

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2015-0284

Klageren: XX
1310 KBH K

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Beregning af pris for rejse på rejsekort.

Parterne krav: Klageren mener, at prisen er 5 kr. for høj.
Indklagede fastholder rejsens pris på 20 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Da billetprisen er beregnet korrekt, har klageren ikke ret til refusion på 5 kr. fra Movia.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 10. november 2015 med metroen fra Kongens Nytorv til Nørreport st. Efter ca. 45 minutter steg han igen på metroen og returnerede til Kongens Nytorv, hvor han kørte med buslinje 1A til Fredericiagade. Som rejsehjemmel anvendte han sit rejsekort, som han checkede ind på Kongens Nytorv og checkede ud igen ved stoppestedet Fredericiagade i buslinje 1A. Rejsens pris blev beregnet til 20 kr.

Klageren henvendte sig den 10. november 2015 til Rejsekort Kundecenter og anførte udover ovenstående, at der på hans rejsekort var trukket 20 kr. i stedet for 15 kr.

Rejsekort Kundecenter svarede klageren den 24. november 2015, at rejsen var udregnet korrekt i forhold til både antallet af zoner og rejsens varighed, hvilket fremgår af takstsættet for Hovedstadsområdet:

Takstsæt Hovedstadsområdet	
Antal zoner	Maksimal rejsetid Timer
1	01:00
2	01:00
3	01:15
4	01:30
5	01:45
6	02:00
7	02:15
8	02:30
9	02:45
10	03:00
11	03:15
12	03:30
13	03:45
14	04:00
15	04:00
16	04:00
17	04:00
18	04:00
19	04:00
20	04:00
21	04:00

Yderligere anførte de, at bussen den pågældende dag havde problemer med at synkronisere, hvorfor der manglede en kortsekvens fra klagerens rejsekort. Samtidig havde bussens udstyr været indstillet forkert, således at klagerens på- og afstigningssted var blevet registreret til at være Hvidovre Hospital. Trods dette var prisen for rejsen beregnet korrekt til 20 kr., da rejsen varede 1 time og 3 minutter svarende til 3 zoner.

Klageren henvendte sig atter den 25. november 2015 til Rejsekort Kundecenter og anførte, at noget måtte være helt galt med systemet, da han aldrig havde været på Hvidovre Hospital. Han benytter primært bus og metro i forbindelse med kiropaktorbesøg ved Nørreport st.

Rejsekort Kundecenter svarede samme dag, at der havde været fejl i lokationsindstillingerne på den bus, som han havde rejst med den 10. november, men at dette ikke havde påvirket prisen på rejsen, som var beregnet til en 3 zoners rejse med en rejsetid på 1 timer og 3 minutter.

Klageren kontaktede atter Rejsekort Kundecenter den 27. november 2015, og anførte at det ikke var sandt, at han havde foretaget en rejse i 3 zoner, da han hele tiden havde befundet sig i zone 01, at hans rejse ikke havde varet over en 1 time, samt at deres tekniske fejl ikke skulle ligge ham til last.

Rejsekort Kundecenter beklagede den 30. november 2015 over for klageren, hvis han ikke mente, at de havde svaret fyldestgørende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Lokationsindstillingen i buslinje 1A var på klagerens rejse den 10. november 2015 indstillet forkert. Klagerens rejsekort blev derfor fejlagtigt angivet til henholdsvis klokken 10.56 og 11.00 at være checket-ind og -ud på Hvidovre Hospital, på trods af at klageren ikke på noget tidspunkt havde været ved Hvidovre Hospital.

Ankenævnet lægger på baggrund af parternes forklaringer samt rejsehistorikken fra klagerens rejsekort til grund,

at klageren klokken 9.57 checkede ind på Kongens Nytorv, hvorefter han undlod at checke ud på Nørreport st.,

at han på ny klokken 10.46 checkede ind på Nørreport st.,

at han på Kongens Nytorv checkede ind i buslinje 1A klokken 10.56, samt

at han ved Fredericiagade checkede sit rejsekort ud klokken 11.00.

Rejsen varede dermed 1 time og 3 minutter.

Selvom klagerens rejse kun blev foretaget inden for én enkelt zone, beregnes rejsens pris efter tabellen om maksimal rejsetid i Hovedstadsområdet, hvorefter en rejse, der overstiger en time men ikke varer mere end 1 time og 15 minutter beregnes på lige fod med en rejse i 3 zoner. Denne rejse koster 20 kr., hvorfor klagerens rejse på 1 time og 3 minutter er korrekt beregnet.

Ankenævnet har ikke grundlag for at betvivle de registrerede *tidspunkter* for klagerens check ind og -ud i rejsekorthistorikken, selv om lokationen for disse er forkerte.

RETSGRUNDLAG:

Fra www.Rejsekort.dk. Prisblad for beregning af priser i Hovedstadsområdet

Takstsæt: Hovedstadsområdet

Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
2	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
3	20,00	10,00	20,00	20,00	10,00	13,00	10,00
4	25,00	12,50	25,00	25,00	12,50	13,00	12,50
5	30,50	15,25	30,50	30,50	15,25	13,00	15,25
6	36,50	18,25	36,50	36,50	18,25	13,00	18,25
7	41,50	20,75	41,50	41,50	20,75	13,00	20,75
8	47,00	23,50	47,00	47,00	23,50	13,00	23,50
9	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
10	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
11	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
12	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
13	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
14	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
15	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
16	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
17	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
18	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
19	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
20	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50
21	49,00	24,50	49,00	49,00	24,50	13,00	24,50

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

han har betalt 5 kr. for meget for rejsen den 10. november 2015, da bussens rejsekort-system ikke virkede korrekt.

Indklagede anfører at:

klagerens rejse den 10. november 2015, som rejsehistorikken viser, varede i 1 time og 3 minutter, men da bussens udstyr ikke var indstillet korrekt, blev klagerens på- og afstigningssted fejlagtigt anført til at være Hvidovre Hospital. Trods denne fejl er rejsens pris beregnet korrekt, da en rejse på 1 time og 3 minutter i Hovedstadsområdet ifølge pristabellen svarer til en 3 zoners rejse, som koster 20 kr.

RELEVANTE BILAG:

Klagerens rejsehistorik:

77	10nov15:11:00:26	5	201284243	CSC Fare product check out	Hvidovre Hospital, Sløjfen
76	10nov15:10:56:41	0	201284243	CSC Fare product check in	Hvidovre Hospital, Sløjfen
75	10nov15:10:46:08	0	201284243	CSC Fare product check in	Nørreport st. (Metro)
74	10nov15:09:57:10	-25	201284243	CSC Fare product check in	Kongens Nytorv st. (Metro)
73	10nov15:09:57:10	300	201284243	CSC Tpulse product autoloan	Kongens Nytorv st. (Metro)

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved