

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0409

**Klageren:** XX  
4300 Holbæk

**Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569

**Klagen vedrører:** Forudbetaling på 50 kr. trukket for manglende check ud.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Til Rejsekort Kundecenter pr. telefon den 11. november 2013.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 18. november 2013

**Sagens omstændigheder:** Den 10. november 2013 rejste klageren med sin ægtefælle med buslinje 4A fra Bella Center til Sluseholmen. Forinden havde de rejst med metroen fra Kgs. Nytorv, og begge anvendte hver et rejsekort som rejsehjemmel. Klageren ejer begge rejsekort.

I bussen checkede de rejsekortene ind kl. 21:39, og klagerens ægtefælle checkede sit rejsekort ud kl. 21:44 ved Sluseholmen. Rejsens pris var 38 kr.

Ifølge klageren forsøgte han på den samme stander at checke ud to gange uden held. Standeren skrev "fejl i kortlæser". Klageren steg derfor af bussen uden at rejsekortet var checket ud, og der blev trukket 50 kr. i forudbetaling.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Saldo	Transakt.beløb
10-11-2013 21:39	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	15	3	Bella Center st.	VAL_03891 - 1338A6	189.60	0.00
10-11-2013 21:05	10-11-2013 21:38	Check ind produkt	14	3	Kongens Nytorv st.	VAL_21119 - 13CB87	189.60	-50.00
10-11-2013 19:04	10-11-2013 19:16	Check ud produkt	13	2	Nørreport st.	VAL_21080 - 138910	239.60	38.00
10-11-2013 18:53	10-11-2013 19:12	Check ind produkt	12	2	Bella Center st.	VAL_21355 - 13C6B6	201.60	0.00
10-11-2013 18:47	10-11-2013 23:57	Check ind produkt	11	2	Sluseholmen	VAL_09063 - 1348C7	201.60	-50.00

Den følgende dag ringede klageren til rejsekort kundecenter og anmodede om refundering af forskelsbeløbet på rejsens pris og forudbetalingen.

Dette afviste Rejsekort Kundecenter den 15. november 2013 med henvisning til, at bussens rejsekortudstyr var funktionsdygtigt på det omhandlede tidspunkt. De anførte videre, at hvis kortet blev ført for hurtigt forbi standen, kunne meddelelsen "læsefejl prøv igen" komme frem sammen med lyden for fejl i check-ud.

Samme dag svarede klageren, at teksten ikke havde været "læsefejl prøv igen" men derimod "fejl i kortlæser". Han indgav samtidigt klage til ankenævnet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker ikke at betale forudbetalingen på 50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at automaten ved udcheckning ikke fungerede korrekt trods gentagne forsøg (2). Til orientering: han havde sine 2 kort i brug på samme tid: begge kunne checke ind men kun det ene kunne checke ud. I svaret fra selskabet anfører de, at han skulle have set en tekst på automaten: "læsefejl prøv igen". Dette er ikke korrekt. Der stod "fejl i kortlæser". Ikke andet

Efter Movias mening dokumenterer det indsendte, at deres apparatur ikke fejlede noget, men det må det jo have gjort, siden han, på trods af 2 forsøg ikke kunne checke ud. Han fastholder, at apparaturet **ikke** bad dem om at prøve igen ved nogle af forsøgene. Dette kan han ikke dokumentere; kunne jo ikke tillade sig at hindre bussen i at køre videre, før han kunne finde kamera frem.

Transaktionshistorik viser jo ikke dokumentation for tekst i display, så Movias svar kan jo lige så lidt dokumentere deres påstand som klagerens manglende fotodokumentation.

Og endnu engang: Det er da ikke rimeligt, at systemet er sådan indrettet, at de skal kende kortbetingelser udi alle detaljer på et kort, som de jo nærmest er tvunget til at have for at benytte det offentlige trafiksystem. Faktisk ved han stadig ikke, hvad han skulle have gjort for at kunne dokumentere fejlen; udover at have holdt bussen tilbage for at tage foto.

Herudover kan de vel knap nok beskyldes for (med baggrund i historikken) ustandseligt at glemme udcheckning på kortene. De har tidligeret kun haft et! lignende problem, hvor klageren kunne tage et foto, da display viste fejltekst under hele turen.

**Indklagede:** Fastholder kravet om forudbetaling på 50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at kunden henvendte sig den 11. november 2013 til Rejsekort Kundecenter, fordi han den 10. november oplevede ikke at kunne foretage check ud i linje 4A. Kunden rejste sammen med sin hustru, og de rejste på hver deres rejsekort (kunden ejer begge rejsekort). Kundens hustru havde ikke problemer med at checke ud i bussen med sit rejsekort, hvorimod kunden fik en fejlbesked. Rejsekort Kundecenter afviste den 15. november kundens klage, idet andre kunder havde checket ud i bussen på den pågældende tur. Det er undersøgt, om udstyret i bussen var fejlmeldt den 10. november, og dette er ikke tilfældet.

Til belysning af sagen vedlægges oversigt over de rejser, der er registreret på kundens to rejsekort den pågældende dag samt udskrift af de check ud-kortlæsere, der var i den pågældende bus. Udskrifterne viser udstyrets registreringer, herunder andre kunders check ud den pågældende dag. I

linje 4A, hvor udstigning kan finde sted ved fordøren, findes ved chaufføren to kortlæsere til check ud, og ved bagdøren yderligere en kortlæser til check ud.

Det fremgår ikke klart af kundens beskrivelse, ved hvilken kortlæser han har forsøgt at checke ud, herunder om han har forsøgt at bruge den samme kortlæser som sin hustru eller den anden kortlæser ved fordøren. De to kortlæsere ved fordøren har imidlertid begge været funktionsdygtige. Som det fremgår af vedlagte udskrift, har flere kunder checket ud samme dag på begge standere. På kundens tur er kun den ene stander anvendt. Vi har undersøgt og konstateret, at standerne ligeledes har haft check ud i dagene før og efter kundens rejse.

Det er vores opfattelse, at kunden formentlig har ført rejsekortet for hurtigt forbi kortlæseren. Hvis kunden oplever problemer med at checke ud, skal kunden forsøge på en anden stander, jf. Kortbestemmelser for Rejsekort, pkt. 7.3, der kan ses på [www.rejekort.dk](http://www.rejekort.dk). I kundens tilfælde burde dette være muligt, da han befandt sig ved fordøren, hvor der er to standere i umiddelbar nærhed af hinanden, og hvor hans hustru checkede ud. Kunden kunne ligeledes have spurgt chaufføren til råds.

Kunden har ikke anvendt det pågældende rejsekort siden den 10. november. Vi kan naturligvis ikke udelukke, at der kan være noget galt med selve kortet. Dette er dog ikke særlig sandsynligt, henset til at kunden kort forinden havde checket rejsekortet ind i bussen. Vi vil dog anbefale, at kunden kontrollerer dette. Den nemmeste måde at gøre det på er, at foretage et check ind, der umiddelbart efterfølges af et check ud, f.eks. på en station. Det koster ikke noget. Hvis dette kan lade sig gøre, er kortet ikke defekt. Hvis kunden konstaterer, at kortet er defekt, vil det naturligvis blive udskiftet uden udgift for kunden, som i så fald bedes henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Såfremt kortet ikke er defekt, fastholdes den af Rejsekort Kundecenter meddelte afgørelse, på baggrund af ovenstående.

Standerne til check ud i den pågældende 4A står således:

**Fordør**  
133273 ud  
1343A1 ud

**Midterdør**  
1338A6 ind  
1327CE ind

**Bagdør**  
132CCE ud

D. 10-11-2013 er kunden og hans ledsager checket ind i 4A tur 210 i køretøjsnr. 1848 på validator 1338A6 kl. 21.39 ved Bella Center st.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type	Kortnr.	Kortselv.nr.	Rejseselv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Saldo	Transakt.beløb
10-11-2013 22:31	11-11-2013 05:29	Check ind produkt	438xxx	102	34	Svanemøllen st.	VAL_03891 - 1338A6	185.20	0.00
10-11-2013 22:03	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	466xxx	101	39	Fr.berg Hosp./Nyelandsvej	VAL_03891 - 1338A6	162.00	-50.00
10-11-2013 21:39	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	24497	175	57	Bella Center st.	VAL_03891 - 1338A6	307.55	0.00
10-11-2013 21:39	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	498982	15	3	Bella Center st.	VAL_03891 - 1338A6	189.60	0.00
10-11-2013 20:54	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	122xxx	179	2	Valby st./På Broen	VAL_03891 - 1338A6	87.60	0.00
10-11-2013 18:35	11-11-2013 05:28	Check ind produkt	551xxx	255	31	Valby st./På Broen	VAL_03891 - 1338A6	127.20	0.00

Kundens ledsager checker ud ved Sluseholmen kl. 21.44 på validator 1343A1 forrest i bussen. Der er checket ud både før og efter samme aften på denne validator.

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Type	Kortnr.	Kortselv.nr.	Rejseselv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Saldo	Transakt.beløb
10-11-2013 22:48	11-11-2013 05:29	Check ud produkt	606xxx	39	15	Godthåbsvej/Ndr. Fasanvej	VAL_03890 - 1343A1	82.00	54.00
10-11-2013 22:34	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	438xxx	103	34	Skt. Kjelds Plæds	VAL_03890 - 1343A1	215.20	30.00
10-11-2013 22:34	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	618xxx	217	8	Skt. Kjelds Plæds	VAL_03890 - 1343A1	205.20	50.00
10-11-2013 21:44	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	24497	177	57	Sluseholmen	VAL_03890 - 1343A1	345.55	38.00
10-11-2013 21:20	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	122xxx	180	2	Formosavej/Beckersvej	VAL_03890 - 1343A1	141.60	54.00
10-11-2013 19:44	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	595xxx	21	50	Valby Langg./Sdr Fasanvej	VAL_03890 - 1343A1	178.40	38.00

Der er en validator mere ved fordøren, validator 133273. Den har ikke været benyttet på kundens tur, men tidligere på dagen og i dagene efter.

Reg. udstyr dato/ld.	Reg. system dato/ld.	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Saldo	Transakt.beløb
10-11-2013 17:28	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	375xxx	80	18	Valby st./På Broen	VAL_03889 - 133273	380.97	38.00
10-11-2013 17:28	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	515xxx	216	12	Valby st./På Broen	VAL_03889 - 133273	499.18	38.00
10-11-2013 13:49	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	690xxx	49	12	Svanemøllen st.	VAL_03889 - 133273	211.20	34.00
10-11-2013 13:41	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	480xxx	153	44	Aldersgade/Haraldsgade	VAL_03889 - 133273	519.80	38.00
10-11-2013 13:25	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	34xxx	69	25	Fr.berg Hosp./Nyelandsvej	VAL_03889 - 133273	6.01	-20.40
10-11-2013 10:25	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	563xxx	21	6	Bella Center, Indgang Vest	VAL_03889 - 133273	153.60	25.60

Validator 132CCE (bagdør) har også været brugt på turen efter kunden er stået af.

Reg. udstyr dato/ld.	Reg. system dato/ld.	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Saldo	Transakt.beløb
10-11-2013 23:50	11-11-2013 05:29	Check ud produkt	531xxx	118	31	Sjælør st.	VAL_03893 - 132CCE	264.80	38.00
10-11-2013 22:56	11-11-2013 05:29	Check ud produkt	534xxx	16	54	Valby st./På Broen	VAL_03893 - 132CCE	325.00	38.00
10-11-2013 22:40	11-11-2013 05:29	Check ud produkt	235xxx	177	58	Rovsingsgade	VAL_03893 - 132CCE	132.60	38.00
10-11-2013 22:08	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	466xxx	102	39	Hillerødgade	VAL_03893 - 132CCE	200.00	38.00
10-11-2013 22:05	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	367xxx	72	29	Mariendalsv./Ndr. Fasanv.	VAL_03893 - 132CCE	340.00	38.00
10-11-2013 22:02	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	701xxx	66	25	Fasanvej St.	VAL_03893 - 132CCE	98.90	34.00
10-11-2013 22:01	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	315xxx	23	12	Fasanvej St.	VAL_03893 - 132CCE	150.20	30.00
10-11-2013 20:29	11-11-2013 05:28	Check ud produkt	344xxx	246	7	Haraldsg./Lersø Park Allé	VAL_03893 - 132CCE	233.00	38.00

## SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har skrevet følgende til parterne: Klageren bedes oplyse, om han har forsøgt at anvende rejsekortet efterfølgende, som foreslået af Movia, med et check-ind efterfulgt af et check-ud? Hvis ikke, bedes klageren oplyse baggrunden herfor. Det er afgørende for at få udelukket, at der er problemer på selve rejsekortet.

Derudover bedes klageren oplyse, hvilken stander han forsøgte at anvende i bussen ved check-ud. Var det den samme som ægtefællen anvendte?

Endelig bedes Movia finde back office oplysningerne om det pågældende rejsekorts registreringer den pågældende dag.

Klageren gør gældende, at der stod "fejl i kortlæser". Movia bedes supplerende oplyse, i hvilke tilfælde denne besked fremkommer på displayet.

**Klageren har hertil svaret:** "Hvis der menes, at jeg har brugt kortet efterfølgende tid/uge/måned, så ja. Ikke dagen som sagen omhandler. Ikke bekendt med at skulle prøve både checkin og checkud ved fejl-meddelelser.

Brugte samme stander som min ægtefælle."

**Movia har svaret følgende:** "Vi kan i øvrigt se, at klageren har anvendt sit rejsekort den 24. januar 2014, hvorfor det må lægges til grund, at kortet virker.

Som svar på dit spørgsmål kan jeg oplyse, at der ikke findes en tekst i kortlæserens display, der hedder "fejl i kortlæser".

Movia har endvidere indsendt back office oplysninger om rejsekortene.

På den baggrund har sekretariatet spurgt rejsekort A/S, om der kan forekomme teksten: "Fejl i kortlæser" på displayet.

## Rejsekort A/S har svaret følgende:

Teksten:

"Fejl i kortlæser

Prøv en anden kortlæser"

kan forekomme hvis der opstår fejl i kommunikationen med et kort ved checkin eller checkud på en sk. gruppecheckindkortlæser.

Bare for at være helt præcis. Det fremsendte svar gælder alene sk. gruppecheckindkortlæsere, hvilke er monteret på stationer.

Denne type kortlæser findes ikke i busser. I busser benyttes en kortlæser med et mindre display og her findes denne tekst ikke."

**Hertil har klageren anført:** "Ja sikkert. Men der stod IKKE " prøv en anden kortlæser"!!!

**Movia har anført:** "Rejsekorts svar vedrører kortlæsere til gruppe-check ind. Disse kortlæsere findes ikke i busserne, og den omtalte besked kan derfor ikke forekomme i busser ifølge [Movias] oplysninger."

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### *Retsgrundlaget:*

#### 3.3.2 Forudbetaling

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

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

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud.

Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland. Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper

## 5. Hvad skal du gøre efter rejsen?

### 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 busser.

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. Desuden kan du 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.

### 5.1.2 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<sup>4</sup>.

### 5.1.3 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen 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. Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig. Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort. 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.

### 5.2 Information om pris og rejsehistorik

Når du checker ud, beregnes prisen på din rejse automatisk og vises i kortlæserens display.

På dit rejsekort gemmes oplysninger om dine seneste 5 transaktioner. Så snart en rejse er afsluttet, kan du således få vist de seneste transaktioner i en rejsekortautomat.

Har du et rejsekort personligt eller rejsekort flex, kan du også få vist dine rejser fra de seneste måneder via selvbetjeningen på rejsekort.dk eller få dem oplyst hos Rejsekort Kundecenter<sup>4</sup>. Bemærk, at der kan gå nogle dage, inden alle transaktioner vises.

Du kan se priser på rejseplanen.dk, på pris.rejsekort.dk, eller du kan kontakte Rejsekort Kundecenter<sup>4</sup>.

### ***Den konkrete sag:***

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han den 10. november 2013 forsøgte at tjekke ud ved en af de to standere forrest i bussen ved stoppestedet "Sluseholmen".

Ankenævnet lægger videre til grund, at standeren viste teksten "læsefejl - prøv igen", idet teksten "Fejl på kortlæser. Prøv anden kortlæser" ifølge oplysninger fra Rejsekort A/S udelukkende kan forekomme på standere til gruppe check-ind – og sådanne standere forefindes ikke i busser, hvor det er chaufføren, som sørger for gruppe-check-ind.

Teksten "læsefejl – prøv igen" betyder i følge www.Rejsekort.dk og Movia, at kortet er kørt for hurtigt forbi standeren til, at tjek-ud kunne registreres.

Endelig lægger ankenævnet til grund, at den stander, som klageren benyttede, har registreret tjek-ud 6 gange den 10. november 2013 i tidsrummet kl. 19:44 - 22:48, herunder af klagerens hustru kl. 21:44, samt at der ikke har været fejl-registreringer på standeren den pågældende dag.

Der er således ikke belæg for at antage, at standeren på tidspunktet for klagerens forsøg på check-ud har haft et "udfald", da klagerens hustru kunne tjekke ud på standeren i umiddelbar forbindelse med klagerens forsøg på check-ud.

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 ikke kunne tjekke ud ved sine forsøg på tjek-ud.

Klageren forsøgte ikke at checke ud ved den anden stander, som var placeret ved udgangen.

Ankenævnet bemærker, at såvel klageren som Movia har oplyst, at der ikke er fejl ved klagerens rejsekort, fordi dette har været benyttet efter den omhandlede rejse.

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 at trække 50 kr. i forudbetaling.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand