

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Journalnummer: | 2018-0004 |
| Klageren: | XX 2635 Ishøj |
| Indklagede: CVRnummer: | Rejsekort Kundecenter v/Movia 29896569 |
| Klagen vedrører: | Refusion af opkrævet pris på rejsekort for rejse mellem Ishøj og Århus – klageren glemte at checke ud på Dybbølsbro st., hvorfra hun ifølge egne oplysninger rejste videre med "Kombardo-Ekspressen" til Århus |
| Parternes krav: | Klageren ønsker refusion af prisdifferencen Indklagede afviser at refundere beløbet uden dokumentation for anden rejsehjemmel |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 14. juli 2017 med S-toget fra Ishøj st., hvor hun checkede sit rejsekort ind kl. 09:17. Ifølge klageren steg hun af S-toget på Dybbølsbro st., men glemte at checke rejsekortet ud. Hun rejste herefter på særskilt billet med Kombardo-Ekspressen til Århus, hvor hun kl. 14:12 checkede sit rejsekort ind i Midttrafiks buslinje 120 fra Århus Rutebilstation og kl. 14:22 checkede ud ved Nordre Ringgade/Aldersrovej v. Trøjborg Centret.

På grund af det glemte check-ud på Dybbølsbro st. blev klagerens check-ind i buslinje 120 i Århus efter reglerne om sammenhæng mellem tid og zoner opfattet af rejsekortsystemet som en fortsættelse af den rejse, som klageren påbegyndte på Ishøj st. Prisen blev derfor beregnet til 374 kr. for én rejse fra Ishøj til Århus

| Aktivitet | Type | Dato / kl. | Sted |
|----------------------|-----------|---------------------|----------------------------------------------------|
| 1416 | Check ind | 14-07-2017 09:17:02 | Ishøj St. |
| 1417 | Check ind | 14-07-2017 14:12:33 | Århus Rutebilstation |
| 1419 | Check ud | 14-07-2017 14:22:32 | Nordre Ringgade/Aldersrovej v. Trøjborg Centret (Å |

| Normalpris | | | |
|---------------------|----------|------------|--------|
| Betal for : Afstand | 47 zoner | 1 x Voksen | 374,00 |

Den 21. juli 2017 indmeldte klageren via Check Udvej appen det glemte check-ud den 14. juli kl. 09:40 på Dybbølsbro st. Da der i rejsekortsystemet ikke var registreret en uafsluttet rejse, blev hendes indmelding afvist med følgende begrundelse:

”

Vi har behandlet din indmelding fra indmeldt 21. juli kl. 06:09 på Check Udvej. Du har indmeldt et glemt/forhindret check ud på rejsekort [redacted] den 14. juli kl. 09:40 på Dybbølsbro St. (tog).

Vi har ikke registreret, at du har en uafsluttet rejse på indmeldte tidspunkt og derfor må vi afvise din indmelding.

Afvisningen af din indmelding kan skyldes flere forhold:

1. at du har foretaget to rejser inden for maksimal rejsetid og den første rejse bliver ikke afsluttet med et korrekt check ud.

Er din indmelding afvist grundet dette, skal vi bede dig efterfølgende kontakte vores kundecenter på 70 11 33 33. Det er vigtigt, at du også fremadrettet benytter Check Udvej til efterindmelding af glemt eller forhindret check ud ved en fortsat rejse.

Maksimal rejsetid er det antal timer, som maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se maksimumtiden for dit takstområde under Det med småt på rejsekort.dk i prisblad for rejser, bilag 4.

”

Samme dag anmodede hun Rejsekort Kundecenter om at rette fejlen og anførte følgende:

”Jeg rejser fra ishøj til dybbølsbro, men glemmer at tjekke ud ved dybbølsbro. Tog videre med kombardo ekspressen til århus, hvor jeg brugte rejsekortet igen. Nu er prisen for rejsen beregnet efter at jeg har taget toget til århus, selvom jeg ikke har haft tjekket ind ved det formodede skifte til nationalt tog, hvilket jeg skulle have gjort for at have haft gyldig rejsehjemmel i følge jeres egne regler:

”Et rejsekort (herunder med periodetilkøb) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nød-

vendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute" og. "Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift."

Det vil reelt sige at I mener jeg skal betale for en rejse jeg ikke har haft rejsehjemmel til havde jeg rent faktisk foretaget den (da der i så fald mangler et check-ind-skift). Det kan simpelthen ikke være rigtigt.

Jeg har checket ud via check udvej, og det satser jeg på løser den konkrete overbetaling. Men det løser jo ikke det problem, at jeres system trækker penge for en rejse, jeg - i følge jeres egne regler - ikke måtte foretage. Det vil jeg gerne vide hvad I har tænkt jer at gøre ved? - så jeg ikke står med samme problem en anden gang."

For at kunne behandle sagen bad Rejsekort Kundecenter den 26. juli 2017 klageren om at indsende dokumentation for, at hun havde foretaget rejsen til Århus med anden rejsehjemmel samt oplyste, at de ville behandle sagen, når de havde modtaget denne.

Efter telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter, hvor klageren på ny fik oplyst, at hun skulle indsende dokumentation for sin rejse med Kombardo-Expressen, anmodede hun igen den 8. december 2017 om at få refunderet det opkrævede beløb, uden at hun skulle fremsende dokumentation. Hun henviste til, at hun ikke skulle betale for en rejse, som hun ikke ville have haft gyldig rejsehjemmel til, og som kunne have udløst en kontrolafgift pga. manglende skifte-check-ind og anførte videre:

"I kan ikke tvinge mig til at betale for en rejse uden samtidig at give mig rejsehjemmel til selvsamme rejse. Når andre kræve penge for produkter de efterfølgende ikke leverer, er det tyveri.
Så måske I skulle begynde at tage det her lidt mere seriøst?"

Det er beskæmmende at opleve en offentlig virksomhed med monopol, der opfører sig på denne måde, og jeg har ikke tænkt mig at droppe det under nogen omstændigheder."

Rejsekort Kundecenter fastholdt den 21. december 2017 afgørelsen om ikke at kreditere differencen uden dokumentation for anden rejsehjemmel.

Klageren anmodede på ny den 30. december 2017 om at få refunderet differencen. Hun gentog det tidligere anførte, samt at det ikke var hende, som skulle bevise, at hun var rejst en anden vej til Århus. Derimod var det Rejsekort Kundecenters bevisbyrde, hvis de mistænkte hende for at snyde.

Rejsekort Kundecenter v/Movia har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at der ikke er registreret kontrolmærker på klagerens rejsekort den pågældende dag.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Den 14. juli 2017 checkede klageren sit rejsekort ind på Ishøj st. Godt 5 timer senere - efter at have foretaget endnu et check-ind ved Århus Rutebilstation - checkede hun ud ved Nordre Ringgade/Aldersrovej i Århus. Rejsekortsystemet beregnede på denne baggrund rejsens pris til 374 kr. svarende til den dagældende pris for en rejse med DSB fra København til Århus.

Ifølge klageren rejste hun dog ikke med DSB, men med Kombardo-Expressen fra København til Århus. Imidlertid glemte hun at checke sit rejsekort ud, da hun steg af S-toget på Dybbølsbro st. Den 21. juli 2017 indmeldte hun derfor det glemte check-ud via Rejsekort Check Udvej appen.

Ankenævnet bemærker, at det ved brug af rejsekort er kundens ansvar at sikre, at der foretages korrekt check-ind og check-ud såvel som korrekt skifte-check-ind undervejs på rejsen. Rejsekortkunder gives dog mulighed for at efterindmelde glemte check-ud via Check Udvej appen i henhold til vilkårene for brug af appen. Heraf fremgår det bl.a., at efterindmeldinger kan afvises, hvis oplysningerne om tid og sted for check ud ikke passer med de samlede oplysninger om rejsen i rejsekortsystemet, eller hvis der er en begrundet mistanke om misbrug af Check Udvej.

Da det beroede på klagerens egne forhold, at hun glemte at checke ud på Dybbølsbro st., er det op til klageren at godtgøre, at hun reelt ikke foretog den rejse, som faktisk er registreret på hendes rejsekort, ved fx at fremlægge kopi af billetten til Kombardo-Expressen, som klageren efter egne oplysninger rejste med, og som Rejsekort Kundecenter v/Movia har bedt hende om at fremlægge.

På denne baggrund kan ankenævnet ikke give klageren medhold i kravet om refusion af billetprisen uden klagerens fremlæggelse af dokumentation over for Rejsekort Kundecenter for anden rejsehjemmel/rejssemåde.

Ankenævnet bemærker, at dette er et område med stor risiko for omgåelse af kravet om betaling for den samlede rejse, hvis det accepteres, at man ved at undlade et mellemliggende check-ind kan rejse på tværs af landsdelene og kun betale for to korte lokale rejser ved alene at risikere en kontrolafgift på 10 kr. for manglende skifte-check-ind.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekorts hjemmeside (www.rejsekort.dk):

”



Du betaler, når du checker ud

Når du checker ud ved rejsens afslutning, regnes prisen for din rejse ud. Helt automatisk og fratrukket de rabatter du eventuelt skal have. Har rejsen kostet mindre end forudbetalingen ([læs mere om forudbetaling her](#)), føres forskellen tilbage til dit rejsekort. Har rejsen kostet mere end forudbetalingen, trækkes forskellen fra dit rejsekort.

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.

Glemte check ud

Glemmer du at checke ud, kommer du som udgangspunkt til at betale [forudbetalingen](#) for din rejse. Undlader du at checke ud på en rejse, og kan vi samtidig dokumentere, at rejsen har kostet mere end den forudbetaling, der er trukket ved rejsens start, vil du blive opkrævet et beløb for den del af rejsen, som overstiger forudbetalingen (jf. Rejsekort korbestemmelser – privat af 15. januar 2017). Efteropkrævningen sker via træk fra saldoen på dit rejsekort, og forinden bliver du gjort opmærksom på den pr. mail. Rejseprisen bliver fastsat fra det første check-ind til enten det sidste check-ind eller et eventuelt kontrolmærke sat undervejs på rejsen.

Efteropkrævningen kan blive pålagt et ekspeditionsgebyr på 20 kr. Gebyret pålægges ikke rejser, hvor check ud er indmeldt via appen Check Udvej.

Du kan dog indmelde et check ud på web eller mobilen via appen Check Udvej. Husk at indmelde dit check ud senest 10 dage fra rejsen. [Læs mere her](#).

Du kan også vælge at gå tilbage til stationen eller en bus for at checke ud, men du skal i så fald være opmærksom på at:

- du skal nå at checke ud inden den maksimale rejsetid er overskredet ([se maksimale rejsetider her](#))
- rejsens pris vil blive beregnet ud fra placeringen af den kortlæser, du checker ud på og den tid, der er gået fra dit første check ind [læs om sammenhængen mellem tid, zoner og priser her](#) ”

”

Bilag 4 - Sammenhæng mellem tid og zoner

Maksimal rejsetid

I tabellen kan du se, hvor længe en rejse højst må vare inden for et takstsæt.

Der kan ikke checkes ud, hvis den maksimale rejsetid er overskredet. I stedet registreres rejsen med manglende check ud.

| Takstsæt | Maksimal rejsetid Timer | Sammenhæng mellem tid og zoner |
|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Danmark - (over Storebælt) | 12:00 | - |
| Sjælland - (Øst for Storebælt) | 05:00 | se nedenfor |
| JyllandFyn Bus - (Vest for Storebælt) | 07:00 | se nedenfor |
| JyllandFyn Tog - (Vest for Storebælt) | 08:00 | - |
| Fyn Bus | 05:00 | se nedenfor |
| Fyn Tog | 08:00 | - |
| Nordjylland | 05:00 | se nedenfor |
| Midtjylland Bus | 05:00 | se nedenfor |
| Midtjylland Tog | 08:00 | - |
| Sydjylland Bus | 05:00 | se nedenfor |
| Sydjylland Tog | 08:00 | - |
| Vestbanen | 05:00 | se nedenfor |
| Danmark - Malmø | 12:00 | - |
| Sjælland - Malmø | 06:00 | - |
| Hovedstadsområdet - Malmø | 04:00 | - |
| Malmø | 01:00 | se nedenfor ” |

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler (gældende 15/01/17 – 31/10/17):

” 2. Rejsehjemmel

[...]

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

[...]

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Lemvigbanen, Bornholm og Samsø. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet. For rejser med rejsekort gælder desuden reglerne i rejsekort kortbestemmelser jævnfør www.rejsekort.dk.

[...]

2.7. Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

[...]

Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 kr.”

Uddrag af vilkår for brug af Check Udvej (gældende fra 20/04/17 – 18/10/17):

”

2.2 Efterindmelding af check ud

[...]

Hvis dine efterindmeldte oplysninger om tid og sted for check ud ikke passer med de samlede oplysninger om rejsen i rejsekortsystemet, eller efterindmeldingen giver Rejsekort A/S begrundet mistanke om misbrug af Check Udvej, afvises det efterindmeldte check ud, og du vil modtage meddelelse herom. Hvis afvisningen skyldes, at du har indtastet forkerte oplysninger, kan du indmelde igen. Du kan foretage en indmelding på en rejse, der afventer indmelding i op til 10 dage fra rejsens startdato. Når du efterindmelder check ud via Check Udvej og indmeldingen godkendes, anses du ikke længere for at have undladt check ud i medfør af afsnit 4.2.2 i Rejsekort Kortbestemmelser.

[...]

2.3 Dine forpligtelser

[...]

Du har pligt til at sikre, at du kun efterindmelder check ud i Check Udvej svarende til det sted (station/busstop) og det tidspunkt, hvor du afsluttede din rejse og ikke checkede ud. Hvis du efterindmelder check ud via Check Udvej undervejs på en rejse, der først afsluttes senere eller du efterfølgende efterindmelder check ud på en station, der lå tidligere på rejsen end dén, hvor rejsen blev afsluttet, betragtes du på rejsen efter check ud for at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Dette kan udløse kontrolafgift, uanset om det ved en kontrol af dit rejsekort på rejsen umiddelbart kan konstateres, at du endnu ikke har checket ud. Se også pkt. 3.2 om spærring af din adgang til Check Udvej.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Står på S-toget op Ishøj st. og kører til København H, hvor jeg glemmer at checke ud. Står på Kombardo ekspresen og kører til Århus, hvor jeg checker ind i bussen til Sabro og ud i Sabro.

På mit rejsekort trækkes over 300 kr, hvilket svarer til prisen for hele rejsen fra Kbh til Århus.

Ifølge deres egne kortbestemmelser har jeg dog ikke gyldig rejsehjemmel, hvis jeg ikke tjekker ind undervejs ved skift af transportmiddel, som det kan ses af nedenstående:

"En rejse starter med check ind og afsluttes med check ud. Der kan foretages flere skift undervejs, hvor der skal checkes ind hver gang, der skiftes transportmiddel."

.....

"Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift"

Da jeg ikke har checket ind ved skift til intercity tog (da jeg slet ikke har rejst på strækningen), har jeg ikke haft gyldig rejsehjemmel til rejsen København-Århus. Kun til rejse med S-tog i Hovedstadsområdet, hvor manglende check-ud giver en pris på 25 kr.

Så man har reelt trukket penge på mit rejsekort, man ikke er berettiget til, og som samtidig ikke engang har købt mig en gyldig billet. Havde jeg taget turen med toget og var blevet kontrolleret, havde jeg derfor fået en kontrolafgift.

Da jeg kontakter Rejsekort Kundeservice, får jeg at vide, at jeg skal medsende dokumentation for rejsen, før de vil returnere pengene.

Så jeg skal dokumentere, at jeg ikke har taget den rejse, de gætter på, før de vil returnere de penge de slet ikke har haft ret til at trække.

Nu kan jeg jo gøre det, men var jeg blevet kørt privat, ville jeg ikke kunne dokumentere noget som helst. Principielt er forløbet også helt vanvittigt, og det vil jeg ikke bare acceptere. Derfor har jeg i stedet klaget.

I kort form:

- der er blevet trukket penge for en rejse uden samtidig at give mig en gyldig billet
- pengene er blevet trukket i strid med egne kortbestemmelser
- pengene returneres ikke så snart jeg gør opmærksom på fejlen
- der kræves dokumentation fra mig, der kan sandsynliggøre at jeg ikke rejst på strækningen uden gyldig billet dvs. jeg skal forsøge at bevise at jeg ikke har snydt"

Indklagede anfører følgende:

" Kunden har foretaget en rejse den 14-07-2017 fra Ishøj st. til Dybbølsbro st., hvor hun glemte at checke ud. Kunden oplyser, at hun herefter rejste med Kombardo Expressen til Århus, og derefter tog en bus fra Århus til Sabro. Hun checkede sit rejsekort ind i bussen i Århus og ud i Sabro. En rejse med rejsekort starter med check ind og afsluttes med check ud. På grund af det manglende check ud på Dybbølsbro st. behandles

dette i rejsekortsystemet som en sammenhængende rejse, idet rejsen der startede på Ishøj st. først blev afsluttet med check ud i Sabro. Kunden blev derfor opkrævet betaling for én rejse fra Ishøj st. til Sabro (Nordre Ringgade).

Hvis kunden havde foretaget korrekt check ud på Dybbølsbro st., ville der automatisk have været tale om to separate rejser; én i København og én i Århus. Kunden efterindmeldte da også det manglende check ud på Dybbølsbro st. via Check Udvej, jf. korrespondancen. Denne indmelding blev imidlertid afvist af systemet, da der ifølge systemet netop ikke var tale om en uafsluttet rejse, idet der *var* foretaget check ud i Sabro. Vi henviser til vedlagte mail sendt til kunden den 25. juli 2017 som svar på efterindmeldingen via Check Udvej. Såfremt kunden ikke var enig i denne afgørelse, fremgik det af e-mailen, at hun kunne kontakte Rejsekort Kundecenter, jf. e-mailens pkt. 1. Ved kontakt til Rejsekort Kundecenter blev kunden opfordret til at indsende dokumentation for, at rejsen København – Århus var sket med anden transport. Denne opfordring har kunden ikke ønsket at efterkomme. Kunden har naturligvis fortsat mulighed for at indsende denne dokumentation, således at rejserne kan prisberegnes korrekt, og sagen kan afsluttes.

Vi har forståelse for kundens opfattelse af situationen. Dette er imidlertid et område der åbner alt for store muligheder for omgåelse, såfremt man ved at undlade et mellemliggende check ud kan rejse på tværs af landelene og alene betale for to korte, lokale rejser. Dette er årsagen til, at rejsekortsystemet er indrettet som det er. Rejsekortsystemet kan af naturlige grunde ikke vide, hvor kunden befinder sig, men kan alene forholde sig til, hvor rejsekortet checkes ind og ud. Vi er derfor nødt til at fastholde, at det alene er kunden, der kan dokumentere, at der ikke er rejst som forudsat af systemet og i henhold til de check ind og check ud som kunden har foretaget med rejsekortet. Vi bestrider ikke, at kunden har rejst med Kombardo Ekspresen, men for at ændre rejsens pris, er vi nødt til at have dokumentationen, bl.a. af hensyn til at sikre korrekt bogføring og revision.

Vi bemærker, at kunden ikke har anvendt systemet korrekt, idet hun ikke har checket ud på den første rejse, hvilket er en regel ved brug af rejsekort. Det er derfor som sådan kundens forglemmelse, der er årsag til, at rejsen er blevet beregnet på denne måde. Derfor er det også vores opfattelse, at det ikke er urimeligt at bede kunden om at medvirke til at afklare, hvordan den korrekte rejse er foregået, såfremt hun ønsker priskorrektion.

Som en ekstra service for at afhjælpe manglende check ud, har Rejsekort A/S stillet Check Udvej til rådighed, således at det alligevel er muligt, under visse nærmere forudsætninger, at efterindmelde et manglende check ud. Det er en forudsætning for at Rejsekort kan tilbyde denne mulighed, at man kan basere et efterindmeldt check ud på en relativt sikker formodning for, at kunden checkede ud på det sted, der oplyses efterfølgende, når dette ikke kan verificeres systemmæssigt. I et tilfælde som dette, er der en formodning for, at kunden har anvendt offentlig transport til hele rejsen, medmindre kunden bidrager til at dokumentere noget andet.

Vi oplever jævnligt eksempler som dette, hvor kunden bruger et mellemliggende transportmiddel som f.eks. fjernbus, delebil eller fly. I disse tilfælde er det fast praksis, at bede kunden fremsende dokumentation for at have rejst med andet transportmiddel. Det vil efter vores opfattelse altid være muligt at fremskaffe en eller anden form for dokumentation for dette, enten i form af anden billet, betaling af broafgift eller lignende. Derfor anser vi det heller ikke for problematisk at anmode kunden om dette, og sagen vil kunne afklares relativt enkelt.

Vi må derfor fastholde, at kunden kan få korrigeret rejsens pris, når hun indsender dokumentation for, at rejsen over Storebælt er foretaget på anden vis end med offentlig transport.

I forhold til kundens øvrige bemærkninger, kan vi oplyse, at det er korrekt, at der skal foretages check ind ved skift af transportmiddel undervejs. Glemmer man dette, kan der, i henhold til de fælles rejseregler, pålægges en nedsat kontrolafgift på 10 kroner. Kundens argument vedrørende evt. manglende check ind i toget til Århus er dog, efter vores opfattelse, ikke relevant for en vurdering af sagen. Spørgsmålet om, hvorvidt man har gyldig rejsehjemmel og dermed kan pålægges kontrolafgift, er en anden problemstilling. Denne sag handler alene om beregning af rejsens pris.

Kunden har gjort gældende, at Rejsekort skal gøre noget ved problemstillingen. Det er imidlertid vores opfattelse, at rejsekortsystemet fungerer som det skal, og kunden vil undgå problemet fremover, hvis hun husker at checke ud. Skulle der opstå en forglemmelse, må kunden som i dette tilfælde, efterindmelde via Check Udvej og fremsende dokumentation.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at det er korrekt som anført af kunden, at en indmelding til Check Udvej ikke bliver registreret med det samme. Kunderne har op til 10 dage til at indmelde et glemt/forhindret check ud via Check Udvej. Derefter sker der en manuel behandling af indmeldingen med henblik på at vurdere, om det efterindmeldte check ud kan accepteres. Vi henviser i det hele til Brugervilkår for Check Udvej, som findes her: <http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/check-udvej/vilkaarforbrugafcheckudvej-20171019v1.pdf>. ”

Hertil har klageren bemærket:

” Man kan ikke adskille pris og rejsehjemmel, da det er rejsehjemmel, jeg betaler for. Og enten har man gyldig rejsehjemmel til en rejse eller også har man ikke - det kan ikke være begge dele på en gang.

Hvis det alene er det første check-ind, der bestemmer om man har rejsehjemmel til rejsen, og det efterfølgende check-ud, der bestemmer prisen:

- kan I ikke opkræve en kontrolafgift for manglende mellem-check-ind, da jeg i så fald har rejsehjemme til rejsen
- kan I fastholde, at jeg skal dokumentere, at jeg ikke har været på den pågældende rejse, som det er tilfældet i denne sag
- må I ændre jeres regler, men systemet forbliver uændret

Hvis I fastholder, at de nuværende regler gælder, og jeg ikke har rejsehjemmel til rejsen uden mellem-check-ind:

- kan I ikke kræve, at jeg betaler for rejsehjemmel til rejsen
- kan I opkræve kontrolafgift
- må I ændre systemet, så det kun trækker penge for den rejse, jeg har rejsehjemmel til (i dette tilfælde en rejse i storkbh)

Det er muligt, at det giver nogle praktiske problemer (eller et indtægtstab for jer), men det er nu engang reglerne.

Evt. kan man jo overveje at lave en fordels-/bonus ordning for dem, der husker mellem-check-ind, og forsøge at motivere den vej rundt i stedet for altid at udstede bøder.

Under alle omstændigheder kan jeg ikke se andet end at med de gældende regler, har I uretmæssigt trukket betaling for en 'ugyldig billet', og de penge skal tilbagebetales til mig. At jeres standardproces så er noget andet, betyder kun, at I systematisk har gjort noget forkert."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand