

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0182

Klageren: XX
4200 Slagelse

Indklagede: Rejsekort A/S v/Movia

Klagen vedrører: Tilbageholdelse af forudbetaling på 50 kr. grundet manglende registrering af check-ud.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklamerede til det virtuelle kundecenter i Rejsekort A/S: 18. august 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. september 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 18. august 2011 med sit Rejsekort på ruten Slagelse/Høng.

Rejsekortet er et betalingsmiddel, og når passageren har checket det ind på en rejsekortstander på stationen/i bussen, er Rejsekortet også en billet for rejser med de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet.

Passageren skal sørge for, at der er penge på Rejsekortet inden en rejse. Når passageren rejser, bliver betaling for rejsen trukket fra Rejsekortet. Ved rejsens afslutning skal passageren holde sit Rejsekort hen på en kortlæser mærket "Check ud". Herved gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt, og rejsens pris beregnes.

Når passageren afslutter rejsen og checker ud, modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis kunden har rejst for mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på rejsekort igen.

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekorts saldo, når kunden checker ind. Forudbetalingen opkræves for at sikre betaling for rejsen i tilfælde af, at kunden ikke checker

ud. Der skal ved rejsens start altid være en saldo på rejsekort, der mindst svarer til forudbetalingen. Ellers kan rejsen ikke påbegyndes. Forudbetalingen varierer for forskellige kundetyper – i klagerens tilfælde 50 kr.

Klageren oplevede problemer i forbindelse med, at hun skulle checke ud efter endt rejse i Høng, og standen viste teksten "Fejl på kortet". Da klageren senere samme dag konstaterede, at der var blevet trukket 50 kr. for rejsen, som koster 12, 50 kr. skrev hun senere samme dag følgende til Rejsekort Kundecenter:

"Jeg rejser ofte på ruten mellem Slagelse og Høng.

Da jeg i morges nåede Høng afviste automaten mit kort som ugyldigt og henviste til jeres kundetelefon. Efter flere forsøg måtte jeg fortsætte på arbejde og ringede så derfra og fik fat i en venlig dame, som kunne fortælle, at jeg blot skulle checke ind (i Høng) og så checke ud igen. Det plejer angiveligt at virke, når der problemer med automaterne. Dette skulle ske indenfor 4 timer efter check-ind i Slagelse, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da jeg arbejder til 15.30. Hun ville så skrive en sag om det.

Jeg kan se, at der nu er trukket 50,00 for turen. Hvordan bliver dette reguleret, når jeg ikke har haft mulighed for at checke ud rettidigt?

Jeg går ikke ud fra at det har noget med saldoen at gøre eftersom, der præcis var de 12,50 kr., som turen koster."

Rejsekort kundecenter svarede klageren således den 22. august 2011:

"Tak for din henvendelse af 18. august 2011.

Når en check-ud eller check- indstander siger, at et rejsekort er ugyldigt, betyder det, at kortet er kørt for hurtigt forbi det blå punkt på check- ind/udstanderen. Det er vigtigt, at man holder rejsekortet op foran det blå punkt, til det siger "bing".

Hvis der ikke checkes korrekt ud, beholder vi det forudbetalte beløb – uanset hvor langt du har rejst. Forudbetalingen vil så som udgangspunkt være det, du kommer til at betale for din rejse.

Yderligere information

Du kan få mere information ved at besøge rejsekort.dk, hvor du bl.a. kan beregne prisen for dine rejser. Du er også velkommen til at ringe til os på 70 11 33 33. Vi er klar ved telefonerne alle ugens dage kl. 7.00–22.00.

Denne afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for bus, tog og metro (ABTM). Se mere herom på www.abtm.dk."

Klageren skrev derpå samme dag:

"Som vi talte om i telefonen, forsøgte jeg adskillige gange at checke ud, i forskellige tempi. Uden held. Det skal også siges, at det ikke er første gang jeg bruger kortet, så det skyldes ikke manglende øvelse.

Hvis jeg havde haft en interesse i en gratis tur til et eller andet sted langt fra min vanlige destination Høng, havde jeg næppe gjort mig ulejlighed med at kontakte jer.

Som jævnlig bruger og stor tilhænger af kollektive transportmidler har jeg imidlertid en interesse i at medvirke til at det bliver så attraktivt som muligt, at benytte disse, og det synes jeg ikke Rejsekortet har bidraget meget til indtil videre.

At en teknisk fejl betyder, at min rejse kommer til at koste 4 x prisen må nødvendigvis få mig til at overveje min brug af Privatbanerne. For kortdistancekunder kan tekniske fejl blive vældig dyre og jeg ville da ønske at min tur var gået til Ålborg den dag, for så havde der jo været tale om en besparelse, da 50 kr. åbenbart er forudbetalingen som udgangspunkt.

Jeg har henvendt mig til Privatbaner Danmark, som kører på strækningen for at orientere dem om problematikken. Det kan i sidste ende betyde kundetab for dem, at Rejsekort.dk forudsætter, at kunderne som udgangspunkt er ude på at snyde. Det var en del af din mundtlige forklaring til mig, at alle og enhver kunne ringe og sige, at de ikke kunne checke ud. Faktisk står det i displayet, at man skal ringe til jer."

Kundecenter svarede klageren den 25. august 2011.

"Når en check ud eller check ind stander siger, at et rejsekort er ugyldigt, betyder det oftest, at kortet er kørt for hurtigt forbi det blå punkt, på check- ind/udstanderen. Det er vigtigt, at man holder rejsekortet op foran det blå punkt, til det siger "bing".

Vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om regulering af de kr. 50,- på turen for manglende check ud.

Denne afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for bus, tog og metro (ABTM). Se mere herom på www.abtm.dk.

Kundecenteret svarede endvidere klageren den 26. august 2011:

"Tak for din henvendelse af 22. august 2011.

Vi kan ikke imødekomme dit ønske om refusion af forudbetaling på kr. 50,00. Vi henviser til vore regler om manglende check ud på www.rejsekort.dk under Kortbestemmelser punkt. 1.6.2.

Denne afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for bus, tog og metro (ABTM). Se mere herom på www.abtm.dk."

Kundecenter svarede desuden klageren den 6. september 2011:

"Du har henvendt dig fordi du ikke kunne checke ud på Høng Station den 18-08-2011.

Vi har nu undersøgt din henvendelse og kan konstatere, at der ikke har været fejl på udstyret på Høng station denne dato.

Flere rejsekortkunder har kunnet checke ud, både før og efter din rejse sluttede.

Vi refunderer derfor ikke differencen mellem din forudbetaling og rejse.

Guide til korrekt brug af rejsekort:

Når du checker ind- eller ud med dit rejsekort, skal du huske, at dit rejsekort skal holdes hen foran det blå punkt på kortlæseren i et halvt sekund. Først når du får et "bing", må du fjerne kortet. Hvis du fjerner kortet for hurtigt fra det blå punkt eller "kører" kortet forbi kortlæseren, så når den ikke at læse alle oplysningerne på dit kort og kan derfor give meddelelsen "ugyldigt kort" eller "fejl på kort" samt lyden "bong" i stedet for "bing".

Du har mulighed for at anke denne afgørelse hos Ankenævnet for bus, tog og metro, som Trafikskabet Movia er tilsluttet. Læs mere om hvordan du gør på www.abtm.dk."

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker tilbageført 37,50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at da hun nåede Høng afviste automaten kortet som ugyldigt og henviste til Rejsekortets kundetelefon. Efter flere forsøg måtte hun fortsætte på arbejde, hvorfra hun ringede og fik fat i en venlig dame, som kunne fortælle, at klageren blot inden for 4 timer efter check-ind i Slagelse skulle checke ind i Høng og så checke ud igen, fordi det angiveligt plejede at virke, når der var problemer med automaterne. Men dette kunne klageren ikke nå, fordi hun var på arbejde til kl. 15:30. Medarbejderen ville skrive en sag om klagerens henvendelse i systemet.

Klageren forventede derfor en regulering, således at hun fik tilbageført de 37,50 kr., som var trukket for meget for turen, der kostede 12,50 kr.

Rejsekort Kundecenter har telefonisk forklaret, at alle kan ringe og sige, at de ikke kunne checke ud. Dette er selvfølgelig rigtigt, men det drejer sig om en systemfejl. Det kan jo ske også for rejsekortet, men det er åbenbart slet ikke med i betragtning i deres drift.

Klageren ønsker, at man får ændret systemet således, at man som kunde ikke pr. definition betragtes som havende ureelle hensigter, når teknikken fejler.

Det vil altid blive kundens ord mod Rejsekort A/S og klageren har ingen mulighed for at bevise, at automaten ikke virkede, udover at hun allerede ca. 1 time efter kontaktede Rejsekort Kundecenter telefonisk første gang. Hvis hun virkelig havde scoret en tur til mere end de 50 kr., havde hun næppe gidet have al denne ulejlighed og udgift med at klage.

Rejsekort A/S kan gå ind i hendes log og se, at så at sige alle rejser som Rejsekortet er benyttet til, har været til samme destination. Hvis hun havde valgt at snyde, ville det da være ualmindeligt dumt at gøre opmærksom på det.

Indklagede: Fastholder tilbageholdelse af forudbetalingen på 50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at de i anledning af klagerens påstand om at en systemfejl den 18. august 2011 medførte, at klageren ikke kunne checke ud, undersøgte udstyret og konstaterede, at der ikke har været tekniske fejl i systemet den pågældende dag. Flere rejsekortkunder kunne checke ud både før og efter, at klagerens rejse sluttede.

Det er fastsat i Rejsekort rejseregler øst for Storebælt, gældende fra 18. januar 2011, pkt. 2, at kunden selv skal sikre, at rejsekort er checket ind, før rejsen starter og checket ud efter endt rejse. Det vil sige, at det er kundens ansvar at sikre sig, at rejsen er korrekt registreret.

Det fremgår endvidere, at når man checker ind (check ind), gemmes rejsens begyndelsessted og –tidspunkt på kundens rejsekort, og at der samtidigt trækkes en forudbetaling fra kortet. Ved rejsens afslutning (check ud) gemmes rejsens afslutningssted og –tidspunkt, og rejsens pris beregnes. Når kunden afslutter rejsen og checker ud, modregnes forudbetalingen i rejsens pris, jf. også pkt. 3.2, 4.10 og 4.11.

Hvis kunden ikke checker ud, bliver forudbetalingen ikke tilbageført til rejsekorts saldo. Prisen for en rejse, hvor kunden ikke checker ud, svarer dermed til forudbetalingen, jf. pkt. 4.12.

Forudbetalingen opkræves for at sikre betaling for rejsen i tilfælde af, at kunden ikke checker ud, jf. også pkt. 3.2. Der henvises til også til Rejsekort kortbestemmelser (gældende fra maj 2011), pkt. 1.6.2.

Forudbetalingen er fastsat i Priser for rejser, Øst for Storebælt. Heraf fremgår, at forudbetalingen for Rejsekort flex i Vestsjælland er 50kr.

Klageren kunne i princippet have rejst for enten et større eller et mindre beløb end forudbetalingsbeløbet.

Det er almindeligt, at en rejsekortmedarbejder naturligvis noterer, hvis der er kundehenvendelser om fejl på en automat. De refunderer imidlertid ikke evt. betalinger, medmindre der har været tale om tekniske fejl og beklager, hvis klageren har fået en anden opfattelse.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Movia har fremlagt udskrift fra Høng stations stander i tidsrummet den 18. august 2011 kl. 07:49 – 07:50, hvor der er foretaget 5 check-ud af passagerer, samt udskrift fra klagerens Rejsekort logfil, hvoraf fremgår, at klageren har rejst i perioden 15. – 23. august 2011 på ruten Slagelse st. – Høng St.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra www.Rejsekort.dk:

”Check ind

En af de nye vaner med rejsekort er, at du nu skal checke ind og checke ud, når du rejser. I busserne og på stationerne er der kortlæsere til både check ind og check ud. Det er tydeligt markeret, hvilken kortlæser du skal bruge til hvad. Du kan også checke ind på stationernes rejsekortautomater.

Sådan checker du ind

Du checker ind ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt, som er det pulserende blå lys på kortlæseren. Inde bagved sidder en sensor. Når den har registreret chippen i dit rejsekort, kvitterer den med et ”bing” og et ”OK” på kortlæserens skærm og så er du klar til at rejse.

Hvis du fx skifter fra tog til bus på din rejse eller blot skifter fra en bus til en anden, skal du checke ind med dit rejsekort hver gang.

Mislykket check ind

Hvis der i stedet for "bing" lyder et "blong", er dit check ind ikke lykkes. Årsagen vil stå på kortlæserens skærm, men det kan bl.a. skyldes, at der ikke er penge nok på dit rejsekort til forudbetalingen. Saldoen på kortet skal som minimum svare til forudbetalingen for rejsen. [Læs mere om forudbetaling her.](#)

Er du i tvivl, om du fik checket ind, kan du altid prøve at checke ind igen.

Advarselslyd

Hvis kortlæseren siger "ding-ding", er dit check ind registreret, og du kan rejse som planlagt. Men systemet fortæller dig med denne advarselslyd, at der er noget, du skal være opmærksom på. Den typiske årsag er, at saldoen på kortet er lav.

Fortryd check ind

Hvis du fortryder et check ind, kan du bare checke ud igen. Det koster ikke noget, hvis du checker ud samme sted og senest 20 minutter efter, du har checket ind. Går der længere tid, betaler du for én zone. Hvis du ikke når at checke ud inden for maksimumtiden på 4 timer, beholder vi din forudbetaling."

Fra Rejsekort Kortbestemmelser gældende fra 16. maj 2011:

Kortbestemmelserne

Kortbestemmelserne gælder for alle rejser med rejsekort og for alle typer rejsekort. De til enhver tid gældende kortbestemmelser kan altid findes på www.rejsekort.dk eller udleveres i et salgssted. Endvidere kan kortbestemmelserne bestilles ved henvendelse til Rejsekort Kundecenter, telefon 70 11 33 33. Ændringer til ugunst for kunden vil blive varslet med to måneder. Kunden vil modtage meddelelse om ændringerne og nye kortbestemmelser samt meddelelse om, at kunden vil blive anset for at have godkendt ændringerne, hvis kunden ikke lukker sit rejsekort inden to måneder fra ændringernes ikrafttrædelsesdato.

1.6 Under rejsen

Kunden skal altid begynde sin rejse med at checke ind og afslutte med at checke ud. Hvis kunden ikke begynder sin rejse med at checke ind, rejser kunden uden gyldig billet og kan blive pålagt en kontrolafgift.

1.6.1 Check ind

Rejsen begynder med, at kunden checker rejsekort ind. Der skal herudover checkes ind, hver gang der skiftes transportmiddel undervejs. Når kunden checker ind første gang, trækkes der en forudbetaling fra rejsekorts saldo, jf. afsnit 2.1.2

1.6.2 Check ud

Når rejsen er slut, skal kunden checke ud på en check ud-kortlæser. Hvis kunden ikke checker ud, er rejsen ikke korrekt afsluttet. Forudbetalingen tilbageføres ikke til rejsekorts saldo, og Rejsekort A/S forbeholder sig ret til at kræve yderligere betaling for den foretagne rejse. Undlades check ud gentagne gange, kan rejsekort blive spærret, jf. afsnit 4.2.2.

4.2.2 Kunden undlader at checke ud

Hvis kunden tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejsen, kan Rejsekort A/S spærre rejsekort personligt og rejsekort flex efter to skriftlige advarsler. Samtidig hermed optages kortindehaver i advarselsregisteret, jf. afsnit 6.2.1. For rejsekort anonymt gælder særligt, at disse kan spærres straks, hvis check ud er undladt mindst to gan-

ge inden for 12 måneder. Hvis kunden vil erhverve sig et nyt rejsekort, skal kunden betale kortprisen.

6.2.1 Rejser, der ikke afsluttes med at checke ud

Hvis et rejsekort personligt eller rejsekort flex tre gange inden for 12 måneder undlader at checke ud ved afslutningen af rejser, kan Rejsekort A/S efter to skriftlige advarsler registrere kortindehaver i advarselsregisteret. Rejsekort A/S sletter oplysningen om undladt check ud senest et år efter registreringen."

Fra Rejsekort Rejseregler øst for Storebælt gældende fra 18. januar 2011.

"2. Principper for rejser med rejsekort

Et rejsekort er et betalingsmiddel og – når kunden har checket ind – også en billet for rejser med de trafikvirksomheder, der er tilsluttet rejsekortsystemet. Kunden skal blot sørge for, at der er penge på rejsekort inden en rejse. Når kunden rejser, bliver betaling for rejsen trukket fra rejsekort. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel, fra rejsen begynder. Kunden skal selv sikre, at rejsekort er checket ind, før rejsen starter og checket ud, når rejsen slutter. Rejsekort skal vises til kontrolpersonalet, når det forlanges. Inden rejsen starter, skal kunden holde sit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en kortlæser mærket "Check ind" for at checke ind. Kunden kan dog også vælge at checke ind i en rejsekortautomat. Uanset hvor man checker ind, gemmes rejsens begyndelsessted og -tidspunkt på kundens rejsekort, og samtidig trækkes en forudbetaling fra kortet.

Hvis kunden undervejs skifter transportmiddel, skal kunden checke ind igen i det nye transportmiddel.

Ved rejsens afslutning holder kunden sit rejsekort hen på en kortlæser mærket "Check ud". Herved gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt, og rejsens pris beregnes. Når kunden afslutter rejsen og checker ud, modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis kunden har rejst for mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på rejsekort igen.

Kunden kan se rejsens pris på check ud-kortlæseren, når der checkes ud. Hvis restsaldoen er under 50 kr., informerer check ud-kortlæseren om, at det er tid til at tanke flere penge på rejsekort.

3.2 Forudbetaling

Forudbetalingen er det midlertidige beløb, som trækkes fra rejsekorts saldo, når kunden checker ind. Forudbetalingen bliver tilbageført til rejsekorts saldo, når kunden checker ud. Samtidig bliver den endelige pris for hele rejsen trukket fra rejsekort. Forudbetalingen opkræves for at sikre betaling for rejsen i tilfælde af, at kunden ikke checker ud. Der skal ved rejsens start altid være en saldo på rejsekort, der mindst svarer til forudbetalingen. Ellers kan rejsen ikke påbegyndes. Forudbetalingen varierer for forskellige kundetyper. Se 'Rejsekort priser for rejser' for detaljerede oplysninger om forudbetaling.

4.6 Maksimumtid

En rejse må højst vare fire timer, fra kunden første gang checker ind, til sidste gang kunden checker ud. I NT er denne tidsgrænse sat til 5 timer. Hvis kunden overskrider maksimumtiden, er rejsekort ikke længere gyldigt som billet.

Hvis kunden ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke tilbageført til rejsekorts saldo (se dog også afsnit 4.12).

4.8 Fejl og uregelmæssigheder

Hvis kunden ved check ind/check ud konstaterer, at en kortlæser/rejsekortautomat er ude af drift, skal kunden benytte en anden kortlæser/rejsekortautomat. Hvis alle kortlæse-rejsekortautomater på stedet er ude af drift, skal kunden henvende sig til det nærmeste personale (togpersonale, stationspersonale etc.) i det omfang det er muligt, eller kontakte Rej-

sekort Kundecenter. Såfremt intet af dette er muligt, må kunden starte rejsen og snarest muligt meddele personalet det skete.

Henvendelser om fejl skal ske inden for tre måneder, efter at fejlen er opstået. Ved senere henvendelse har kunden ikke krav på at få korrigeret fejlregistreringer.

4.12 Glemte check ud

Hvis kunden ikke checker ud, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til rejsekorts saldo. Prisen for en rejse, hvor kunden ikke checker ud, svarer dermed til forudbetalingen. Hvis en kunde gentagne gange ikke checker ud, forbeholder trafikvirksomhederne sig retten til at spærre kundens rejsekort.

Hvis en kunde glemmer at checke ud ved rejsens afslutning, kan kunden inden for maksimumtiden checke ud på en kortlæser på en station eller i en bus. Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæasers placering og rejsens varighed

7.3 Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kunden direkte tab, påtager Rejsekort A/S sig ansvaret herfor.

Hvis kunden konstaterer, at rejsehistorikken omfatter rejser, som kunden ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kunden straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter per e-mail eller telefonisk.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab hos kunden som følge af, at rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed.

Hvis kunden ved check ind eller check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal kunden benytte en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Hvis alle kortlæsere eller rejsekortautomater på stedet er ude af drift, skal kunden henvende sig til det nærmeste personale (bus-, tog-, stationspersonale etc.), i det omfang det er muligt eller kontakte Rejsekort Kundecenter. Såfremt dette ikke er muligt, må kunden starte rejsen og snarest meddele personalet det skete.

7.4 Fejlbehæftede rejsekort

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede eller dårligt fungerende rejsekort og reetablerer rejsekorts saldo og øvrige indhold uden omkostninger for kunden.

7.5 Spørgsmål og eventuelle klager

Spørgsmål og eventuelle klager kan rettes til Rejsekort Kundecenter på mail-adressen: kundeservice@rejsekort.dk eller telefon 70 11 33 33.

Får kunden ikke medhold, kan klage indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby, telefon 36 13 18 91 (telefonid: onsdag-fredag kl. 9.00-11.30), www.abtm.dk.

Relevante tilsynsmyndigheder er Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet. Der kan klages til Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet i henhold til lov om betalingstjenester. Klager over behandling af personoplysninger skal dog rettes til Datatilsynet.

Spørgsmål og tvister om fortolkning af kortbestemmelserne er underlagt dansk ret."

Den konkrete sag:

Efter Rejsekort Kortbestemmelser nr. 1.6 og 1.6.2. skal passageren begynde en rejse med check ind og afslutte rejsen med check ud. Ifølge Rejsekort Rejseregler nr. 2. skal passageren selv sikre, at rejsekort er checket ind, før rejsen starter og checket ud, når rejsen slutter.

Passageren har derfor som udgangspunkt ansvaret for, at check ind og check ud sker korrekt.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren og af Rejsekort Kundecenter i e-mails af henholdsvis 25. og 26. august samt 6. september 2011, at check-ud-standeren den 18. august 2011 gav meddelelse til klageren om "ugyldigt kort" eller "fejl på kort".

Indklagede har overfor klageren forklaret, at dette skyldtes, at klageren enten fjernede Rejsekortet for hurtigt fra "det blå punkt" på standeren eller kørte Rejsekortet for hurtigt forbi "det blå punkt" på standeren.

Det er herefter ankenævnets opfattelse, at standerens meddelelse til klageren om, at der var fejl på hendes Rejsekort, eller at Rejsekortet var ugyldigt, må anses for fejlagtig.

Henset til at Rejsekortet er et nyt betalingsmiddel/rejsehjemmel, at det i 2012 bliver landsdækkende samt til, at det kan have alvorlige konsekvenser for kortholderen, hvis der er registreret manglende check ud i tre tilfælde inden for en given periode, finder ankenævnet, at det påhviler Movia at sikre, at den information, som gives til kunderne, skal være så udførlig og korrekt som muligt inden for rammerne for, hvad der er teknisk muligt på de pågældende standere.

Således bør der ved for hurtig eller ukorrekt check ud ikke stå anført, at der er en fejl ved det pågældende Rejsekort, når det i virkeligheden kræves, at passageren forsøger at checke ud igen ved at bevæge kortet langsomt forbi "det blå punkt". Ankenævnet henstiller, at formuleringen ændres, således at passagererne sættes i stand til at checke ud korrekt og derved ikke risikerer at miste sin forudbetaling.

Ankenævnet er bevidst om, at dette er et område med stor mulighed for at omgå reglerne om at betale for sin fulde rejse i de tilfælde, hvor rejsens pris er højere end forudbetalingen.

Imidlertid finder ankenævnet i den konkrete sag, at klageren ikke skal bære risikoen for den ukorrekte check ud, som medførte, at der blev trukket 50 kr. fra klagerens Rejsekort for en rejse, som kostede 12,50 kr., uanset at Movia gør gældende, at der ikke er registreret tekniske fejl ved standeren.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, **at** standeren gav fejlagtig meddelelse til klageren om, at hendes kort var fejlbehæftet eller ugyldigt, **at** hun flere gange uden held forsøgte at checke ud ved at køre kortet foran standeren, **at** hun herefter som foreskrevet i Rejsekort Kortbestemmelserne og Rejsekort Rejseregler kontaktede Rejsekort Kundeservice, så snart det var muligt, **at** hun grundet arbejde ikke havde mulighed for inden 4 timer at foretage en ny check ind og check ud, som kundecenteret foreslog hende, samt **at** det på baggrund af hendes rejsemønster anses for godtgjort, at hun den pågældende morgen steg af på Høng station, hvorved rejsens pris var 12,50 kr.

Ankenævnet bemærker, at der ikke herved er statueret, at en passager kan undlade at forsøge at checke ud på en anden stander på stationen, som foreskrevet i Rejsekort kortbestemmelser nr. 7.3., hvis standeren ikke virker. Men det er ankenævnets opfattelse, at der i et tilfælde som det pågældende, hvor passageren får en ukorrekt meddelelse om, at der er fejl på selve Rejsekortet, ikke kan stilles krav om, at passageren forsøger at checke ud ved en anden stander.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia som har trukket forudbetalingen tilpligtes at tilbageføre 37,50 kr. på klagerens rejsekort inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Movia skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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.

På ankenævnets vegne, den 5. december 2011.



Tine Vuust
Nævnformand