

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

- Journalnummer:** 2015-0209
- Klageren:** XX
2800 Kgs. Lyngby
- Indklagede:** Movia v/Lokalbanen A/S
- CVRnummer:** 26 15 90 40
- Klageren reklameret til indklagede:** Den 8. august 2015
- Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 3. september 2015
- Klagen vedrører:** Klageren checkede ind på sit rejsekort "cykel flex" på nogle strækninger, hvor det er gratis at have sin cykel med. Han vil gerne have refunderet i alt 23,40 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret.
Indklagede fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 23. februar 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Movia v/Lokalbanen A/S er berettiget til ikke at refundere prisen for cykelbilletten til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 4. august 2015 fra henholdsvis Hillerød st. og Melby st. og herefter fra Helsinge st. til Hillerød st.

Klageren checkede ind med sit rejsekort cykel flex, og betalte først 13,40 kr., og dernæst 10,40 kr. for rejserne.

Den 5. august 2015 anmodede klageren Lokalbansen A/S om refusion af cykel billetten, og gjorde følgende gældende:

”

Torsdag den 4/8 foretog jeg to rejser, hvor jeg brugte mit rejsekort cykel flex henholdsvis fra Hillerød til Melby pris 10,40 kr. og fra Helsinge til Hillerød pris 13,40 kr.

Begge rejser blev foretaget med lokaltog - Frederiksværkbanen og Lille Nord. Efterfølgende har jeg fundet ud af, at det er gratis at have cykler med lokaltog i Hovedstadsområdet.

Jeg anmoder derfor om, at få udgiften på 23,40 kr. refunderet eller indsat på kortet.

Endvidere kan oplyses, at søger man rejsen Helsinge - Hillerød på Rejseplanen oplyses prisen 13 kr. for en cykel. Det er jo ikke alene misvisende men direkte forkert, når det er gratis at medtage cyklen i toget.

Med venlig hilsen

”

Den 5. august 2015 fastholdt Lokalbansens A/S deres afgørelse, og gjorde følgende gældende:

”

Tak for din henvendelse af 05-08-2015.

Du har henvendt dig vedrørende to rejser på Lokalbaneln, hvor det er gratis at medbringe cykel, på denne strækning.

Det er oplyst på Lokalbanelns hjemmeside, <http://www.lokalbanen.dk/kundeservice/cykler> her at det er gratis at medtage cykel, dette er kundens eget ansvar at være bekendt med, da rejsekort udstyret ikke kender en rejse på forhånd, da der kan fortsættes med andre transport hvor det koster penge at medbringe cykel.

Jeg har søgt de to rejser på rejseplan.dk, og her valgt de rejser med lokalbanen, og her er det pris 0,00 kr, der kommer frem , når der vælges rejsekort Cykel, hvor der er valgt kun Lokalbaneln. Dette er vedhæftet i et word dokument.

Vi kan desværre derfor ikke imødekomme dit ønske om refusion.

Ønsker du at klage

Er du utilfreds med denne afgørelse, kan du klage til Ankenævnet for bus, tog og metro. Klage til ankenævnet skal indgives på en klageformular, som du kan finde på www.abtm.dk. Ankenævnet kan også kontaktes på tlf. 36 13 18 91 (onsdag-fredag mellem kl. 9.30-11.30). Ankenævnet opkræver gebyr for at behandle en klage.

Hvis du ønsker at klage over forhold vedrørende behandling og registrering af persondata, skal du kontakte Datatilsynet. Henvendelse til Datatilsynet skal foregå via en blanket på www.datatilsynet.dk eller via tlf. 33 19 32 00.

Du kan finde yderligere vejledning om hvortil du kan klage på rejsekort.dk eller ved at kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33.

”

Den 27. august 2015 fremsendte klageren yderligere krav om refusion og gjorde gældende, at han havde betalt 23,40 kr. for den rejse, der ifølge Lokalbanelns egen dokumentation kostede 0 kr.

Den 2. september 2015 fastholdt Lokalbaneln A/S deres afgørelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Spørgsmålet er, om Movia v/Lokalbaneln er pligtig at godtgøre klagerens udgifter til cykelbilletterne.

Ankenævnet finder, at klagerens krav på godtgørelse ikke er omfattet af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gældende indtil oktober 2015 om refusion og erstatning.

Efter dansk rets almindelige erstatningsregler kræver det et ansvarsgrundlag for at kunne få erstatning.

Lokalbaneln A/S på deres hjemmeside informeret om, hvor cykler kan medtages gratis. Dette fremgår desuden af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet. Klageren kunne her have orienteret sig, om hvorvidt der skulle købes billet til en cykel, ligesom det ved søgning på www.rejseplanen.dk fremgår, at prisen for en cykel er 0 kr. på de pågældende strækninger.

På den baggrund er Movia v/Lokalbaneln berettiget til at afvise kravet om tilbagebetaling af beløbet på 23,40 kr.

Ankenævnet finder af de grunde, der er anført i Movias svar til sekretariatet, ikke grundlag for at kritisere, at det er muligt at checke en cykel ind på rejsekortstandere på perronen ved Lokalbanen og checke den ud igen med deraf følgende beregning af pris for cyklen.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Ankenævnet har under sagen bedt sekretariatet om at spørge Movia, hvordan det kan være, at rejsekortet ikke kan registrere, at klageren har checket sit rejsekort "cyke-flex" ind på nogle strækninger, hvor det er gratis at medtage sin cykel.

Dertil har Movia svaret:

"Årsagen til at rejsekortet ikke efter rejsens afslutning ved, at kunden har rejst med Lokaltog er, at validatorerne (rejsekort standerne til check ind og ud) er specificeret på en sådan måde, at de ikke "ved" hvilket transportmiddel kunden har rejst med, men at de i stedet er baseret på geografi. Det vil sige, at eksempelvis på Metrostationen på Nørreport, skal man kunne bruge validatoren, uanset om man rejser med bus, tog, s-tog eller metro. Det samme gælder på lokalbanestationerne, hvor man f.eks. også kan og skal kunne checke ud, hvis man er kommet med en bus og ikke lokaltoget. Derfor ved validatorerne ikke hvilket transportmiddel kunden har brugt, men kun hvilken validator kunden har brugt."

RETSGRUNDLAG

På Lokalbanens hjemmeside under punktet kundeservice fremgår det, at cykler kan medtages gratis på visse strækninger:

"Du kan tage din cykel gratis med i Lokaltogs tog i Hovedstadsområdet.

Da der kun er et begrænset antal pladser til cykler i vores tog anmoder vi om, at du respekterer følgende regler:

På Frederiksværkbanen, Lille Nord samt Gribskov- og Hornbækbanen skal din cykel være i flexrumsafsnittet markeret med cykelsymbol. Der må maks. være 10 cykler, og alle cykler skal være bag de røde streger på gulvet. Flexrumsafsnittet med cykelsymboler er forbeholdt rejsende med cykler. Flexrumsafsnittet i modsat ende af toget er forbeholdt rejsende med [kørestole](#) og [barnevogne](#) samt [el-scootere med status som handicaphjælpemiddel](#). Øvrige rejsende bedes vige pladsen for disse. Dette omfatter også klapsæderne.

På Nærumbanen må du have din cykel med i begge ender af toget. Der må maks. være 3 cykler i hver ende.

Du må af hensyn til sikkerheden ikke placere din cykel i midtergangen og i afsnittene ved dørene under kørslen.

Da der er begrænset plads i vores tog, må du desværre ikke medbringe tandemcykler, varecykler, christianiacykler og cykelanhængere (der gælder dog særlige regler for 3-hjulede cykler med status som handicaphjælpemiddel, læs mere [her](#)).

Hvis der er tvivl om, hvorvidt der er plads til din cykel, så er det altid togpersonalets vurdering, der gælder.

Du må af hensyn til din egen og øvrige passagerers sikkerhed ikke cykle på perronen."

Derudover fremgår det af de fælles rejseregler, at det er gratis at medtage cykler i lokaltog på visse strækninger. Det gælder for *Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord.*

"4.3 Cykler

Cykler kan medtages i tog, metro og havnebusser.

Cykler kan medtages i alle busser bortset fra de buslinjer, der specifikt fremgår af "Oversigt over buslinjer, som ikke medtager cykler", på www.moviatrafik.dk/cykler. Der er tidspunkter, hvor cyklen ikke må medbringes, jf. pkt. 4.3.1. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse med cyklen, selv om kunden er steget på, inden tidsbegrænsningen startede.

Der kan medtages 1 cykel pr. kunde. Cyklen kan kun medbringes, hvis pladsforholdene tillader det. Det er personalet, som vurderer, om der er plads.

Der kan kun medbringes almindelige to-hjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lign. Der er dog undtagelser for tandemcykler, jf. pkt. 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må heller ikke medtages.

Ladcykler kan dog medtages i DSB Øresunds tog over Øresund mellem stationerne Københavns Lufthavn, Kastrup og Hyllie.

Børnecykler betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage, og hvis der er mindst 1 betalende kunde med.

Det er gratis at medtage cykler i S-tog, havnebusser og visse lokalbanetog i Hovedstadsområdet (Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord). For øvrige tog, busser og metro betales i henhold til priser på selskabernes hjemmesider."

Af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gældende indtil oktober 2015 fremgår følgende om refusion og erstatning:

"2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr.

Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider.

For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk.

13.2 Erstatning i forbindelse med tog og metro

Selskabernes ansvar for skade på kunder og håndbagage er reguleret i lov om jernbane og forordning om jernbanepassagerers rettigheder¹, jf. pkt. 20.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Jernbaneselskabet erstatter skade på passagerer, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under passagerens ophold i tog eller under dennes ind- eller ud-

stigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten.

Erstatningen for personskade eller tab af forsørger kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte eller afdøde forsætligt eller ved grov uagtsomhed har medvirket til skaden.

Jernbaneselskabet erstatter skader på og tab af genstande, som kunden medtager som håndbagage, hvis skaden er en følge af en begivenhed i forbindelse med jernbanebefordring under kundens ophold i tog eller under dennes ind- eller udstigning, hvis betingelserne for erstatning i øvrigt er opfyldt. Det betyder blandt andet, at skaden skal være en direkte følge af jernbanetransporten. Erstatning for håndbagage kan ikke overstige 15.600 kr. for hver kunde.

For handicappedes hjælpemidler er der ingen begrænsning for erstatningsbeløbet, såfremt selskabet er ansvarligt for hel eller delvis beskadigelse af hjælpemidlet.

Erstatningen for tingskade kan nedsættes eller bortfalde, hvis skadelidte forsætligt eller uagtsomt har medvirket til skaden.

Hvis en kunde bliver dræbt eller kommer til skade, skal selskabet udbetale sådanne forskudsbeløb, som måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af."

PARTERNES BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

KLAGEREN har anført, at:

" Hej, torsdag den 4/8 foretog jeg to rejser, hvor jeg brugte mit rejsekort cykel flex henholdsvis fra Hillerød til Melby pris 10,40 kr. og fra Helsingør til Hillerød pris 13,40 kr. Begge rejser blev foretaget med lokaltog - Frederiksværkbanen og Lille Nord. Efterfølgende har jeg fundet ud af, at det er gratis at have cykler med lokaltog i Hovedstadsområdet. Jeg anmoder derfor om, at få udgiften på 23,40 kr. refunderet eller indsat på kortet. Endvidere kan oplyses, at søger man rejsen Helsingør - Hillerød på Rejseplanen oplyses prisen 13 kr. for en cykel. Det er jo ikke alene misvisende men direkte forkert, når det er gratis at medtage cyklen i toget.

Det tilføjes at Rejsekort selv er skyld i problemet ved at muliggøre rejsekort flex-cykel som et separat kort. Man forventer naturligvis, at udstyret standere m.v. fungerer på en måde, så der ikke opkræves beløb for gratis ydelser.

Det bemærkes også, at der som det fremgår af dokumentationen er tale om indtjekning og ud-tjekning på standere placeret ved siden af lokalbanen, og der ikke er foretaget indtjek før eller efter. Altså burde medtagningen af en cykel have kostet 0 kr. og ikke 23,40 kr.

At Rejsekort tilpligtes til at tilbagebetale den uberettigede opkrævning på 23,40 kr.

At Rejsekort endvidere indretter sine systemer på en måde, så det femover undgås at opkræve betaling for ydelser, der er gratis."

Indklagede har anført, at:

"

Movia besvarer hermed ovennævnte klage fra [REDACTED]. Vi vedlægger kopi af korrespondancen i sagen.

Kunden har checket sit rejsekort cykel ind på to rejser med Lokaltog, men har efterfølgende opdaget, at cykelmedtagning var gratis. Kunden ønsker derfor betalingen for cyklen refunderet og undrer sig samtidig over, at der på rejseplanen.dk oplyses en pris for cyklen, når denne er gratis med Lokaltog.

Vi kan oplyse, at det er korrekt, at cykelmedtagning i Lokalbanen er gratis. Dette fremgår af Lokaltogs hjemmeside; www.lokalbanen.dk/kundeservice/cykler samt af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, der kan ses på www.dinoffentligetransport.dk.

Ved fremsøgning på rejseplanen.dk af rejserne; Hillerød Station til Melby Station, henholdsvis Helsingør Station til Hillerød Station, oplyses pris for cykel på rejsekort til 0 kr. jf. vedhæftede print. Hvis der vælges en rejserute, hvori der også indgår andre transportmidler, f.eks. bus, vises derimod en pris for cyklen, idet cykelmedtagning i f.eks. bussen ikke er gratis. Informationen på rejseplanen.dk er derfor retvisende.

Generelt er det kundernes eget ansvar at orientere sig om, hvorvidt der skal løses billet til blandt andet cykler og børn. Rejsekortudstyret ved ikke, hvor kunden rejser hen, det vil sige om kunden senere anvender transportmidler, hvori der skal betales for cyklen. Rejsekortudstyret er desværre heller ikke indrettet sådan, at det efterfølgende kan konstatere, at der ikke skulle have været betalt for cyklen. Dette svarer for så vidt til situationer med andre typer af rejsehjemmel som f.eks. billetter og klippekort, hvor kunderne også kan komme til at købe for mange zoner, klippe for mange gange etc.

”

RELEVANTE BILAG: Billeder fra Lokalbanen A/S

http://www.rejseplanen.dk

Rejseplanen

Fr: Helsingør St.
Til: Hillerød St. [Udsnit oversigt](#) [Få link til oversigt](#)

Mandag, 21.09.15 - Afgang 13:12

Afg. → Ank. Tid Skift Transportform [Se mere](#) [Køb](#)

[Vis følgende afgange](#)

13:08 → 13:26 0:18 0 [Lokalbane 960R](#) [REJSEPLAN](#) [LUK](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Mobiltippelkort	4	Mobil	30,00 kr	Mobiltippelkort
Pendelkort	9 18 19 39	Personligt	655,00 kr	Pendelkort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejse, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prispålysninger.

[Køb billet](#)

Med Rejsekort* (Fra zone TH 39 til zone TH 09, i alt 4 zoner) kr 0,00

Korttype og rabattrin Serviceniveau

Cykel - Rejsekort flex Rabat rest 0 Rabat rest 0 Over Storebælt rabat 0 Standard klasse

	Kundtypespris	Tidsrabat	Mængderabat	Pris
Cykel (indehaver af kort)	0,00	Ingen	Ingen	0,00

Totalpris* kr 0,00

Forudbetaling 0,00

[Se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk](#)

* Bemærk at totalprisen er beregnet på grundlag af rabattrin 0. Hvis dit rabattrin er et andet, eller hvis det ændrer sig inden afrejse, kan det have indvirkning på prisen.
[Se mere om udregning af rabattrin](#)

Det forudsættes desuden at check-ud foretages inden for den gældende maksimumtid 1.30 timer efter check-in.

Desuden, afhænger prisen af eventuel [mængderabat](#) og hvilket tidsrum, du rejser i. Du kan justere tilvalg og se hvordan det indvirker på prisen.

[Se regler for priser](#)

Vær opmærksom på, at taksterne for rejser kan ændres. Hvis du fremsøger en pris for en rejse, der ikke skal foretages samme dag, kan der derfor være forskel på den fremsøgte pris og den faktiske pris for rejsen, hvis taksterne er blevet ændret i den mellemgående periode.

13:00 21-09-2015

http://www.rejseplanen.dk/ Rejseplanen

Filer Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Fra: Helsingør St.
Til: Hillerød St. [Udskriv oversigt](#) [Få link til oversigt](#)

Mandag, 21.09.15 - Afgang 13:12

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
13:08 →	13:26	0:18	0	Lokalbane 960R	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET
13:09 →	13:51	0:42	0	Bus 380R	REJSEPLAN	PRISINFO & KØB BILLET
13:10 →	13:47	0:37	1	Bus 390R ↑ til fods Lokalbane 940R	REJSEPLAN	LUK

[Vis tidligere afgange](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Mobilklippkort	4	Mobil	30,00 kr	Mobilklippkort
Periodekort	9 16 18 19 36 39	Personligt	940,00 kr	Periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returturen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Med Rejsekort* (Fra zone TH 39 til zone TH 09, i alt 4 zoner) **kr 13,00**

Korttype og rabattrin:

	Kundetypepris	Tidsrabat	Mængderabat	Pris
Cykel (indehaver af kort)	13,00	0 %	Ingen	13,00

Totalpris* **kr 13,00**

Forudbetaling 13,00

[Se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk](#)

* Bemærk at totalprisen er beregnet på grundlag af rabattrin 0. Hvis dit rabattrin er et andet, eller hvis det ændrer sig inden afrejse, kan det have indvirkning på prisen.
[Se mere om udregning af rabattrin](#)

Det forudsættes desuden at check-ud foretages inden for den nærliggende maksimumtid 1:30 timer efter check-in



Ret din søgning (fold ud)

Fra: Helsingø St.
Til: Hillerød St.

Udskriv oversigt Få link til oversigt

Mandag, 21.09.15 - Afgang 13:12

Afg.	→	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
------	---	------	-----	-------	---------------	---------	-----

Vis tidligere afgange

13:08 → 13:26 0:18 0 Lokalbane 960R

REJSEPLAN

LUK

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Mobilkøpekort	4	Mobil	30,00 kr	Mobilkøpekort
Periodekort	9 18 19 39	Personligt	655,00 kr	Periodekort 30 dage

Køb billet

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Med Rejsekort* (Fra zone TH 39 til zone TH 09, i alt 4 zoner)

kr 0,00

Korttype og rabattrin

Cykel - Rejsekort flex Rabat øst 0 Rabat vest 0 Over Storebælt rabat 0

Serviceniveau

Standard klasse

	Kundetypepris	Tidsrabat	Mængderabat	Pris
Cykel (indehaver af kort)	0,00	Ingen	Ingen	0,00

Totalpris*

kr 0,00

Forudbetaling

0,00

Se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk

[forside](#) > [Kundeservice](#) > Cykler



Cykler

Du kan tage din cykel gratis med i Lokaltogs tog i Hovedstadsområdet.

Da der kun er et begrænset antal pladser til cykler i vores tog anmoder vi om, at du respekterer følgende regler:

- På Frederiksværkbanen, Lille Nord samt Gribskov- og Hornbækbanen skal din cykel være i flexrumsafsnittet markeret med cykelsymbol. Der må maks. være 10 cykler, og alle cykler skal være bag de røde streger på gulvet. Flexrumsafsnittet med cykelsymboler er forbeholdt rejsende med cykler. Flexrumsafsnittet i modsat ende af toget er forbeholdt rejsende med [kørestole](#) og [barnevogne](#) samt [el-scootere med status som handicaphjælpemiddel](#). Øvrige rejsende bedes vige pladsen for disse. Dette omfatter også klapsæderne.
- På Nærumbanen må du have din cykel med i begge ender af toget. Der må maks. være 3 cykler i hver ende.
- Du må af hensyn til sikkerheden ikke placere din cykel i midtergangen og i afsnittene ved dørene under kørslen.
- Da der er begrænset plads i vores tog, må du desværre ikke medbringe tandemcykler, varecykler, christianiacykler og cykelanhængere (der gælder dog særlige regler for 3-hjulede cykler med status som handicaphjælpemiddel, læs mere [her](#)).
- Hvis der er tvivl om, hvorvidt der er plads til din cykel, så er det altid togpersonalets vurdering, der gælder.
- Du må af hensyn til din egen og øvrige passagerers sikkerhed ikke cykle på perronen.

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand