghavevej/Vesterbrogade	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 17:49	Check ud produkt	Hovedbanegård/Vesterbrog.	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 17:49	Check ud produkt	Hovedbanegård/Vesterbrog.	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 19:10	Check ud produkt	Skellet/Roskildevej	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 19:10	Check ud produkt	Skellet/Roskildevej	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 20:08	Check ud produkt	Ægirsgade	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 22:23	Check ud produkt	Ægirsgade	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 22:23	Check ud produkt	Ægirsgade	VAL_35104 - 134676
13-03-2013 22:29	Check ud produkt	Tagensvej/Tuborgvej	VAL_35104 - 134676

Check-ud kortlæser 133380:

13-03-2013 00:23	Check ud produkt	Bispebjerg Parkalle	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 00:24	Check ud produkt	Emdrup Torv	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 07:42	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 07:56	Check ud produkt	Vesterbros Torv	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 07:57	Check ud produkt	Fr.berg Allé/Vesterbroga.	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 08:01	Check ud produkt	Platanvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 08:28	Check ud produkt	Valhøjs Allé/Tårnvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 08:30	Check ud produkt	Rødovre Centrum	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 11:54	Check ud produkt	Blegdamsvej/Tagensvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 12:04	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 12:32	Check ud produkt	Roskildevej/Peter Bangs Vej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 12:38	Check ud produkt	Valhøjs Allé/Tårnvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 13:44	Check ud produkt	Bispebjerg Hosp/Tagensvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 14:43	Check ud produkt	Tårnvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 16:56	Check ud produkt	Zoologisk Have	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 19:09	Check ud produkt	Dalgas Blvd/Roskildevej	VAL_35103 - 133380

13-03-2013 21:01	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 21:01	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 21:25	Check ud produkt	Damhusørvet	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 22:23	Check ud produkt	Tagensvej/Jagtvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 22:32	Check ud produkt	Emdrup Torv	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 22:45	Check ud produkt	Blegdamsvej/Tagensvej	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 23:01	Check ud produkt	Enghavevej/Vesterbrogade	VAL_35103 - 133380
13-03-2013 23:06	Check ud produkt	Roskildevej/Sdr. Fasanvej	VAL_35103 - 133380

Check-ud kortlæser 13365A:

13-03-2013 09:11	Check ud produkt	Hovedbanegård/Vesterbrog.	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 09:21	Check ud produkt	Nørreport st.	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 09:28	Check ud produkt	Blegdamsvej/Tagensvej	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 12:37	Check ud produkt	Valhøjs Allé/Tårnvej	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 13:21	Check ud produkt	Rådhuspladsen	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 15:39	Check ud produkt	Lygten	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 16:29	Check ud produkt	Fredrik Bajers Plads	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 20:18	Check ud produkt	Dysselgårdsvej	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 21:19	Check ud produkt	Dalgas Blvd/Roskildevej	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 22:19	Check ud produkt	Blegdamsvej/Tagensvej	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 22:32	Check ud produkt	Emdrup Torv	VAL_35102 - 13365A
13-03-2013 22:55	Check ud produkt	Vesterport st.	VAL_35102 - 13365A

Udsnit af stoppestedsoversigt for buslinje 6A:

	1	Zoologisk Have
		De Små Haver
		Barfods Skole
		Platanvej
		Enghavevej
		Frederiksberg Allé
		Vesterbros Torv
		Trommesalen
		Hovedbanegården
Vesterbrogade		Vesterport st.
		Rådhuspladsen
Ved Vesterport		Jarmers Plads
Rådhuspladsen		Larslejsstræde
Nørre Voldgade		Nørreport st.
		Statens Museum for Kunst
Sølvgade		Sølvtorvet
		Sortedam Dossering
Fredensgade		Blegdamsvej
Tagensvej		Fredrik Bajers Plads
		Arresgade
		Jagtvej
	2	Ægirsgade
		Haraldsgade

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker refunderet 35 kr., som er forskelsbeløbet mellem rejsens pris og forudbetalingen på 50 kr., og har til støtte herfor gjort gældende,

at ved tjek-ud i bus 6A Trommesalen skrev standen læsefejl. Han prøvede flere gange. Der var rigtig mange med bussen, så der var ikke muligt at gå til den anden udgang og prøve en anden stander.

Han kunne ikke få kontakt med chaufføren, og der var mange, der skulle af samme sted. Han havde derfor ikke andet valg end at stå af uden at tjekke ud, med mindre han ville køre længere med bussen. Der er ikke nogen stander til tjek ud ved busstoppestedet, så var det ikke muligt at foretage alternativ tjek-ud.

Han nægter at betale 50 kr. for at køre 2 zoner, når det skyldes en teknisk fejl.

At andre kunne tjekke ud ændrer ikke ved, at læseren skrev "læsefejl –prøv igen". Han prøvede mange gange både hurtigt og langsomt men uden held. Hovedsagen er, at det ikke virkede, og så er han ligeglad med, om det skyldtes en forstyrrelse af læseren (en person der står ved siden af med en pc eller lign) eller en fejl på hans kort.

Såfremt det skyldtes hans kort, vil han meget gerne have et nyt!

At der findes tre læsere i bussen, kan han ikke bruge til noget som helst. Ved den udgang han brugte, var der én læser – De andre to var ved den anden udgang. Han ved ikke, hvad MOVIA forestiller sig, men når bussen er fuld af mennesker, kan han ikke lige komme fra den ene til den anden udgang uden at skubbe og genere en masse mennesker. Hertil kommer, at bussen kører videre, hvis han ikke stod af.

Da han ikke kunne få kontakt med chaufføren, kunne han ikke gøre ham opmærksom på problemet.

Som han ser det, var der fire løsninger på hans problem:

- a) Gå til den anden dør eller gå op til chaufføren og klage – hvilket ville medføre, at han ikke kom af ved det ønskede stoppested
- b) Stå af bussen og gå til hovedbanegården for at tjekke ud
- c) Vente på den næste bus – stige ind og tjekke ud.
- d) Stå af uden korrekt tjek-ud og efterfølgende kontakte Rejsekort/Movia med henblik på at få refunderet sine penge

Da han havde en vigtig aftale, valgte han løsning d).

Han kan vitterligt ikke forstå, at MOVIA mener, at han skal betale for, at teknikken ikke virker!

Indklagede: Fastholder at forudbetalingen ikke skal refunderes og har til støtte herfor gjort gældende, at

Klageren oplyser, at han den 13. marts 2013 oplevede ikke at kunne checke ud i bus 6A, idet den kortlæser, han forsøgte at checke ud på, viste teksten "læsefejl" i displayet.

Rejsekort Kundecenter har vurderet sagen efter klagerens henvendelse, og da der ikke blev konstateret fejl på udstyret, blev differencen mellem forudbetalingen på 50 kr. og hvad rejseens pris havde været, hvis klager havde checket ud, ikke refunderet.

Der er ikke konstateret fejl på rejsekortudstyr i bus 6A den pågældende dato. Når standen siger "Læsefejl – prøv igen" betyder det, at kortlæseren ikke kunne læse rejsekortet. Det kan skyldes at kortet er defekt, men mere almindeligt, at kunden har fjernet rejsekortet for hurtigt fra check-ud kortlæseren, og derfor kan check-ud kortlæseren ikke "nå" at læse chippen på rejsekortet.

Der findes 3 check ud-kortlæsere i bussen. Det fremgår af vedlagte udskrifter fra rejsekortudstyret i bussen, at andre passagerer har checket ud i bussen den pågældende dag. Som det fremgår, har der været foretaget check ud på alle 3 check ud-kortlæsere, jævnt fordelt over døgnet. Ligeledes fremgår det af oversigten for den første kortlæser, at to andre kunder har foretaget check ud ved stoppestedet efter klagers stop (Hovedbanegården, kl. 17.49). Der vedlægges ruteoversigt for linje 6A.

Da klageren således ikke har foretaget korrekt check ud, fastholder vi, at forudbetalingen på 50 kr. ikke refunderes. Vi henviser til Rejsekort Rejseregler pkt. 5.1.:

Hvis der er tvivl om, hvorvidt et rejsekort fungerer, kan kunden på udvalgte steder få checket kortet, eksempelvis på Hovedbanegården, Nørreport eller hos Movia på Toftegårds Plads.

Vi kan dog oplyse, at klagers rejsekort ikke er defekt, idet klager har rejst på kortet efterfølgende.

Da der ikke har været fejl på rejsekortudstyret i bussen og heller ikke på klagerens rejsekort, er der tale om, at kunden har ført rejsekortet for hurtigt forbi kortlæseren, der dermed ikke har læst chippen på rejsekortet.

Reglen om at kunden skal benytte en anden kortlæser, hvis øvrigt udstyr er ude af drift, er nødvendig, da der i modsat fald ville være udbredt mulighed for at omgå reglerne for check ud.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Adspurgt har Movia oplyst følgende:

"Movia kan supplerende oplyse, at kortlæserne i den pågældende bus har følgende numre;

Check ud ved midterdør:

13365A
133380

Check ud ved bagdør:

134676

Ud fra klagerens oplysninger, må det lægges til grund, at han har forsøgt at checke ud på kortlæseren ved bagdøren (nummer 134676). Som det fremgår af den tidligere medsendte oversigt, er der på denne kortlæser to andre kunder, der har foretaget check ud ved Hovedbanegården/Vesterbrogade, som er stoppet efter kundens stop.

Rejsekort Kundecenter har foretaget søgninger i systemet med henblik på at undersøge, om der har været tilsvarende klager fra andre kunder vedrørende samme bus på denne dato. Baseret på de søgemuligheder, der er til rådighed, var det ikke tilfældet. ”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra dagældende Rejsekort Rejseregler:

Punkt 5.1:”

5.1 Sådan checker du ud

Ved rejsens afslutning skal du checke ud ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ud'. Check ud-kortlæsere findes på perroner, i rejsekortautomater og ved udgangene i bussær.

Når du checker ud, gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt på dit rejsekort, og rejsens pris beregnes. Desuden modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis din rejse koster mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på dit rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på dit rejsekort igen.

Du kan se din rejses pris i displayet på check ud-kortlæseren, når du checker ud. Har du et rejsekort personligt eller flex, kan du også se saldoen på dit rejsekort, når du checker ud. Når displayet viser prisen på din netop afsluttede rejse, ved du, at du har checket korrekt ud. Har du ikke checket korrekt ud, vises teksten Læsefejl. Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt i displayet. Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ud.

Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ud, kan du kontrollere det ved at checke ud igen. Viser displayet teksten Fejl. Check ind mangler, har du checket korrekt ud.

5.1.1 Fejl ved check ud

Hvis du ved check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter.

5.1.2 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader toget, Metrotoget eller bussen, kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæseres placering og rejsens varighed.

Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort. Med andre ord svarer prisen på en rejse, hvor du ikke checker ud, til din forudbetaling. Sker det gentagne gange, at du ikke checker ud, forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk.

”

Fra Rejsekort.dk:

"Sådan checker du ud

Du checker ud ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på check ud-kortlæseren. Når dit check ud er registreret på chippen i dit rejsekort, kvitterer kortlæseren med et "ding" og du kan se et "OK" på kortlæserens skærm. Samtidig vises rejsens pris og saldoen på dit rejsekort på skærmen. Nu har du checket ud, og din rejse er afsluttet. Hvis du fjerner dit rejsekort for hurtigt fra Det Blå Punkt, når chippen ikke at registrere dit check ud. Så kvitterer kortlæseren med en "dong" og meddelelsen "Fejl. Prøv igen". Hold dit rejsekort hen på Det Blå Punkt, indtil skærmen viser rejsens pris og et "OK". Først da har du checket rigtigt ud.

Checker du ud og derefter ind igen i samme zone inden for 30 minutter, registrerer rejsekortet det som en fortsat rejse. De to rejser kædes derfor sammen til én. Det betyder, at du undgår at betale for de minimum to zoner, som du ellers skal betale for enhver rejse.

Husk altid at orientere dig ved hjælp af både lydsignal og skærmtekst, når du bruger rejsekortudstyr. Så er du sikker på, at du har checket rigtigt ind og ud. Du kan høre udstyrets lyde, se skærbilleder samt læse mere om de forskellige scenarier [her](#).

Du betaler, når du checker ud

I det øjeblik du checker ud, beregner rejsekortet rejsens endelige pris med din rabat fratrukket. Dette beløb modregnes forudbetalingen (læs mere om forudbetaling [her](#)). Har rejsen kostet mere end forudbetalingen, trækkes forskellen fra forudbetalingen og op til rejsens pris fra saldoen på dit rejsekort. Har rejsen kostet mindre end forudbetalingen, bliver forskellen mellem forudbetalingen og rejsens pris ført tilbage til dit rejsekort.

Betalingen sker automatisk, når du checker ud. Kortlæserens skærm viser både din rejses pris og den nye saldo på dit rejsekort.

Glemte check ud - måske du stadig kan nå det? Hvis du glemmer at checke ud, men kommer i tanke om det inden for maksimumtiden (se maksimumstider nedenfor), kan du stadig nå det. ***Du kan kun checke ud på rejsekortudstyr og kan derfor ikke ringe til vores kundeservice for at checke ud.*** Rejsens pris vil blive beregnet ud fra placeringen af den kortlæser, du checker ud på samt den tid der er gået fra dit første check ind – [se en oversigt her](#).

Hvis du forsøger at checke ud, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du benytte en anden kortlæser. Hvis ingen kortlæsere virker, kan du checke ud på en rejsekortautomat. Er alt udstyr på stedet ude af drift, skal du henvende dig til nærmeste bus-, tog- eller stationspersonale for at få hjælp og melde fejlen. Hvis der ikke er personale på stedet, skal du ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 og fortælle om situationen.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han den 13. marts 2013 forsøgte at tjekke ud ved den bageste stander i bussen ved stoppestedet "Trommesalen".

Klageren oplyste ved den efterfølgende henvendelse til Rejsekort Kundecenter, at klokken var omkring 17:38, men det fremgår af de fremlagte oversigter fra bussens tjek-ud-standere, at to passagerer ved det efterfølgende stoppested "Hovedbanegården" tjekkede ud på den bageste stander kl. 17:49.

Ankenævnet lægger videre til grund, at standen viste teksten "læsefejl- prøv igen".

Ifølge *Rejsekort.dk* og *Movia*, betyder denne besked, at kortet er kørt for hurtigt forbi standen til, at tjek-ud kunne registreres.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at den stander, som klageren benyttede, har registreret tjek-ud 18 gange den 13. marts 2013 i tidsrummet kl. 7:46 - 22:29, og at der ikke har været fejlregistreringer på standen den pågældende dag. Der er således ikke belæg for at antage, at standen på tidspunktet for klagerens forsøg på tjek-ud har haft et "udfald", da der blev tjekket ud ved det efterfølgende stoppested.

Herefter har ankenævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at statuere, som klageren gør gældende, at det skyldtes en teknisk fejl ved den pågældende stander, at klageren fik beskeden "læsefejl-prøv igen" ved sine forsøg på tjek-ud.

Ankenævnet bemærker, at *Movia* har oplyst, at der ikke kan være fejl ved klagerens rejsekort, fordi dette har været benyttet efter den omhandlede rejse. Dette er ikke er bestridt af klageren.

Som følge af det ovenfor anførte, ses der ikke grundlag for at refundere klageren differencen mellem forudbetalingen på 50 kr. og rejsens pris.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til ikke at refundere differencen mellem forudbetalingen og rejsens pris.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 30. september 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand