

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0042
- Klageren:** XX
2680 Solrød Strand
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
CVRnummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Manglende check-ud på rejsekort medførte, at klagerens returrejse blev registreret som fortsat rejse, og at prisen blev beregnet ud fra den sammenlagte tid, som klageren havde rejst
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få refunderet 89 kr.
Indklagede har tilbudt at refundere 43 kr.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/DSB skal refundere 114 kr. til klageren.

Rejsekort Kundecenter v/DSB skal som tilsluttet selskab betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 17. januar 2017 med S-tog fra Solrød Strand st., hvor hun checkede sit rejsekort ind kl. 10.35. Ifølge klageren rejste hun til Køge st., hvor hun afsluttede sin rejse, men glemte at checke sit rejsekort ud. Om eftermiddagen rejste hun retur til Solrød Strand. Hun checkede rejsekortet ind på Køge st. kl. 15:14 og ud igen på Solrød Strand st. kl. 15:25. Klagerens check-ind på Køge st. blev registreret som en fortsat rejse, hvorfor prisen blev beregnet til 154 kr., jf. reglerne om beregning af rejsens pris efter tidslængde, svarende til en rejse i 17 zoner.

Rejsehistorik for klagerens rejsekort:

Transaktionsnr	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
937	01feb17:16:26:46	-25	CSC Fare product check in	Vesterport st. (tog)
936	01feb17:11:16:55	-7	CSC Fare product check out	Vesterport st. (tog)
935	01feb17:10:47:24	-25	CSC Fare product check in	Hundige st. (tog)
934	17jan17:15:25:44	-129	CSC Fare product check out	Solrød Strand st. (tog)
933	17jan17:15:14:23	0	CSC Fare product check in	Køge st. (S-tog)
932	17jan17:10:35:57	-25	CSC Fare product check in	Solrød Strand st. (tog)
931	17jan17:10:35:57	300	CSC Tpurse product operation	Solrød Strand st. (tog)
930	03jan17:13:01:00	9	CSC Fare product check out	Solrød Strand st. (tog)

Klageren henvendte sig samme dag til DSB vedrørende prisen for rejsen.

DSB svarede klageren 13 dage senere den 2. februar 2017 og fastholdt det opkrævede beløb for rejsen med følgende begrundelse:

”

Jeg kan forstå, at du undrer dig over prisen på din rejse den 17.01.2017. Jeg har set på din rejsehistorik og kan se, at prisen på rejsen er beregnet korrekt ud fra den tid du har været checket ind på dit rejsekort. Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om tilbagebetaling. Forklaringen på at prisen er blevet højere end normalt, er at der mangler et check ud ved ankomsten til Køge station. Prisen for en rejse på rejsekort udregnes både efter antallet af zoner, men også efter rejsens varighed. Din pris er beregnet ud fra den tid, du har brugt på rejsen fra det første check ind, til rejsen blev afsluttet med et check ud. Du kan se sammenhængen mellem tid og zoner i dokumentet "Prisblad for rejser", som kan ses på www.rejsekort.dk.

”

Den 4. februar 2017 indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

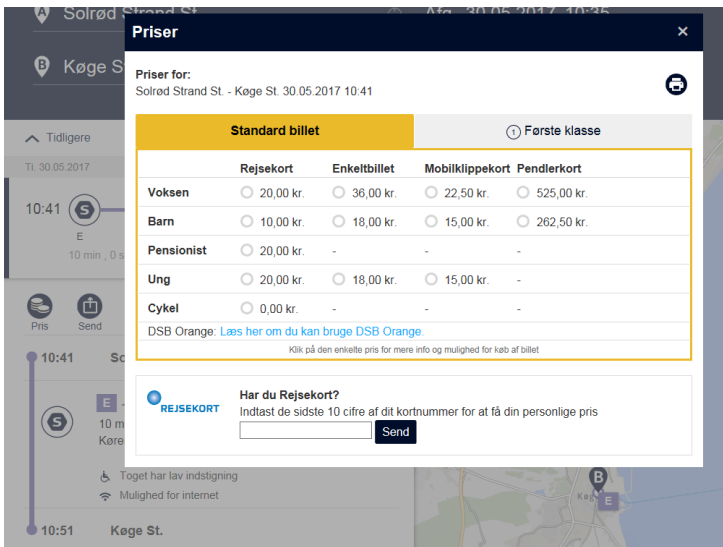
DSB har under sagens behandling oplyst, at de vil tilbageføre 43 kr. til klagerens rejsekort, da der har været fejl i beregningen af prisen for klagerens rejse, idet en rejse i 17 zoner koster 111 kr. efter det nye takst- og zonesystem, som blev introduceret den 15. januar 2017.

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt)

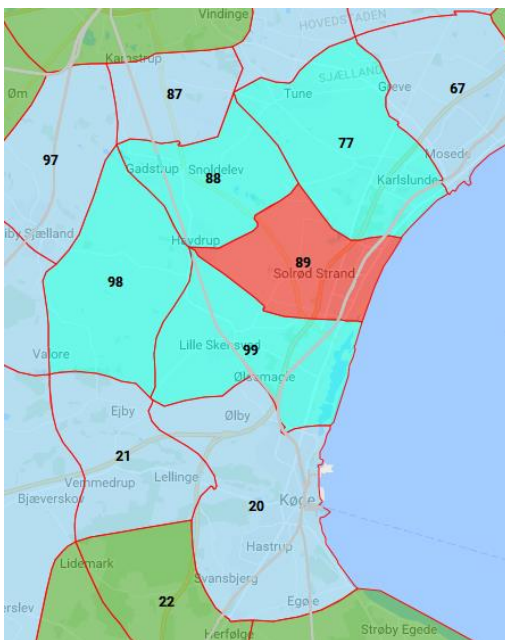
Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
2	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
3	20,00	10,00	20,00	20,00	10,00	13,00	10,00
4	26,00	13,00	26,00	26,00	13,00	13,00	13,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00	16,00	13,00	16,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00	19,00	13,00	19,00
7	43,00	21,50	43,00	43,00	21,50	13,00	21,50
8	48,00	24,00	48,00	48,00	24,00	13,00	24,00
9	53,50	26,75	53,50	53,50	26,75	13,38	26,75
10	60,00	30,00	60,00	60,00	30,00	15,00	30,00
11	65,00	32,50	65,00	65,00	32,50	16,25	32,50
12	73,00	36,50	73,00	73,00	36,50	18,25	36,50
13	83,00	41,50	83,00	83,00	41,50	20,75	41,50
14	91,00	45,50	91,00	91,00	45,50	22,75	45,50
15	98,00	49,00	98,00	98,00	49,00	24,50	49,00
16	106,00	53,00	106,00	106,00	53,00	26,00	53,00
17	111,00	55,50	111,00	111,00	55,50	26,00	55,50
18	116,00	58,00	116,00	116,00	58,00	26,00	58,00
19	120,00	60,00	120,00	120,00	60,00	26,00	60,00
20	124,00	62,00	124,00	124,00	62,00	26,00	62,00
21	127,00	63,50	127,00	127,00	63,50	26,00	63,50
22	130,00	65,00	130,00	130,00	65,00	26,00	65,00
23	133,00	66,50	133,00	133,00	66,50	26,00	66,50
24	136,00	68,00	136,00	136,00	68,00	26,00	68,00
25	138,00	69,00	138,00	138,00	69,00	26,00	69,00
26	142,00	71,00	142,00	142,00	71,00	26,00	71,00
27	145,00	72,50	145,00	145,00	72,50	26,00	72,50
28	148,00	74,00	148,00	148,00	74,00	26,00	74,00
29	151,00	75,50	151,00	151,00	75,50	26,00	75,50
30	154,00	77,00	154,00	154,00	77,00	26,00	77,00

Fra rejseplanen.dk:

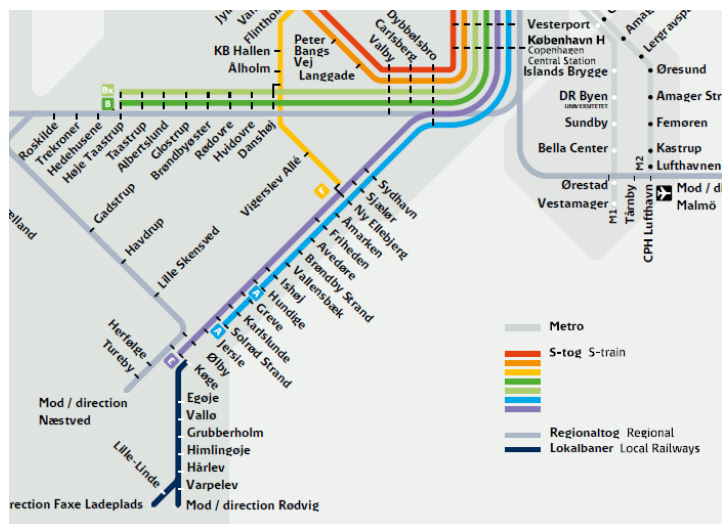
Tidligere
 Til: 30.05.2017
 10:41 → 10:51
 E
 10 min, 0 skift Vis pris
 Pris Send Følg Udskriv
 10:41 Solrød Strand St.
 E → Kege St.
 10 min, 2 stop undervejs
 Kører ca. hvert 10 min
 Toget har lav indstigning
 Mulighed for internet
 10:51 Kege St.



Ringzonekort fra zone 89 (Solrød Strand):



Udsnit af linjeoversigt for S-tog, Regionaltog og Lokalbaner:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren glemte at checke sit rejsekort ud ved ankomst til Køge st. om formiddagen den 17. januar 2017.

Da hun checkede sit rejsekort ind igen om eftermiddagen for at rejse tilbage til Solrød Strand st., skete dette inden udløbet af den maksimale rejsetid, som for takstsæt Sjælland er 5 timer. Rejsen blev derfor registreret som en fortsat rejse i stedet for en ny rejse, og prisen blev beregnet på grundlag af den samlede rejsetid og de dermed relaterede 17 zoner i stedet for det antal zoner, som klageren reelt havde rejst.

Det fremgår af rejsekortets hjemmeside, at man ved glemt check-ud som udgangspunkt kommer til at betale forudbetalingen for rejsen, men der er mulighed for at indmelde et check ud på web eller mobilen via appen Check Udvej senest 10 dage efter rejsen.

Hvis klageren havde undladt at checke rejsekortet ind igen inden for 5 timer, ville systemet automatisk have checket rejsekortet ud, og hun ville således have betalt forudbetalingen på 25 kr. for rejsen fra Solrød Strand st. til Køge st. Hvis hun havde benyttet Check Udvej appen, ville hun have betalt 20 kr. for den pågældende rejse.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren henvendte sig til Rejsekort Kundecenter v/DSB vedrørende rejsens pris samme dag, som hun havde rejst. Det er ankenævnets opfattelse, at hendes henvendelse måtte forstås som en anmodning om at få oplyst, hvordan hun billigst muligt kom ud af denne situation, hvorfor Rejsekort Kundecenter v/DSB burde have vejledt klageren til at benytte Check Udvej appen.

Da klageren, hvis hun havde været korrekt vejledt, må antages at ville have indmeldt et efterfølgende check-ud af sit rejsekort via Check Udvej appen, ville hendes rejsen således være blevet beregnet som to rejser i 3 zoner à 20 kr., i alt 40 kr., i stedet for én rejse i 17 zoner til 154 kr. (efterfølgende nedsat til 111 kr.).

Henset til at klageren ved sin henvendelse ikke fik den relevante vejledning, finder ankenævnet, at Rejsekort Kundecenter v/DSB skal refundere 114 kr. til klageren, svarende til den opkrævede pris

på 154 kr. fratrukket prisen for to rejser à 20 kr., i alt 40 kr. Selv om klagerens krav lyder på refusion af 89 kr., er det ankenævnets opfattelse, at ankenævnet kan træffe afgørelse om et højere beløb, dels fordi der er tale om en forbruger, og dels fordi kravet er baseret på klagerens manglende kendskab til muligheden for efterfølgende check-ud.

RETSGRUNDLAG:

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende rejseregler.

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler:

"2.1. Regler og priser

For rejser på Sjælland gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort jævnfør www.dinoffentligetransport.dk samt www.dsb.dk.

...

Rejsekort kan benyttes i det meste af landet. Priser og rabatter varierer afhængig af, hvor rejsen foretages.

På rejseplanen.dk er det muligt at beregne prisen for de fleste rejser. For mere information om priser og produkter henvises til de respektive selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

...

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 kortbestemmelser for rejsekort privat:

"1.3 Sådan anvendes et rejsekort

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 nødvendigt at checke ind

undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Checkes der ikke ud på en rejse, tilbageholdes den forudbetaling, som blev opkrævet ved check ind, og der kan desuden opkræves yderligere beløb som betaling for den rejse, som et rejsekort er anvendt til. Der opkræves samtidig gebyr, jf. afsnit 1.5. Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris i forhold til det første check ind. Hvis rejsens pris er højere end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på 'Det Blå Punkt' på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" eller "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt. Hvis kortihænderen glemmer at checke ud eller er forhindret heri, kan check ud ligeledes ske via app'en Check Udvej eller via hjemmesiden i henhold til vilkårene herfor. Brug app'en, eller efterindmeld check ud på <https://rejsekort.dk/checkudvej>
Reglerne for brug af rejsekort fremgår af Rejsekort produktregler, der kan findes på www.rejsekort.dk Her kan findes oplysninger om de forskellige typer af rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

Fra Rejsekort Produktregler:

"5. Hvad skal du gøre under rejsen?"

5.1. Så lang tid må rejsen vare

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde6 til takstområde6. Med andre ord skal du kende dit takstområde6 for at vide, hvor lang tid din rejse må vare. Det kan du få hjælp til på rejsekort.dk.

Hvis du overskrider maksimumtiden, bliver din forudbetaling ikke tilbageført til dit rejsekort. Desuden er dit rejsekort ikke længere gyldigt som billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Derfor er det vigtigt, at du checker ud, inden du overskrider maksimumtiden. Prøver du at checke ud, når maksimumtiden er overskredet, vil displayet vise teksten "*Fejl. Maksimal rejsetid overskredet*". Hvis du senere checker ind, når maksimumtiden er overskredet, svarer det til at begynde en ny rejse.

5.2. Check ind, når du skifter

Hver gang du stiger ind i en bus, et tog, eller i metroen skal du checke ind. Hvis du ikke checker ind, betyder det, at du rejser uden gyldig billet, og du risikerer at få en kontrolafgift.

Vær særlig opmærksom på, at du benytter en check ind stander. Får du ved et skift fejlagtigt foretaget et check ud, rejser du uden gyldig rejsehjemmel, og risikerer en kontrolafgift.

5.2.1. Transittid

Hvis du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, tæller det som en fortsættelse af din rejse (dine rejser sammenkædes til én rejse). Husk dog at midlertidige indstillinger altid ophører ved check ud – med undtagelse af midlertidig ændring af kundetyper på rejsekort flex og rejsekort anonymt. Dette tidsrum på 30 minutter mellem check ud og check ind kaldes transittiden.

Overskrider du transittiden, bliver din rejse delt op i to separate rejser med hver sin pris.

Hvis du foretager en sammenkædning af rejser, dvs. du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, og ikke foretager check ud indenfor maksimumstiden, vil din rejse, næste gang rejsekortet kommer i kontakt med udstyr, automatisk blive delt i to, sammenkædningen ophæves og prisen vil blive beregnet som to separate rejser.

...

6.1.3. Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 5.1).

Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæseres placering og rejsens varighed. **Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig.**

Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort.

Sker det gentagne gange, at du ikke checker ud, forbeholder Rejsekort A/S sig retten til at spærre dit rejsekort, jf. 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. "

Fra 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.

Glemt check ud

Glemmer du at checke ud, kommer du som udgangspunkt til at betale [forudbetalingen](#) for din rejse. 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](#)

Sammenhængen mellem zoner og tid

Antallet af zoner svarer desuden til en vis maksimal rejsetid (i timer/minutter). Det vil med andre ord sige, at zoner i nogle tilfælde måles i afstand og i andre tilfælde i tid. Fx er der for tre zoner i Nordjylland en maksimal rejsetid med rejsekort på 1 time 15 minutter. Overskrider din rejse denne tidsgrænse, prissættes den i stedet ud fra det antal zoner, som din rejses varighed svarer til.

Tager rejsen i Nordjylland fx 1 time og 25 minutter, kommer du til at betale for en rejse i fire zoner i stedet for tre, når du checker ud.

[Se den maksimale rejsetid for et antal zoner](#)

Regler for priser for rejser:

...

Bilag 2 – Kundetypepriser

Tabellen viser sammenhængen mellem pris og antal zoner for hver kundetype i de enkelte takstsæt

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt)

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	26,00	13,00	26,00	26,00	13,00	13,00	13,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00	16,00	13,00	16,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00	19,00	13,00	19,00
7	43,00	21,50	43,00	43,00	21,50	13,00	21,50
8	48,00	24,00	48,00	48,00	24,00	13,00	24,00
9	53,50	26,75	53,50	53,50	26,75	13,38	26,75
10	60,00	30,00	60,00	60,00	30,00	15,00	30,00
11	65,00	32,50	65,00	65,00	32,50	16,25	32,50
12	73,00	36,50	73,00	73,00	36,50	18,25	36,50
13	83,00	41,50	83,00	83,00	41,50	20,75	41,50
14	91,00	45,50	91,00	91,00	45,50	22,75	45,50
15	98,00	49,00	98,00	98,00	49,00	24,50	49,00
16	106,00	53,00	106,00	106,00	53,00	26,00	53,00
17	111,00	55,50	111,00	111,00	55,50	26,00	55,50
18	116,00	58,00	116,00	116,00	58,00	26,00	58,00
19	120,00	60,00	120,00	120,00	60,00	26,00	60,00
20	124,00	62,00	124,00	124,00	62,00	26,00	62,00
21	127,00	63,50	127,00	127,00	63,50	26,00	63,50
22	130,00	65,00	130,00	130,00	65,00	26,00	65,00
23	133,00	66,50	133,00	133,00	66,50	26,00	66,50
24	136,00	68,00	136,00	136,00	68,00	26,00	68,00
25	138,00	69,00	138,00	138,00	69,00	26,00	69,00
26	142,00	71,00	142,00	142,00	71,00	26,00	71,00
27	145,00	72,50	145,00	145,00	72,50	26,00	72,50
28	148,00	74,00	148,00	148,00	74,00	26,00	74,00
29	151,00	75,50	151,00	151,00	75,50	26,00	75,50
30	154,00	77,00	154,00	154,00	77,00	26,00	77,00

...

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
Jylland og Fyn - (Vest for Storebælt)	08:00	-
Fyn - Tog	08:00	-
Fyn - Bus	04:00	se nedenfor

Sammenhæng mellem tid og zoner

Tabellen viser sammenhængen mellem antallet af rejste zoner og den tid (i minutter), rejsen højst må vare. Hvis rejsen varer længere, findes prisen for rejsen ved at tage udgangspunkt i rejsetiden frem for antallet af zoner. For rejser mellem takstområder er prisen uafhængig af rejsetid.

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt)

Antal zoner	Maksimal rejsetid Timer
1	01:15
2	01:15
3	01:30
4	01:45
5	02:00
6	02:15
7	02:30
8	02:45
9	03:00
10	03:15
11	03:30
12	03:45
13	04:00
14	04:15
15	04:30
16	04:45
17	05:00
18	05:00
19	05:00
20	05:00
21	05:00
22	05:00
23	05:00
24	05:00
25	05:00
26	05:00
27	05:00
28	05:00
29	05:00
30	05:00

Fra www.rejekort.dk om Check Udvej:

1

Indmeld manglende check ud

Opdager du, at du har glemt at checke ud, efter du er stået af bussen eller toget, kan du indmelde et check ud via Check Udvej appen i op til 10 dage efter rejsens start. Det samme gælder, hvis du er forhindret i at checke ud på grund af en fejl på rejsekortudstyret.

Får du en notifikation om, at du har glemt at checke ud på en rejse, kan du også indmelde et check ud via Check Udvej appen indenfor den frist, der fremgår.

Du kan ikke fortryde en indmelding, men du kan vælge at afvise en afgørelse.



2

Vi behandler din indmelding

Når du har indmeldt et check ud, kan det tage op til 10 dage før du får en tilbagemelding.

Hvis du indmelder et check ud umiddelbart efter en rejse, hjælper din GPS-position os til at finde den rejse, som du ikke fik checket ud på. Vi kan også bruge GPS-positionen til at hjælpe med at finde stoppesteder i nærheden af, hvor du befinder dig.

Når vi finder din uafsluttede rejse med udgangspunkt i det check ud, du har indmeldt, kan vi beregne din rejsepris.



3

Beløbet korrigeres

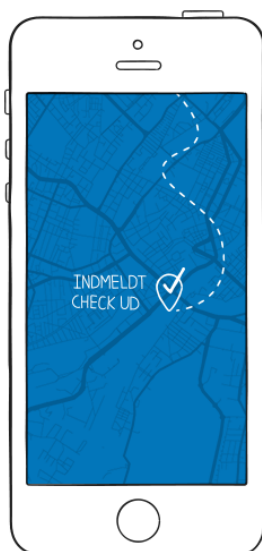
Vi beregner prisen for din rejse på baggrund af dit check ind, det indmeldte check ud, rejsens længde, rejsetiden og rabattrinnet på dit rejsekort. Efter samme principper som hvis du havde checket ud på en kortlæser.

Den rejsepris, vi beregner, kan du enten godkende eller afvise. Godkender du beregningen, udlignes forskellen mellem forudbetalingen for din rejse og rejsens pris.

Afviser du beregningen, annulleres den, din rejse vil fortsat fremgå som uafsluttet og koste forudbetalingen. Du risikerer desuden at få en advarsel om manglende check ud.

Foretager du dig ikke noget, betragter vi efter 8 dage beregningen som godkendt.

Det beregnede beløb vil blive trukket fra eller indsat på dit rejsekort, næste gang du rejser.



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” DSB skønner at det er OK at betale 154 kr fra Solrød - Køge og retur, denne tur ville normalt koste 40 kr tur retur.

Grunden er !jeg glemte at stemple ud i Køge, efter sigende går tælleren automatisk i O efter en time + en bøde på 25 = 65kr.

i dette tilfælde har DSB talt indtil jeg stemplede ind på Køge og ud på Solrød”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klager den 17. januar 2017 har foretaget en rejse Solrød Strand – Køge - Solrød Strand. Rejsen har klager betalt med sit rejsekort, og der er på rejsekortet blevet opkrævet 154 kroner for betaling af rejsen.

Klager har til Rejsekort Kundecenter klaget over, at der er blevet opkrævet betaling for én samlet rejse.

Klager oplyser, at hun på rejsen den 17. januar 2017, uheldigvis glemte at checke ud ved ankomsten til Køge Station. Det er derfor klagers opfattelse, at hun for rejsen skal betale ”straf gebyr” for manglende check ud på udrejsen, og for hjemrejsen betale almindelig takst for en rejse mellem Køge og Solrød Strand.

Rejsehistorikken på klagers rejsekort viser følgende for rejsen den 17. januar:

Kortnummer					
Transaktionsnr	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested	
937	01feb17:16:26:46	-25	CSC Fare product check in	Vesterport st. (tog)	
936	01feb17:11:16:55	-7	CSC Fare product check out	Vesterport st. (tog)	
935	01feb17:10:47:24	-25	CSC Fare product check in	Hundige st. (tog)	
934	17jan17:15:25:44	-129	CSC Fare product check out	Solrød Strand st. (tog)	
933	17jan17:15:14:23	0	CSC Fare product check in	Køge st. (S-tog)	
932	17jan17:10:35:57	-25	CSC Fare product check in	Solrød Strand st. (tog)	
931	17jan17:10:35:57	300	CSC Tpurse product operation	Solrød Strand st. (tog)	
930	03jan17:13:01:00	9	CSC Fare product check out	Solrød Strand st. (tog)	

Klager har checket ind med sit Rejsekort kl. 10:35 på Solrød Strand Station, foretaget skifte check ind kl. 15:14 på Køge Station og afsluttet sin rejse med et check ud kl. 15:25 på Solrød Strand Station. Da klager ikke har checket ud ved ankomsten til Køge, er prisen for rejsen blevet beregnet som én sammenhængende rejse.

For rejser på Sjælland bliver rejsens pris beregnet efter antallet af zoner, der rejses i samt varigheden af rejsen. En rejse kan dog maksimalt vare i 5 timer. Er der ikke foretaget check ud inden for de 5 timer, vil rejsen blive afsluttet ved, at rejsekortsystemet automatisk foretager et "system" check ud.

Sammenhængen mellem rejsetid, zoner og priser er vist i tabellerne herunder. Tabellerne er fra Rejsekorts hjemmeside.

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt)

Antal zoner	Maksimal rejsetid Timer
1	01:15
2	01:15
3	01:30
4	01:45
5	02:00
6	02:15
7	02:30
8	02:45
9	03:00
10	03:15
11	03:30
12	03:45
13	04:00
14	04:15
15	04:30
16	04:45
17	05:00
18	05:00
19	05:00
20	05:00
21	05:00
22	05:00
23	05:00
24	05:00
25	05:00
26	05:00
27	05:00
28	05:00
29	05:00
30	05:00

Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt)

Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00
2	15,00	7,50	15,00	15,00
3	20,00	10,00	20,00	20,00
4	26,00	13,00	26,00	26,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00
7	43,00	21,50	43,00	43,00
8	48,00	24,00	48,00	48,00
9	53,50	26,75	53,50	53,50
10	60,00	30,00	60,00	60,00
11	65,00	32,50	65,00	65,00
12	73,00	36,50	73,00	73,00
13	83,00	41,50	83,00	83,00
14	91,00	45,50	91,00	91,00
15	98,00	49,00	98,00	98,00
16	106,00	53,00	106,00	106,00
17	111,00	55,50	111,00	111,00
18	116,00	58,00	116,00	116,00
19	120,00	60,00	120,00	120,00
20	124,00	62,00	124,00	124,00
21	127,00	63,50	127,00	127,00
22	130,00	65,00	130,00	130,00
23	133,00	66,50	133,00	133,00
24	136,00	68,00	136,00	136,00
25	138,00	69,00	138,00	138,00
26	142,00	71,00	142,00	142,00
27	145,00	72,50	145,00	145,00
28	148,00	74,00	148,00	148,00
29	151,00	75,50	151,00	151,00
30	154,00	77,00	154,00	154,00

På en rejse fra Solrød Strand Station til Køge Station rejses der gennem 3 zoner. Der vil derfor blive opkrævet betaling for en billet til 20 kroner, når rejsen gennemføres inden for 1 time og 30 minutter. Varer rejsen længere, vil der blive opkrævet betaling for rejsen svarende til rejsetiden.

Da klager den 17. januar var undervejs i 4 timer og 50 minutter og først checkede ud ved ankomsten til Solrød Strand Station, er billetprisen beregnet som én rejse i 17 zoner (se tabel for sammenhæng mellem tid og zoner).

Baggrunden for at lade tidsfaktoren indgå i beregningen af billetens pris, er hensynet til sikring af billetindtægter. I hele tidsrummet, frem til at der sker check ud, har kunden haft gyldig billet og dermed mulighed for at rejse.

Det er klagers ansvar at afslutte rejsen med et check ud. Det er det manglende check ud på udrejsen på Køge Station, der var årsag til, at billetprisen blev beregnet som én sammenhængende rejse i 4 timer og 50 minutter, frem for to enkeltrejser.

Den 15. januar 2017 blev der introduceret et nyt takst- og zonesystem i Østdanmark. I den forbindelse blev takster og zoner i rejsekortsystemet opdateret. Beklageligvis har der vist sig en fejl i beregning af billetprisen, når tidsfaktoren indgår i beregning af billetprisen. En rejse i 17 zoner koster 111 kroner og ikke 154 kroner, som opkrævet på klagers rejsekort. Der vil derfor blive tilbageført 43 kroner til klagers rejsekort.

DSB kan dog ikke imødekomme klagers krav om, at betaling for rejsen den 17. januar beregnes som betaling for to enkeltrejser frem for én sammenhængende rejse i 17 zoner.”

Hertil har klageren anført:

” tak for behandling af min klagesag , jeg forstår det som i sætter 43 kr ind på min konto (rejsekort) .
men ! jeg mener at da rejsekortet gik i luften for et par år siden , hvis man glemte at stemple ud . blev der trukket 50 kr på kortet . det var der imidlertid mange der gjorde . så blev det sat ned til 25 kr.
men jeg kan jo godt se at det jo er umuligt at vide hvornår det er en forglemmelse . og hvornår rejsen slutter
20 kr ud 20 kr hjem + 25 kr i bøde = 65 kr”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand