

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0327
Klageren:	XX 5270 Odense N
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Beregning af rejsers pris i forhold til transittidsreglen ved busser, der ikke kører planmæssigt efter klokkeslæt
Parternes krav:	Klageren ønsker, at Movia beregner prisen for hans to rejser som én samlet rejse Indklagede afviser dette
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort, som han skulle benytte på en busrejse den 4. oktober 2023 med buslinje 250S fra Sundbyvester Plads til Tårnby Torv og efter et ophold dér, skulle han videre med 250S mod Rådhuspladsen.

Ifølge klageren havde han planlagt rejserne således, at de ville blive beregnet som én rejse, jf. reglerne om transittid, hvorefter to separate rejser lægges sammen til én fortsat rejse under den forudsætning, at check ind sker inden for 30 minutter samme sted som check ud.

Klageren skulle efter sine beregninger med buslinje 250S kl. 16:22 mod Tårnby, som han ville ankomme til kl. 16:30, og herfra skulle han inden for 30 minutter videre med buslinje 250S kl. 16:55 mod Rådhuspladsen.

Imidlertid kom klageren med en bus kl. 16:19, der i realiteten var en forsinket bus fra kl. 16:11, som ankom til Tårnby kl. 16:27. Den bus, som klageren regnede med at tage videre derfra kl. 16:55, var også forsinket, og afgik kl. 16:59. Dette indebærer, at klagerens rejser blev beregnet som to separate rejser til henholdsvis 13,50 kr. og 17,63 kr., og ikke til én samlet rejse til 13,50 kr.:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+ 135	04-10-2023	16:19	Linje : 250S Sundbyvester Plads	16:27	Linje : 250S Tårnby St.	-13,50	53,02	
+ 136	04-10-2023	16:59	Linje : 250S Tårnby St.	17:25	Linje : 250S Rådhuspladsen St.	-17,63	35,39	

Bussernes GPS:

Rejse nummer 1 – Sundbyvester Plads – Tårnby St.

planlagt

aktuel

250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	16:11	16:19:27	16:19:27	16:19:32	16:19:34	Realtid	3	
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1020	Korsvejens Skole	16:14	16:23:45	16:23:54	16:23:47	16:24:09	16:24:15	Realtid	4
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1022	Irlandsvej	16:16	16:25:03	16:25:15	16:25:13	16:25:36	16:25:45	Realtid	4
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	840	Tårnby St.	16:19	16:27:09	16:27:33	16:27:36	16:28:13	16:28:26	Realtid	4

Rejse nummer 2 – Tårnby St. – Rådhuspladsen St.

planlagt

aktuel

250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	852	Tårnby St.	16:55	16:59:49	16:59:49	16:59:50	17:00:07	17:00:12	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	1017	Irlandsvej	16:57	17:01:45	17:01:59	17:02:06	17:02:49	17:02:53	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	792	Korsvejens Skole	16:59	17:03:30	17:04:12	17:03:54	17:04:26	17:04:33	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	3000	Sundbyvester Plads	17:03	17:07:07	17:07:37	17:06:37	17:07:15	17:07:21	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	664	Øresundsvej	17:06	17:09:36	17:10:03	17:09:49	17:10:04	17:10:12	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	27526	Amagerbro St.	17:09	17:11:50	17:12:16	17:12:25	17:12:56	17:13:05	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	806	Ørestads Boulevard	17:12	17:15:14	17:15:22	17:15:14	17:15:14	17:15:16	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	10844	Hovedbanegården, Tivoli	17:18	17:19:36	17:20:23	17:20:30	17:20:50	17:20:59	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	47029	Rådhuspladsen St.	17:20	17:25:00	17:25:00	17:25:29	17:25:44	17:25:49	Realtid	

Klageren rettede derpå telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter for at få refunderet de 17,63 kr., som han mente at have betalt for meget for rejserne.

1. Notat fra klagerens telefoniske henvendelse fra d. 05-10-2023:

Beskrivelse

05-10-2023 13:53:53 ruste2202dsb : Kd. har set i køreplanen for bus 250S, og tiderne passer ikke med hvad der skete i realtid. 16:27 i Tårnby St. skulle være 16:30, bus der skulle afgå 16:55 fra Tårnby St., afgik først 16:59, hvilket betød at rejse ikke fortsatte, som kd. havde forventet, men der blev påbegyndt ny rejsenr. 136, eftersom der gik mere end 30 minutter i forhold til sidste CU.

Kd. har en forventning om at få tilbagebetalt 13,50 kr. for rejsenr. 136, da bus 250S ikke overholdte køreplanen.

Rejsekort Kundecenter skrev derpå et svar til klageren, hvor de afviste at lægge rejserne sammen, fordi der var forløbet 32 minutter mellem check ud og check ind:

Jeg kan forstå, at du har spørgsmål til din rejse, foretaget den 04-10-2023

Når du bruger Rejsekort og checker ud på en rejse, vil en efterfølgende rejse blive kædet sammen med den første, hvis du checker ind igen i samme zone under 30 minutter efter, at du checkede ud.

På dine rejser har du checkede ud kl. 16:27 og checker ind igen kl. 16:59, altså 32 minutter senere, hvilket er årsagen til, at rejserne ikke er lagt sammen. Du oplyser dog, at busserne ikke kørte til planlagt tid, hvilket er årsagen til, at du ikke kunne nå at checke ind igen indenfor de 30 minutter.

Jeg har undersøgt sagen og kan se, at 250S skulle være kørt fra Sundbyvester Plads kl. 16:11, men kørte 7 minutter senere, altså kl. 16:19. Det betød, at du først nåede frem til Tårnby St. kl. 16:27 fremfor køreplanens tid kl. 16:19.

Den bus 250S du efterfølgende checkede ind i ved Tårnby St. var planlagt til at afgå kl. 16:55, som du også selv skriver, men afgik 4 minutter for sent, altså kl. 16:59.

Hvis busserne havde fulgt køreplanen, ville du være checkede ud kl. 16:19 og ind igen kl. 16:55, hvilket er 36 minutter efter, og rejsen ville fortsat ikke være blevet lagt sammen. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om refusion.

Husk, at med Rejsekort skal du checke ind hver gang, du skifter transportmiddel undervejs på din rejse. Check først ud, når din rejse er slut. På den måde sikrer du dig, at din rejse ikke bliver delt op i to separate rejser.

Vi ser frem til at byde dig velkommen igen.

Ønsker du at klage

Hvis du ikke er tilfreds med Rejsekort Kundecenters afgørelse, kan klager vedrørende grundlaget indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro - abtm.dk. Hvis du ønsker at klage over forhold vedrørende behandling og registrering af persondata, skal du kontakte Datatilsynet - datatilsynet.dk.

Herefter skrev klageren til Rejsekort Kundecenter:

Det er da ubegribeligt, at man skal ævle med Jer om åbenlyse fejl. Da kl. var 16.18 kom jeg ud fra et sted, og skyndte mig hen til stoppestedet for at nå bussen 16.22, som jeg i forvejen havde planlagt hjemmefra. Den kørte kl. 16.22, men tit og ofte kører de som vinden blæser, og den skulle være i Tårnby kl. 16.30, men var der 16.27. Alt ville således stadig have været godt hvis den kl. 16.55 havde overholdt køreplanen, som jeg også havde planlagt hjemmefra.

Jeg ville aldrig have checkede ud i Tårnby kl. 16.19, da jeg på det tidspunkt dårligt nok var færdig med mit ærinde på Sundbyvesterplads.

Hvordan vil du have, at jeg skal vide, at en bus der kommer en anelse før tiden, ikke er den rigtige? Skal jeg så til at spørge chaufføren hver gang, om det her nu også er den rigtige bus?

Det er Jeres fejl H E L E vejen igennem. Alligevel prøver I på at tørre den af på kunden. Jeg synes godt nok I er langt ude.

Rejsekort Kundecenter svarede klageren den følgende dag:

Tak for dit svar.

Tiderne i køreplanerne er cirka-tider, som kan afvige med 2 minutter før/efter afgangstid. Du kan derfor opleve, at busserne ikke kører præcist på det angivne afgangstidspunkt.

Dette er angivet på DOTs hjemmeside her: <https://dinoffentligetransport.dk/trafikinfo/koereplaner/koereplaner-bus/>

Vi fastholder den oprindelige afgørelse i sagen fra tidligere svar.

Du kan læse mere om dine klagemuligheder nederst i dette svar.

Vi ønsker dig en god dag.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Rejsekortsystemet har beregnet prisen som to enkeltstående rejser, idet der forløb 32 minutter mellem check ud og – ind, hvorefter Transittidsreglen ikke fandt anvendelse. Ankenævnet har således ikke grundlag for at give klageren medhold i sit krav efter denne regel. Det er i den forbindelse uden betydning, om busserne var forsinkede, idet ankenævnet ikke har kompetence til at tage stilling til spørgsmål vedrørende Rejsekortsystemets opbygning og prisstruktur.

Spørgsmålet er herefter, om prisen for klagerens rejser skal nedsættes på andet grundlag.

Efter dansk ret almindelige erstatningsretlige regler kræves der et ansvarsgrundlag (culpa) hos skadevolderen for at ifalde et erstatningsansvar over for den skadelidte.

Klageren tog en tidligere bus, end den han havde planlagt, hvilket indebar, at klageren ankom til Tårnby tidligere end beregnet, om end bussen i sig selv var forsinket. Den næste bus afgang med 4 minutters forsinkelse i forhold til køreplanen, men da der var tale om buskørsel, hvis afviklingen er afhængig af den øvrige trafik, og da der var tale om myldretid, er det ankenævnets opfattelse, at forsinkelsen på 4 minutter ikke udgør et ansvarsgrundlag for Movia, der herefter er berettiget til at afvise klagerens krav om godtgørelse af 17,63 kr.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

1.3. Sådan anvendes et rejsekort Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejsten skal kunden checke ind i B og checke ud i A. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Transittid Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning). Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

På [Rejsekort.dk](https://www.rejsekort.dk) under "Sådan rejser du" fremgår:

Rejsetid

To rejser bliver til én

To rejser som ligger lige efter hinanden, bliver afregnet som én rejse.

Checker du ud og derefter ind igen i den samme zone indenfor 30 minutter, registrerer rejsekortet det som en fortsat rejse. De to rejser bliver derfor afregnet som én, når du checker ud.

Af de [Fælles Landsdækkende rejserregler](#) - pkt. 2.4.3 "Brug af Rejsekort" - fremgår:

"Returrejse: En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Inden jeg foretager en rejse, undersøger jeg altid busafgange, netop for ikke at blive fanget i at skulle betale ekstra. Jeg havde et planlagt længere ophold ved Sundbyvester Plads og havde beregnet, at jeg skulle med 250S kl.16.22 mod Tårnby Torv hvor jeg ville være kl. 16.30, og herfra skulle jeg så bare med 16.55 retur mod Kbh, således at det ville blive een rejse. Det viste sig så, at bussen ankom kl.16.27, da det uden min anelse, var bussen tidligere. Men stadigvæk ville jeg med 16.55 retur, holde mig indenfor de maksimale 30 min, mellem ud og indstemping. Når så bussen 16.55 er 4 min forsinket, braser det hele sammen. En ting er, at busserne er forsinket, men hvis jeg så oveni også skal betale for det hører alt op. Hvis bussen havde holdt køreplanen, ville jeg som planlagt have foretaget min omstigning indenfor 30 min. I stedet skal jeg høre på alle mulige søgte og dårlige undskyldninger hos rejsekort. Jeg burde have haft en undskyldning!

I stedet skal jeg bruge tid og penge på en helt oplagt sag.

Forrige gang jeg var i Kbh, sad jeg og diskuterede med Rejsekort hele vejen fra Kbh til Sundbyvester Plads, og de gav mig det råd, altid at stemple ud fordi jeg så var sikker på ikke at overskride nogen tidsgrænser. Hvis jeg nemlig igen stemplede ind indenfor 30 min, ville der være tale om en rejse. Derfor stemplede jeg ud på Tårnby Torv kl. 16.27, selvom jeg vidste jeg skulle den anden vej kl.16.55”

Indklagede anfører følgende:

” Movia besvarer hermed henvendelsen fra [klageren] vedrørende beregning af prisen for en rejse den 4. oktober 2023. Sagen angår spørgsmålet om, hvorvidt prisen for denne rejse skal beregnes som to enkeltrejser eller som én fortsat rejse, samt om kunden er berettiget til refusion af prisforskellen.

Rejsekort Kundecenters korrespondance med kunden er indsat nederst i denne mail.

Kunden er opkrævet i alt 31,13 kr. for de to rejser (hhv. 13,50 kr. + 17,63 kr.). Såfremt rejsen var beregnet som én rejse, jf. det af kunden anførte, ville rejsen have kostet 13,50 kr.

Movia kan på baggrund af en gennemgang af sagen desværre ikke imødekomme kundens krav om, at prisen for rejserne skal nedsættes til 13,50 kr. I det følgende forklarer vi hvorfor:

En ”rejse” defineres i [Rejsekort Kortbestemmelser](#) således:

”Rejse: 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. En rejse kan fortsættes efter check ud, hvis der foretages check ind på ny indenfor en fastsat tid efter check ud i samme zone. ...”.

Og om anvendelsen af rejsekort fremgår det videre af Kortbestemmelserne:



1.3. Sådan anvendes et rejsekort Et rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af rejsekortstanderne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved retur-rejsen skal kunden checke ind i B og checke ud i A. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Af de [Fælles Landsdækkende rejseregler](#) - pkt. 2.4.3 ”Brug af Rejsekort” - fremgår:

”Returrejse: En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.”

I rejsekortsystemet er det bærende princip dermed, at en rejse ud og en rejse hjem er to separate rejser. En rejse går derfor fra A til B og afsluttes ved ankomst til B med check ud. Herfor betales en pris. Når kunden herefter rejser fra B retur til A (eller videre til C) er der tale om en ny rejse, der starter med check ind og sluttes med check ud. Udgangspunktet er altså, at rejser prissættes særskilt.

Kunden rejste den pågældende dag fra Sundbyvester Plads til Tårnby Station og efterfølgende fra Tårnby Station til Rådhuspladsen. Der var tale om to separate rejser. Nedenfor ses kundens rejsehistorik for rejserne:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	135	04-10-2023	16:19	Linje : 250S Sundbyvester Plads	16:27	Linje : 250S Tårnby St.	-13,50	53,02
	136	04-10-2023	16:59	Linje : 250S Tårnby St.	17:25	Linje : 250S Rådhuspladsen St.	-17,63	35,39

Rejsekortsystemet har beregnet prisen korrekt, som to enkeltstående rejser, idet kunden rejste fra A (Sundbyvester Plads) til B (Tårnby St.) og efter et ophold på 32 minutter, rejste videre fra B (Tårnby St.) til C (Rådhuspladsen St.).

Prisen for en rejse med rejsekort kan være baseret på zoner eller tid. Antal zoner, der rejses i, hænger sammen med den tid, som rejsen må vare. Hvert zoneantal giver lov til at rejse i et bestemt antal minutter. Værer rejsen længere end det antal minutter, der svarer til de zoner, man har rejst i, bliver prisen beregnet ud fra rejsens varighed.

Muligheden i rejsekortsystemet for at sammenkæde to rejser til én samlet rejse inden for 30 minutter (kaldet ”transittiden”) er en undtagelse til udgangspunktet om, at der skal betales for to rejser. Formålet med transittiden er bl.a. at tage højde for den situation at man fortryder, man har afsluttet rejsen, f.eks. fordi man gerne vil genoptage den/fortsætte rejsen på grund af uforudsete omstændigheder. Samtidig sikrer reglen, at der også betales en rimelig pris for returrejser og andre rejser, der varer uforholdsmæssigt længe i forhold til den tilbagelagte afstand. Uden disse tidsregler ville det være muligt at foretage meget lange rejser (returrejser eller sightseeing ture) med check ud i samme zone som check ind, uden at betale mere end minimumsprisen (2 zoner).

I nogle tilfælde vil det være billigere at to rejser kædes sammen, mens det i andre tilfælde vil være dyrere.

Om transittiden fremgår følgende af de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#):

Transittid Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning). Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

På Rejsekort.dk under ”Sådan rejser du” fremgår:

Rejsetid

To rejser bliver til én

To rejser som ligger lige efter hinanden, bliver afregnet som én rejse.

Checker du ud og derefter ind igen i den samme zone indenfor 30 minutter, registrerer rejsekortet det som en fortsat rejse. De to rejser bliver derfor afregnet som én, når du checker ud.

Kunden gør gældende, at det skyldes bussernes forsinkelser, at prisen blev beregnet på denne måde, og at han bør få refunderet forskellen. En afgørelse heraf, beror efter Movias opfattelse på en vurdering af, om de forsinkelser, som påvirkede prisen beregning skyldes forhold, som Movia kan anses for erstatningsansvarlig for efter dansk rets almindelige regler.

Den første bus var 8 minutter forsinket, mens den bus kunden benyttede på rejse nummer to, var 4 minutter forsinket i henhold til køreplanen. Spørgsmålet er, om disse forsinkelser udgør et ansvarsgrundlag for Movia.

Nedenfor ses data fra de to busser. Den første grønne markering er den planlagte afgangstid, og den næste markering det reelle ankomsttidspunkt.

Den bus 250S, som kunden kørte med, skulle ifølge køreplanen være ankommet til Sundbyvester Plads kl. 16:11, men ankom først kl. 16:19. Kunden har derfor været med den planlagte afgang kl. 16.11 og ikke den afgang kl. 16.22, som han selv havde planlagt at tage. Der er derfor ikke tale om, at bussen er kørt før tid, men at kunden nåede en bus tidligere end planlagt.

Rejse nummer 1 – Sundbyvester Plads – Tårnby St.

250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1217	Sundbyvester Plads	16:11	16:19:27	16:19:27	16:19:32	16:19:32	16:19:34	Realtid	3
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1020	Korsvejens Skole	16:14	16:23:45	16:23:54	16:23:47	16:24:09	16:24:15	Realtid	4
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	1022	Irlandsvej	16:16	16:25:03	16:25:15	16:25:13	16:25:36	16:25:45	Realtid	4
250S	26	Bagsværd St., terminalen	Dragør Stationsplads	840	Tårnby St.	16:19	16:27:09	16:27:33	16:27:36	16:28:13	16:28:26	Realtid	4

Rejse nummer 2 – Tårnby St. – Rådhuspladsen St.

250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	852	Tårnby St.	16:55	16:59:49	16:59:49	16:59:50	17:00:07	17:00:12	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	1017	Irlandsvej	16:57	17:01:45	17:01:59	17:02:06	17:02:49	17:02:53	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	792	Korsvejens Skole	16:59	17:03:30	17:04:12	17:03:54	17:04:26	17:04:33	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	3000	Sundbyvester Plads	17:03	17:07:07	17:07:37	17:06:37	17:07:15	17:07:21	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	664	Øresundsvej	17:06	17:09:36	17:10:03	17:09:49	17:10:04	17:10:12	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	27526	Amagerbro St.	17:09	17:11:50	17:12:16	17:12:25	17:12:56	17:13:05	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	806	Ørestads Boulevard	17:12	17:15:14	17:15:22	17:15:14	17:15:14	17:15:16	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	10844	Hovedbanegården, Tivoli	17:18	17:19:36	17:20:23	17:20:30	17:20:50	17:20:59	Realtid	
250S	101	Dragør Stationsplads	Gladsaxe Trafikplads	47029	Rådhuspladsen St.	17:20	17:25:00	17:25:00	17:25:29	17:25:44	17:25:49	Realtid	

Det gøres gældende, at forsinkelser på 4-8 minutter må anses for at ligge inden for, hvad der må forventes i offentlig transport, som kører i blandet trafik i myldretiden. Der foreligger allerede af den grund ikke et ansvarsgrundlag for Movia.

Det bemærkes også, at kundens rejseplan, ifølge egne oplysninger, var at tage bussen med afgang kl. 16.22. Denne bus var også forsinket, og ankom først til Sundbyvester Plads kl. 16:26. Den nåede Tårnby st. kl. 16:33:56. Havde kunden taget denne bus som planlagt, må det derfor lægges til grund, at han ville have haft en transittid på under 30 minutter, før han påbegyndte sin næste rejse, og dermed ville han have opnået den pris, han forventede. Dermed beror det på kundens egne forhold, at han fik en længere transittid end 30 minutter, og at prisen blev beregnet derefter.

Movia fastholder derfor, at prisen for rejsen er beregnet korrekt, og at Movia ikke kan anses for ansvarlig for at prisen er beregnet anderledes, end kunden forventede.”

Hertil har klageren svaret:

”Jeg bliver simpelthen så edderrasende på det firma! Rejsekort vender og drejer tingene, så de udelukkende bliver rettet mod kunden og ikke dem selv. Og de spiller bevidst på, at gøre det så besværligt, så man skal have en fagadvokat ved hånden for at bruge busserne. Firmaet ved, at folk ikke orker at klage over dette arrogante firma, der pakker sig ind i alenlange regler, der udelukkende har til formål, altid at give dem ret – og det udnytter de til det yderste, og længere end dertil. Jeg kan jo bare se, hvor megen tid jeg har brugt på denne sag. Et ækelt firma, som man beklageligvis er tvunget til at benytte, hvis man vil støtte den kollektive trafik og fravælge bilen.

Når jeg kommer løbende ud kl.16.19, fra det sted jeg var, for at tage bussen kl.16.22, så er min første tanke altså ikke, at spørge chaufføren om dette nu også er bussen kl.16.22. For det første var jeg overbevist om, at det var den bus, og for det andet, ville han jo ikke tro, jeg var rigtig klog. Vi taler om et minut fra eller til. Det kunne jo også være, at mit ur var bagefter. Var den kommet 5 min før, havde jeg da reageret, fordi det hele var planlagt på forhånd efter kl. 16.22, med ankomst til Tårnby, så jeg indenfor tidsrammen kunne nå 16.55 fra Tårnby.

Det var også derfor, at jeg ikke kunne bruge den bus fra Sundbyvesterplads kl.16.11, da den ville være på Tårnby Torv kl.16.19, fordi jeg ikke kunne tage en bus før kl. 16.55 fra Tårnby Torv, hvilket ville have betydet, at den halve time ville være overskredet. Derfor var det den kl.16.22, og kun den, jeg kunne bruge.

Det er jo fuldstændig umuligt, at planlægge en rejse, hvis jeg skal indlægge en accept på 4-8 min på hver bus. Så er den såkaldte halve time jo intet værd. Ud over at jeg skal stå og vente på den forsinkede bus, er det gud dømme mig, også mig der skal betale for, at den er forsinket! Det er et fuldstændig urimeligt skrivebordssystem som i praksis viser sine udtalte elendigheder. Jeg klandrer ikke, at busserne er forsinkede, men at jeg skal betale for det, er fuldstændig uhørt. Når jeg stempler ud kl.16.27,- hvilket jeg ikke forstod, da jeg troede, det var 3 min for tidligt - så har jeg en halv time, og så bør det være sådan, at selvom 16.55 så er aldrig så meget forsinket, så skal det prisregnes ud fra kl. 16.55. Basta!!

Det hele ville jo gå langt lettere, hvis rejsekort besad et minimum af kulance, men i deres skrivelser, er det jo tydeligt, at læse, at det hele er min fejl, da de gemmer sig bag et så indviklet og snørklet regelsæt, som udelukkende har til formål altid, at give dem ret. De regner i et minuts intervaller, mens jeg som betalende kunde skal acceptere sådan en la la bus, nu må vi se om den kommer, og hvis ikke den kommer, så betaler kunden.

Men det med kulance, er dem så fjernt. I det hele taget, var det fra dag 1 af, da jeg henvendte mig angående denne sag, et så tydeligt bevis på den arrogante og konfliktoptrappende medarbejdertype dette firma besidder, og som ikke hører hjemme der.

Jeg præsenterede mig som [navn] og mit rejsekortnummer. Sagt i en rigtig nedladende og nedgørende tone, lød det: "Nej, det var da vist ikke dit fulde navn". "Jeg skal have dit fulde navn for at kunne oplyse noget". Alerede der, viser de jo deres overlegne og frastødende interageren. Jeg sagde så, at der er sgu da ingen, der vil ringe ind om mit rejsekort og klage over 13 kr. Så blev røret smidt på, da jeg åbenbart ikke var underdanig nok!!

Selvom det som sådan ikke har noget med den konkrete sag at gøre, nævner jeg det, da det passer som hånd i handske med hele firmaånden hos Rejsekort og deres stivbenede og forbrugerfjendske regler.

Derfor er det også så vidunderligt, at benytte Odense Nu billetten. Alene det forhold, at være fri for rejsekort, er mere end det halve værd. Derudover er det billigere, rejsetiden er længere, *og der er ingen der blander sig i, hvor jeg rejser hen eller hvor længe jeg gør et ophold, inden jeg fortsætter. Det kaldes også frihed!* Jeg skal ikke regne noget ud på forhånd, jeg kan bare slappe af og sætte mig i bussen hjem, inden udløbet af billetten, så får jeg hjemturen med, sådan som det var før, indtil det forbandede rejsekort med sidste udstigning blev indført. Og så er der noget, som også bør være interessant for denne sag: Hvis min billet gælder til kl. 15.16, og bussen skal køre kl.15.16, men er forsinket, har jeg lov til at rejse med. Det kunne I lære noget af! Det er sådan det skal være, og ikke som Jeres rigide system og nidkære forvaltning heraf."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand