

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0011
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Sydtrafik
CVRnummer: 29942897
- Klagen vedrører:** 689 kr. til taxaregning
- Parternes krav:** Klageren ønsker beløbet godtgjort, da han ikke kunne checke ind på sit rejsekort i bussen og ikke måtte downloade app'en til at købe billet af chaufføren, som satte ham af bussen.
Indklagede afviser at betale taxaregningen, da klageren efter bestemmelserne om rejsegaranti ikke er berettiget til at få godtgjort regningen.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Sydtrafik er berettiget til at afvise klagerens krav.

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:

Den 7. september 2018, havde klageren efter endt rejse checket sit rejsekort ud på Vejle st., hvorved saldoen var kommet ned på 14 kr. Når saldoen på et rejsekort bliver for lav til check ind, får passageren en advarselslyd ved check ud og en besked på displayet om, at rejsekortet skal tankes op.

Lørdag den 8. september 2018 skulle klageren med bus 179 kl. 14:09 fra Vorbasse til Vejen. Han havde planlagt at benytte sit rejsekort, men ved påstigning og forsøg på check ind, kunne dette ikke lade sig gøre grundet for lav saldo. Saldoen skal være minimum 25 kr.

Klageren bad derfor chaufføren om at måtte downloade Sydtrafiks mobilbillettapp på sin telefon, hvorfra han ville købe en billet. Hertil oplyste chaufføren, at mobilbilletter skal være modtaget inden ombordstigning, og hvis klageren ikke havde mulighed for at købe billet kontant, måtte han stige af bussen.

Klageren tog herefter en taxa til Vejen, som kostede 689 kr. Ifølge klageren havde han forinden kontaktet Sydtrafiks kundeservice telefonisk og der fået oplyst, at han kunne tage en taxa og få refunderet regningen.

Sydtrafik har henvist til, at der den 8. september 2018 kl. 14:45 er lavet et telefonnotat i kundeservice om klagerens henvendelse, hvor han fik oplyst, at hans taxaregning ikke kunne refunderes, da betingelserne for at få rejsegaranti ikke var til stede.

Den 12. september 2018 anmodede klageren Sydtrafik om at godtgøre hans taxaregning og anførte som ovenfor, samt at han ikke havde nogen mulighed for at vide, at saldoen på hans rejsekort var for lav.

Sydtrafik afviste klagerens krav den 19. og 21. september 2018 bl.a. med henvisning til, at saldoen på rejsekortet var 14 kr., hvilket han havde fået oplyst ved seneste check ud.

Bussens lørdagskøreplan:

179 Grindsted - Hejnsvig - Vorbasse - Vejen

	Lørdage samt 24/12 og 31/12					Søn- og helligdage					
Grindsted Rtb.	af	8.50	10.50	13.50	15.50	h 18.50	10.50	13.50	15.50	18.50	20.50
Hejnsvig, Bredgade v kirken		9.00	11.00	14.00	16.00	19.00	11.00	14.00	16.00	19.00	21.00
Kolding Ldv v Ørnshøjvej		9.03	11.03	14.03	16.03	19.03	11.03	14.03	16.03	19.03	21.03
Nørrebyvej v Fromssejervej		9.05	11.05	14.05	16.05	19.05	11.05	14.05	16.05	19.05	21.05
Vorbasse, Østergade v Vorbasse Skole		9.09	11.09	14.09	16.09	19.09	11.09	14.09	16.09	19.09	21.09
Skødebjergvej		9.12	11.12	14.12	16.12	19.12	11.12	14.12	16.12	19.12	21.12
Hejnsvigvej		9.15	11.15	14.15	16.15	19.15	11.15	14.15	16.15	19.15	21.15
Bække, Nørreg. v Skolegade		9.20	11.20	14.20	16.20	19.20	11.20	14.20	16.20	19.20	21.20
Bække, Søndergade v Lindeparken		9.20	11.20	14.20	16.20	19.20	11.20	14.20	16.20	19.20	21.20
Asbo Byvej		9.22	11.22	14.22	16.22	19.22	11.22	14.22	16.22	19.22	21.22
Læborg, Asbovej		9.27	11.27	14.27	16.27	19.27	11.27	14.27	16.27	19.27	21.27
Skovvej v Skrænten		9.34	11.34	14.34	16.34	19.34	11.34	14.34	16.34	19.34	21.34
Vejen Rutebilstation	an	9.36	11.36	14.36	16.36	h 19.36	11.36	14.36	16.36	19.36	21.36

Data fra klagerens rejsekort i dagene omkring den 8. september 2018:

Transaktionsværdi

Tidspunkt	Værdi	Transaktionstype	Station
10sep18:08:30:25	8	CSC Fare product check out	Bødkervej (Vejle)
10sep18:08:19:26	-25	CSC Fare product check in	Vejle Trafikcenter
10sep18:08:10:46	100	CSC Tpurse product operation	Vejle st (tog)
07sep18:14:25:03	8	CSC Fare product check out	Vejle Trafikcenter
07sep18:14:13:34	-25	CSC Fare product check in	Fredericiavej v Ulvehavevej (Vejle)
04sep18:16:12:44	8	CSC Fare product check out	Vejle Trafikcenter
04sep18:16:03:59	-25	CSC Fare product check in	Fredericiavej v Ulvehavevej (Vejle)
04sep18:08:53:40	8	CSC Fare product check out	Fredericiavej v Ulvehavevej (Vejle)
04sep18:08:37:14	-25	CSC Fare product check in	Vejle Trafikcenter
03sep18:16:08:30	8	CSC Fare product check out	Gammelhavn v posthuset (Vejle)
03sep18:16:04:57	-25	CSC Fare product check in	Fredericiavej v Trianglen (Vejle)
03sep18:08:51:49	8	CSC Fare product check out	Fredericiavej v Ulvehavevej (Vejle)
03sep18:08:40:06	-25	CSC Fare product check in	Fredericiavej v Toldbodvej (Vejle)

				Rejsepris	Rabattrin	Saldo
12.09.2018	Onsdag	13:56	14:06	17	0	41
12.09.2018	Onsdag	10:44	11:54	22	0	58
11.09.2018	Tirsdag	16:00	16:04	17	0	80
10.09.2018	Mandag	08:19	08:30	17	0	97
07.09.2018	Fredag	14:13	14:25	17	0	14
04.09.2018	Tirsdag	16:03	16:12	17	0	31
04.09.2018	Tirsdag	08:37	08:53	17	0	48
03.09.2018	Mandag	16:04	16:08	17	0	65
03.09.2018	Mandag	08:40	08:51	17	0	82

Check in check ud

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af udskrift fra klagerens rejsekorthistorik, at han den 7. september 2018 checkede sit rejsekort ud kl. 14:25 på Vejle Trafikcenter (Vejle Busterminal), hvor saldoen herefter udgjorde 14 kr. Når en saldo når under 25 kr., får kunden ved check ud en advarselslyd samt en besked på displayet, om at rejsekortet skal tankes op grundet lav saldo:



Klageren burde derfor ved påstigning på bussen den 8. september 2018 have været vidende om, at han ikke kunne anvende sit rejsekort som rejsehjemmel, med mindre han havde sørget for at tanke dette op i en rejsekortautomat. Herved overføres optankningsbeløbet til rejsekortet med det samme.

Klageren checkede ud den 7. september 2018 på Vejle Trafikcenter (Vejle Busterminal). Denne ligger ved Vejle station, hvor der befinder sig en rejsekortautomat, som klageren kunne have anvendt til tank-op.

På den baggrund finder ankenævnet, at klagerens manglende mulighed for check ind den 8. september 2018 grundet for lav saldo beroede på hans egne forhold, hvorfor Sydtrafik ikke kan pålægges at godtgøre hans udgifter til taxa.

Ifølge de landsdækkende rejseregler skal en mobilbillet være modtaget på telefonen inden påstigning på bussen for at kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel. Buschaufføren var derfor efter rejsereglerne berettiget til at kræve, at klageren skulle have haft modtaget mobilbilletten inden påstigning.

Og da klageren ikke havde mulighed for at købe en billet kontant hos chaufføren, var klageren ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvorfor chaufføren også var berettiget til at nægte at transportere klageren.

Som følge af det anførte sammenholdt med de betingelser, som Sydtrafik stiller for at udbetale rejsegaranti:

”

- Bussen kører forbi stoppestedet, og der er mere end 20 min. til næste afgang
- Et busskifte mislykkes, grundet forsinkelse på mere end 20 min.
- Bussen er kørt før den tid, der står på køreplanen.
- Bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter.”

er det ankenævnets opfattelse, at Sydtrafik har været berettiget til at afslå at betale klagerens taxaregning.

Spørgsmålet er herefter om Sydtrafik på andet grundlag er forpligtet til at erstatte klagerens udgifter i anledning af, at han ikke kunne køre med bussen.

For at ifalde et erstatningsansvar kræver det, at skadevolder (Sydtrafik) har udvist culpa (handlet erstatningspådragende).

Da det udelukkende beroede på klagerens egne forhold, at han hverken kunne anvende sit rejsekort, inden påstigning havde købt en mobilbillet eller havde medbragt kontanter til at købe billet hos chaufføren, er det ankenævnets opfattelse, at Sydtrafik ikke har handlet erstatningspådragende ved ikke at ville transportere klageren med bussen.

Ankenævnet bemærker navnlig, at den omstændighed, at der var 2 timer til næste busafgang, burde have medført, at klageren havde været særligt opmærksom på at kunne erhverve sig gyldig rejsehjemmel til den omhandlede busrejse. Det betragtes ikke som gyldig rejsehjemmel at ville købe en mobilbillet efter påstigning.

Herefter er Sydtrafik berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af taxaregningen.

RETSGRUNDLAG:

Sydtrafiks rejsegarantiregler:

”Rejsegaranti - når bussen er sent på den

Rejsegarantien gælder for alle Sydtrafiks og Midttrafiks busser.

Hvis rejsegarantien vedrører en rejse på Vestbanen skal du sende ansøgningen til [Arriva Tog](#).

Hvis bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter, kan du i stedet tage en taxa eller køre i egen bil.

Men undersøg først, om du kan bruge en anden forbindelse.

Bemærk at du skal planlægge din rejse, så du altid har mindst 4 minutter til at skifte bus.

Efterfølgende kan du søge om at få dine udgifter til kørsel i egen bil eller taxa refunderet. Øvrige omkostninger refunderes ikke.

Her gælder rejsegarantien

- Bussen kører forbi stoppestedet, og der er mere end 20 min. til næste afgang
- Et buskifte mislykkes, grundet forsinkelse på mere end 20 min.
- Bussen er kørt før den tid, der står på køreplanen.
- Bussen er skyld i, at du vil komme mindst 20 minutter for sent til det sted, hvor din planlagte busrejse slutter.

Her gælder rejsegarantien ikke

- Rejsegarantien gælder ikke, hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Sydtrafik ikke har indflydelse på, som for eksempel:
 - Dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan og lignende
 - Trafikuheld, pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
 - Arbejdsnedlæggelse og blokader
- Hvis Sydtrafik på hjemmesiden har informeret om ændret kørsel senest inden afrejse
- Rejsegarantien gælder ikke grupper over 8 personer med mindre gruppen er anmeldt senest fem dage i forvejen hos Sydtrafik
- Rejsegarantien gælder heller ikke til rejser videre med tog, fly, færge eller fjernbus (fx FlixBus). DSB og Arriva Tog har deres egne rejsegarantier

Hvad giver rejsegarantien?

Vi refunderer kørselsudgifter op til 50 km, enten i taxa mod kvittering eller i egen bil t/r til statens takst ved angivelse af såvel start- som slutadresse.

Vær opmærksom på, at det er føreren af bilen, der skal søge om kompensation, hvis egen bil benyttes.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har også været ude for at sydtrafik ikke vil acceptere billet køb via deres egen app.

Mere konkret har jeg stået i en situation hvor jeg stod på bussen i Vorbasse i sønder Jylland, scannede mit rejsekort som så viste sig at være løbet tør, her efter siger jeg til chaufføren at jeg lige køber en billet igennem app'en. Dette ville han imidlertid ikke acceptere.

Det skal tilføjes at jeg på det her tidspunkt har ventet på bussen i knap 1 time.

Efterfølgende klager jeg til sydtrafik som i første omgang siger at jeg kan tage en taxi og jeg kan få refunderet den, men når det så kommer til stykket nægter de at refundere taxaen fordi jeg kun havde 10 kr. på mit rejsekort.

Den pågældende rejse endte med at koste mig 689 kr. Tak sydtrafik. Refundering af mine penge, samt at de anerkender at man som bruger ikke har mulighed for at være totalt opdateret på saldoen på ens rejse-

kort, så længe det ikke har et display. Samt at de anerkender passagerens ret til at købe billet med de konventionelle betalingsmidler. Dvs. i dette tilfælde sydtrafiks egen app "Mobilbillet".

Jeg kan bekræfte deres udlægning, bortset fra at de bliver ved med at fokusere på at jeg kun havde 14 kr på mit rejsekort. Klagen går dog imidlertid på at jeg da jeg i momentet opdager at jeg ikke har penge nok på rejsekortet siger til chaufføren at jeg så ønsker at købe en billet. Dette havde han dog ikke tid til og derfor smed han mig af bussen. Det mente jeg ikke kunne være rigtigt da der tydeligvis var tale om en fejl.

Det skal tilføjes at jeg allerede i det øjeblik jeg stod på bussen fornemmede en "dårlig" stemning. Dette fortalte jeg så til Sydtrafik da jeg ringede ind og den første kundeservice medarbejder var meget forstående. Der var så der hun sagde at jeg kunne tage en taxi og muligvis få den refunderet. Da jeg så senere tager kontakt til kundeservice holder de fast ved det er min fejl. Det er så her jeg føler mig ekstremt truffet da jeg ikke har nogen mulighed for at checke mit rejsekort langt ude på landet og jeg var ankommet med bil.

Jeg finder det derfor også kundeservices ekstremt dårlig da de slet ikke ser det fra kundens perspektiv. Vi er på det her tidspunkt i 2018 i en nærmest kontantløs tid. Derfor mener jeg i første omgang godt de kunne have ladet mig købe en billet via deres egen app. Det var den første kundeservice medarbejder også enige i. Men da jeg fortalte den anden medarbejder at jeg mente jeg var udsat for diskrimination, så var det som om at samtalen bare sluttede der.

Jeg kan bekræfte at mit rejsekort var tomt for penge, hvilket jo var det der førte til at jeg spurgte om jeg måtte købe en billet med app'en.

Jeg har heller ikke på noget tidspunkt påstået at bussen var for sent på den, blot at jeg var i Vorbasse hvor bussen kører meget sjældent og at jeg derfor på det her tidspunkt havde ventet i 40 min og stod til at komme til at vente i 40 min yderligere fordi at buschaufføren ikke ville lade mig købe en billet igennem deres eget system. Hvis jeg havde været klar over at jeg ikke havde penge på rejsekortet ville jeg naturligvis have købt en billet på forhånd. men nu forholder det sig sådan at jeg ikke var klar over det. Jeg hæfter mig dog ved at sydtrafik bliver ved med at vende tilbage til det rejsekort som der ikke var penge på. Det er lidt underligt når vi jo alle sammen er enige om der ikke var penge på.

Så skriver de jeg kan checke saldo når jeg checker ud eller på en station. Problemet er bare at der ikke er en station i Vorbasse og at jeg ikke tog bussen der til, så jeg checkede ikke ud der og jeg handlede i god tro. Klagen går jo så stadig på at de 1. Ikke vil lade mig købe en billet via deres app, hvilket jeg naturligvis ville have gjort før bussen kom, hvis jeg havde været klar over at mit rejse kort var løbet tør. at de på ingen måde er har forståelse for at den slags kan ske.

Så vil jeg også gerne tilføje at tonen som det kan læses ikke har været helt god hele vejen igennem, men det er jo også som resultat af at jeg føler mig meget dårligt behandlet, og at der blev snakket meget ned til en i telefonen fra kundeservice da jeg tog kontakt efter at være ankommet til Vejle.

De 2 medarbejdere jeg snakkede med indledningsvis da jeg stod i Vorbasse var super søde og forstående, men da det kom højre på ændrede tonen sig."

Indklagede anfører følgende:

"Bussen på rute 179 ankom til Vorbasse til tiden, lørdag den 8. september 2018, kl. 14.09. Hvis klageren har ventet i 1 time er det hans egen skyld.

Da klageren steg ind i bussen kunne han ikke benytte sit rejsekort, da der ikke var den fornødne saldo på kr. 25.

Chaufføren tilbød at sælge en kontant-billet, men da klageren ikke havde kontanter, var dette ikke en mulig løsning. Herefter foreslog klageren, at han i stedet kunne købe en billet på Sydtrafiks mobilapp, med dette afviste chaufføren, da mobilbillet skal være købt før man stiger på bussen. Klageren måtte derfor forlade bussen.

Efter at klageren var blevet afvist i bussen, ringede han til Sydtrafiks Kundecenter, hvor han fik oplyst, at han ikke var omfattet af rejsegarantireglerne, jfr. telefonnotat fra kl. 14.45, den 8. september 2018 - og således heller ikke kunne få refunderet en eventuel taxaregning.

Klagerens henvendelse til Ankenævnet går efter vores opfattelse på følgende:

1. Refundering af taxa-regning på 689 kr., via rejsegarantiordning.
2. Ret til billetkøb, undervejs i bussen, via Sydtrafiks mobilapp.
3. Ansvar for tilstrækkelig saldo på rejsekort.

Ad 1: Rejsegaranti:

Klageren blev afvist i bussen, fordi klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel - og ikke havde kontanter til at købe en billet. Reglerne om rejsegaranti finder således ikke anvendelse, hvilket klager under hele forløbet er blevet oplyst om, jfr. den vedhæftede korrespondance.

Ad 2: Billetkøb via mobilapp skal ske inden påstigning, jfr. Sydtrafiks betingelser for mobilbillet:

"Du skal have købt og modtaget din billet i appen, inden du stiger på bussen. Alle købte billetter og pendlerkort kan vises offline, men det kræver internetforbindelse at købe en billet."

<https://www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort/mobilbillet>

Ligesom landsdækkende rejseregler fastslår:

"2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale – det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt."

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Klageren var endvidere ikke i besiddelse af Sydtrafiks mobilbilletapp, hvilket i bedste fald havde taget mindst 5 minutter at rette op på – og ville have medført yderligere forsinkelser for de øvrige passagerer.

Ad 3: Ansvar for tilstrækkelig saldo på rejsekortet er klagerens – og det følger af Rejsekorts Rejseregler, at:

"Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til størrelsen af forudbetalingen. Det gælder også for rejsekort med pendler kombi, som bruges indenfor det forudbetalte område. Den til enhver tid gældende forudbetaling kan ses på www.rejsekort.dk under "Aktuelt prisblad for rejser"."

Endvidere skal det bemærkes, at Rejsekort-kunder kan se saldoen på deres rejsekort når de checker ud, ligesom man har mulighed for at se sin saldo på en rejsekortautomat, som forefindes på stationer, eller få den oplyst på et salgssted. Man kan som kunde også altid se sin saldo, hvis man logger på selvbetjeningen, på rejsekort.dk."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved