

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0039**Klageren:** XX  
2860 Søborg**Indklagede:** Movia  
**CVR:** 29 89 65 69**Klagen vedrører:** 30 kr. i difference for billetens pris og 50 kr. for manglende check-ud med Rejsekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** 29. januar 2013 pr. telefon, og henvendelsen er besvaret pr. mail.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. februar 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 29. januar 2013 omkring kl. 8 med buslinje 250S og anvendte rejsekort som betaling for rejsen.

Ved brug af rejsekort bliver der ved check-ind trukket et midlertidigt beløb på rejsekortet; en forudbetaling. Ved check-ud bliver prisen for hele rejsen beregnet. Koster rejsen mindre end forudbetalingen, sker der en tilbageførelse af det overskydende beløb til rejsekortet. Koster rejsen derimod mere end forudbetalingen, vil det manglende beløb blive trukket.

Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb, selvom passageren af en eller anden grund ikke får checket ud.

Ved manglende check-ud er der afsat en maksimumstid, hvor passageren har mulighed for at nå at checke ud. Hvis der ikke bliver checket ud indenfor maksimumstiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til passagerens rejsekort, og rejsens pris bliver dermed svarende til det forudbetalte beløb. I hovedstadsområdet er det forudbetalte beløb 50 kr.

Da klageren skulle af bussen ved busstoppestedet på Weidekampsgade, forsøgte han flere gange at checke sit rejsekort ud ved standen ved bussens bagdør. Ifølge klageren stod der på displayet på standen "Læsefejl – prøv igen". Passageren før klageren havde det samme problem men valgte at gå op og checke-ud ved bussens midterdør.

Klageren steg af bussen uden at checke ud og ringede efterfølgende til Rejsekort Kundecenter for at få differencen mellem forudbetalingen på 50 kr. og rejsens pris refunderet, i alt 30 kr.

Rejsekort Kundecenter afviste klagerens anmodning den 11.februar 2013, idet de skrev følgende:"

Tak for din henvendelse af 29-01-2013.

Du har henvendt dig til os, fordi du ikke kunne checke ud den 29-01-2013 i linje 250 S.

Vi har imidlertid ikke fundet fejl på rejsekortudstyr på den pågældende dato. Derfor er du ikke berettiget til at få refusion jf. Rejsekort rejseregler.

Når du skal checke ud med dit rejsekort, skal du huske, at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på Check ud-kortlæseren. Du skal først fjerne rejsekortet fra kortlæseren, når du får et "ding" og et "OK" på skærmen. Hvis du fjerner kortet for hurtigt fra Det Blå Punkt, eller "kører" kortet forbi kortlæseren, når kortlæseren ikke at læse alle oplysningerne på dit rejsekort og kan derfor give meddelelsen "læsefejl prøv igen" samt lyden "dong" i stedet for "ding".

"

Klageren henvendte sig igen til Rejsekort Kundecenter den 11. februar 2013 og anførte følgende:"

Inden jeg viderebringer en klage, så vil jeg da lige gøre opmærksom på, at jeg har et vidne til episoden. Passageren foran mig havde samme problem. Han løste det dog ved at løbe igennem bussen til midterdøren, hvor han tjekkede ud.

Jeg skal bede Jer om at bekræfte, at I har et krav i mod mig, og jeg skal endvidere bede Jer om at sætte eventuelle regninger i bero indtil jeg opnår sådan en bekræftelse.

Jeg vil gerne have mig frabedt instruktioner til at benytte udstyr, som ikke fungerer efter hensigten

"

Den 12. februar 2013 svarede Rejsekort Kundecenter:"

I henhold til dit manglende check ud har vi ikke andre udestående.

Følgerne af et manglende check ud er forudbetalingen på 50,00 kr. der er trukket ved rejsens start.

"

Samme dag skrev klageren igen til Rejsekort Kundecenter:"

Det er beklageligt, at jeg ved henvendelse omkring fejlbehæftet udstyr samtidig må betale en overpris for en rejse, fordi Jeres system er designet således.

Jeg gør opmærksom på, at min telefoniske kontakt til Jeres kundecenter var ment som en hjælp for Jeres service.

Den måde, hvorpå I vælger at håndtere det og efterfølgende opkræve et forkert beløb tyder ikke på en særlig god service fra Jeres side, og det vil næppe opbygge en tillid til Jeres produkt.

Tidligere har jeg netop spurgt Jeres kundecenter, hvad man skulle gøre, hvis en terminal var defekt i især de københavnske busser, hvor man gerne skal være lidt hurtig for at komme af, derfor ikke havde mulighed for at checke ud. Svaret var, at man skal kontakte Jer telefonisk, så fejlen blev indrapporteret og rejsen blive ajourført retteligt.

Jeg vil tilføje, at jeg forsøgte flere gange at checke ud efter Jeres foreskrifter. Ligeså gjorde kunden foran mig, som dog var hurtig nok til at storme igennem bussen til midterudgangen og bruge terminalen der.

Min udcheckning skulle have været foregået omkring kl. 08 den pågældende dag, og jeg ringer indenfor 5 minutter til Jeres kundecenter, hvor jeg venter yderligere et par minutter.

Jeg må konstatere, at Jeres kundecenter har fejlinformeret mig, samt at vi ikke kan opnå enighed om hvorvidt udstyret virker efter hensigten.

Hvis det ikke skulle være tilfældet, så bedes I venligst kontakte mig igen.

Det er beklageligt, at begge parter skal bruge tid på denne sag, som jeg nu tillader mig at opdele i en klage vedrørende fejlinformation, som jeg vil eftersende, samt en anke via den rette instans.

Min sidste appel til Jer vil være, at en anke via Ankenævnet for Bus, Tog og Metro højst sandsynligt vil blive afgjort med præcedens til en tidligere sag (Journalnummer 2011-0182), som er sammenligning med denne.

”

Movia har efterfølgende til ankenævnet oplyst følgende

Under henvisning til ankenævnets brev af 8. marts d.å. skal vi supplerende oplyse, at Movia efter klagerens henvendelse har konstateret, at den pågældende kortlæser ikke fungerede korrekt på det tidspunkt, som klagen omhandler. Klagerens påstand herom bestrides således ikke. Vi fastholder imidlertid, at klageren i overensstemmelse med rejsereglerne skulle have anvendt en af de øvrige kortlæsere i bussen, der bevisligt fungerede. Denne rejseregel er nødvendig, da der i modsat fald ville være udbredt mulighed for at omgå reglerne for check ud.

### Fra Rejsekort.dk:

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kan checke ind?



Hvis du forsøger at checke ind, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du benytte en anden kortlæser eller en rejsekortautomat. Er alt udstyr på stedet ude af drift, skal du henvende dig til nærmeste bus-, tog- eller stationspersonale for at få hjælp og melde fejlen. Hvis der ikke er personale på stedet, skal du ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Kan det heller ikke lade sig gøre, skal du købe anden billet inden du begynder din rejse.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker tilbageført 30 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at han den 29. januar 2013 rejste med bus 250S på vej til arbejde. Omkring kl. 08:00 ankom bussen til Weidekampsgade, og han gjorde sig klar til at stige ud af bagdøren. Kunden, én af klagerens kollegaer, foran ham havde problemer med at checke sit rejsekort ud, og efter gentagne forsøg stormede han igennem bussen for at bruge terminalen ved midterdøren. Klageren forsøgte ligeledes efter Rejsekort A/S forskrifter at checke ud flere gange men forgæves. Terminalen sagde "læsefejl", og han måtte forlade bussen uden at have checket ud, da tiden ikke var til at kunne henvende sig til chaufføren, uden at han måtte køre med til næste stop,

at han lige efter ringede til Rejsekort Kundecenter, hvor han ventede et par minutter. Han gjorde opmærksom på, at han ikke havde været i stand til at checke ud, og fik at vide, at der ville blive oprettet en sag på det,

at den 11. februar 2013 modtog han en e-mail fra Rejsekort A/S, hvor han fik at vide, at der ikke var konstateret fejl på udstyret, og derfor betragter Rejsekort A/S det som om, han ikke havde tjekket ud, og rejsens pris derfor var kr. 50,

at han er uenig i denne betragtning. Han havde ikke til hensigt, at snyde for rejsens varighed eller afstand, ej heller glemte han at checke ud,

at han fra sin telefon har en placeringshistorik, som kan vise, hvor han har været, og han har også en opkaldslog, som viser, hvornår han telefonisk har henvendt sig til Rejsekort Kundecenter,

at han ofte benytter Rejsekort A/Ss produkt, og har ikke problemer med at forstå deres instruktioner,

at Movia godtgør, at det har været muligt for tre kunder at checke ud i tidsrummet 08:10:16 - 08:11:45 den 29-01-2013 på Weidekampsgade i bus 250S. Samtidig bemærkes også, at der ikke er registreret check-ud på bussens bagerste kortlæser, hvilket kan underbygge hans påstand om, at netop denne kortlæser ikke virkede,

at Movia bemærker, at i det halvandet minut, hvor bussen holdt ved stoppestedet, har der været tilstrækkeligt med tid til, at han kunne vælge en anden kortlæser. Heri er han uenig. Det kan ikke være tiden, som bussen holder ved stoppestedet, der afgør, om der er tilstrækkelig tid til at checke ud. Men nærmere den tid der går, fra hans første forsøg på check-ud foretages til bussen kører videre,

at det tager tid, når man sidder på det inderste af dobbeltsæder, og der er passagerer i mellemgangen på bussen, at nærme sig udgangen. Hertil gik der ekstra tid, da kunden foran ham brugte flere forsøg på at checke ud,

at han ikke kan se, hvordan dette skulle give ham ekstra tid til at kunne passere igennem bussen og foretage check-ud ved midterdørene, inden chaufføren lukkede dørene og kørte videre. Det, at der er gået halvandet minut, gør, at der næppe er meget tid tilbage, inden chaufføren vælger at gøre netop dette,

at han er uforstående overfor, at det påhviler kunden at sikre, at udstyret virker korrekt, og at der er tilstrækkeligt med tid til at kunne checke-ud. Endvidere gav kortlæseren meddelelsen "Læsefejl - prøv igen", hvilket han forsøgte. Kortlæseren gav på intet tidspunkt en meddelelse om, at han skulle bruge en anden kortlæser, samt

at han kan tilføje, at han ved telefonisk kontakt til Rejsekort Kundecenter for længe siden netop har forespurgt, hvad man skulle gøre, hvis en sådan situation opstod: At man ikke kunne checke ud, fordi udstyret ikke virkede, og ikke havde tiden til at kunne nå en anden kortlæser uden at køre med til næste stop. Han kan forestille sig, at det netop må være et problem i de busser, der betjener rigtig mange kunder ad gangen. Svaret var, at man skal kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, så rejsen kan opdateres korrekt.

**Indklagede:** Fastholder klagerens forudbetaling og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren oplyste, at han den 29. januar 2013, ikke kunne checke ud i bus 250S, idet den kortlæser, han forsøgte at checke ud på ved bussens bagdør, viste teksten "læsefejl – prøv igen" i displayet. Kunden umiddelbart foran klageren, havde også problemer med at checke ud på den pågældende kortlæser, men checkede ud, ved at anvende check-ud kortlæseren ved bussens midterdør,

at Rejsekort Kundecenter har vurderet sagen efter klagerens henvendelse, og da det blev konstateret at andre rejsekort kunder kunne checke ud, samtidig med klageren, har sagsbehandleren hos Rejsekort Kundecenter vurderet, at der ikke var fejl på udstyret i bussen. Differencen mellem forudbetalingen på 50 kr. og rejsens pris blev derfor ikke refunderet,

at det fremgår både af klagerens egen forklaring og af udskrifter fra check-ud kortlæserne i bussen, at det var muligt for andre passagerer at checke ud i bussen på den pågældende rejse. Herunder har en anden passager, på samme tidspunkt og sted checket ud på en anden check-ud kortlæser i den pågældende bus, jf. også klagerens egen oplysning herom,

at der findes 3 check-ud kortlæsere i bussen. Klageren oplyser, at han forsøgte at checke ud kl. 08:10 ved bagdøren. Udskrifterne viser at der blev registreret check-ud på kortlæserne i linje 250S den pågældende dato. Udskrifterne viser de to check-ud kortlæsere ved midterdørene. Der er således ikke registreret noget på check-ud kortlæseren ved bagdøren denne dag. Af udskrifterne ses bl.a. at andre kunder har checket ud i bussen ved pågældende stoppested (Weidekampsgade) kl. 08:11:39 og kl. 08:11:45, ligesom der på den anden kortlæser er registreret check-ud kl. 08:10:16. Af tidspunkterne for andre kunders check-ud kan man se, at bussen har holdt ved stoppestedet i ca. 1½ minut, hvilket burde være tilstrækkelig tid til at klageren kunne nå at checke ud ved en af de andre kortlæsere,

at klageren skulle have checket ud på en af de øvrige kortlæsere i bussen i overensstemmelse med Rejsekort Rejseregler og Kortbestemmelser for Rejsekort. Da dette ikke skete, fastholdes det at forudbetalingen på 50 kr. ikke refunderes,

*"5.1.1 Fejl ved check ud*

*Hvis du ved check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter."*

at dette fremgår ligeledes af Kortbestemmelser for Rejsekort, som accepteres ved køb af et rejsekort, pkt. 7.3, hvoraf følgende fremgår; "...

*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 rejsekort-automater 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."*

Her kan man se, at 2 andre kunder kunne checke ud den 29-01-2013 på kortlæser 1301DB kl. 08:11:39 og 08:11:45 den 29-01-2013 på Weidekampsgade, hvor klager stod af samtidig.

ejsekort Dæk Office

Administration | Overvågning af udstyr | EOD | Lagerstyring | Rapporter (Alt + 5000) | **Kundeservice** | Indtægtsfordeling | Hjælp

rside/Kundeservice/Kort- og kundeanalyse/Historik for rejsekort (Alt + 6230)

|            |            |                             |
|------------|------------|-----------------------------|
| Kortnr.    | Chipnr.    |                             |
| Fra dato   | Til dato   | Antal seneste transaktioner |
| 29-01-2013 | 29-01-2013 |                             |
| Type       | Lokation   | Udstyrsnr.                  |
| Alle       |            | 1301DB                      |

Søg   Nulstil

**Se også:**

- [Konfiguration \(Alt + ...\)](#)
- [Status for rejsekort](#)
- [Manglende check ud](#)

Tilbage

Sidst opdateret: 20-02-2013 10:48:48

ksporter til

PDF

| Reg. udstyr dato/kl. | Reg. system dato/kl. | Type             | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejsekv.nr. | Lokation       | Udstyr / -nr.      | Produkttype | Saldo  | Transakt.beløb |
|----------------------|----------------------|------------------|---------|--------------|-------------|----------------|--------------------|-------------|--------|----------------|
| 29-01-2013 17:02:10  | 29-01-2013 19:52:47  | Check ud produkt | 213767  | 51           | 22          | Jagtvej/Ågade  | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 228.50 | 35.00          |
| 29-01-2013 15:06:20  | 29-01-2013 19:51:52  | Check ud produkt | 477459  | 56           | 19          | Rådhuspladsen  | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 71.32  | 35.00          |
| 29-01-2013 09:01:23  | 29-01-2013 19:51:08  | Check ud produkt | 164098  | 161          | 59          | København H    | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 97.50  | 35.00          |
| 29-01-2013 08:11:45  | 29-01-2013 19:50:54  | Check ud produkt | 174214  | 171          | 49          | Weidekampsgade | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 908.83 | -2.80          |
| 29-01-2013 08:11:39  | 29-01-2013 19:50:54  | Check ud produkt | 207723  | 42           | 12          | Weidekampsgade | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 89.50  | 35.00          |
| 29-01-2013 08:04:34  | 29-01-2013 19:50:54  | Check ud produkt | 189094  | 186          | 60          | København H    | VAL_08110 - 1301DB | EasyTrip    | 50.04  | 35.00          |

Her kan man se at en kunde mere kunne checke ud den 29-01-2013 kl. 08:10:16 på kortlæser 132F4E på Weidekar hvor klager stod af samtidig.

|            |            |                             |
|------------|------------|-----------------------------|
| Kortnr.    | Chipnr.    |                             |
| Fra dato   | Til dato   | Antal seneste transaktioner |
| 29-01-2013 | 29-01-2013 |                             |
| Type       | Lokation   | Udstyrsnr.                  |
| Alle       |            | 132F4E                      |

Søg   Nulstil

**Se også:**

- [Konfiguration \(Alt + 6210\)](#)
- [Status for rejsekort \(Alt + 6220\)](#)
- [Manglende check ud \(Alt + 6240\)](#)

Tilbage

Sidst opdateret: 20-02-2013 10:57:02

er til

| Reg. udstyr dato/kl. | Reg. system dato/kl. | Type             | Kortnr. | Kortsekv.nr. | Rejsekv.nr. | Lokation                   | Udstyr / -nr.      | Produkttype | Saldo  | Transakt.beløb | Forudbetaling GÅ til |
|----------------------|----------------------|------------------|---------|--------------|-------------|----------------------------|--------------------|-------------|--------|----------------|----------------------|
| 29-01-2013 16:35:03  | 29-01-2013 19:52:02  | Check ud produkt | 230084  | 20           | 7           | Buddinge st.               | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 183.00 | 35.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 16:25:52  | 29-01-2013 19:52:02  | Check ud produkt | 225149  | 80           | 17          | Gyngemosevej               | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 254.00 | 45.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 16:15:54  | 29-01-2013 19:52:02  | Check ud produkt | 264422  | 142          | 47          | Bellaahøj                  | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 361.50 | 35.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 15:20:02  | 29-01-2013 19:51:53  | Check ud produkt | 134048  | 121          | 15          | Drechselsgade/Artillerivej | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 97.00  | 35.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 11:24:54  | 29-01-2013 19:51:34  | Check ud produkt | 272712  | 12           | 0           | Vandtårnsvej/Gladsaxevej   | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 361.50 | 11.50          | 50.00                |
| 29-01-2013 09:16:08  | 29-01-2013 19:51:09  | Check ud produkt | 292438  | 124          | 38          | Høleredgade/Sorus Allé     | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 194.00 | 35.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 08:10:16  | 29-01-2013 19:50:51  | Check ud produkt | 218954  | 56           | 16          | Weidekampsgade             | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 229.00 | 30.00          | 50.00                |
| 29-01-2013 01:13:35  | 29-01-2013 19:50:06  | Check ud produkt | 153048  | 53           | 48          | Buddinge st.               | VAL_08109 - 132F4E | EasyTrip    | 338.44 | 38.00          | 50.00                |

at under henvisning til ankenævnets brev af 8. marts d.å. skal det supplerende oplyses, at Movia efter klagerens henvendelse har konstateret, at den pågældende kortlæser ikke fungerede korrekt på det tidspunkt, som klagen omhandler. Klagerens påstand herom bestrides således ikke, samt

at imidlertid fastholdes det, at klageren i overensstemmelse med rejsereglerne skulle have anvendt en af de øvrige kortlæsere i bussen, der beviseligt fungerede. Denne rejseregulering er nødvendig, da der i modsat fald ville være udbredt mulighed for at omgå reglerne for check ud.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **Rejsekorts rejseregler:**

##### **3.3 Sådan checker du ind**

Inden rejsen begynder, skal du holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ind'. Når displayet viser teksten God rejse, har du checket korrekt ind. Hvis displayet ikke viser teksten God rejse, men derimod teksten Læsefejl prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt, har du ikke checket korrekt ind. Prøv igen.

Hvis du rejser med bus, skal du checke ind i bussen. Rejser du med tog eller Metro, skal du derimod checke ind på en af stationens check ind-kortlæsere eller i en rejsekortautomat.

Når du begynder din rejse, skal saldoen på dit rejsekort altid som minimum svare til forudbetalingen. Ellers kan du ikke rejse på dit rejsekort.

I det øjeblik du checker ind, bliver rejsens begyndelsessted og -tidspunkt gemt på dit rejsekort, ligesom der bliver trukket en forudbetaling på kortet. Skifter du undervejs, skal du huske at checke ind igen, inden du stiger ind i toget eller Metrotoget, eller når du stiger ind i bussen.

Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind. Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ind, kan du kontrollere det ved at checke ind igen. Viser displayet teksten OK. Rejsekortet er allerede checket ind, har du checket korrekt ind.

##### **5.1 Sådan checker du ud**

Ved rejsens afslutning skal du checke ud ved at holde dit rejsekort hen på Det Blå Punkt på en af de kortlæsere, der er mærket 'Check ud'. Check ud-kortlæserne findes på perroner, i rejsekortautomater og ved udgangene i busser.

Når du checker ud, gemmes rejsens afslutningssted og -tidspunkt på dit rejsekort, og rejsens pris beregnes. Desuden modregnes forudbetalingen i rejsens pris. Hvis din rejse koster mere end forudbetalingen, trækkes restbeløbet på dit rejsekort. Har turen kostet mindre, sættes differencen ind på dit rejsekort igen.

Du kan se din rejses pris i displayet på check ud-kortlæseren, når du checker ud. Har du et rejsekort personligt eller flex kan du også se saldoen på dit rejsekort, når du checker ud.

Når displayet viser prisen på din netop afsluttede rejse, ved du, at du har checket korrekt ud. Har du ikke checket korrekt ud, vises teksten Læsefejl. Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt i displayet. Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ud.

Er du i tvivl om, hvorvidt du har checket korrekt ud, kan du kontrollere det ved at checke ud igen. Viser displayet teksten Fejl. Check ind mangler, har du checket korrekt ud.



### 5.1.1 Fejl ved check ud

Hvis du ved check ud konstaterer, at en kortlæser eller rejsekortautomat er ude af drift, skal du bruge en anden kortlæser eller rejsekortautomat. Er de andre kortlæsere og rejsekortautomater på stedet også ude af drift, skal du henvende dig til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale etc.), hvis det er muligt, eller kontakte Rejsekort Kundecenter<sup>4</sup>.

### 5.1.2 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader toget, Metrotoget eller bussen, 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 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæzers placering og rejsens varighed.

Hvis du ikke checker ud inden for maksimumtiden, bliver forudbetalingen ikke ført tilbage til dit rejsekort. Med andre ord svarer prisen på en rejse, hvor du ikke checker ud, til din forudbetaling. 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.

## Rejsekorts kortbestemmelser:

### 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 gange inden for 12 måneder.

Hvis kunden vil erhverve sig et nyt rejsekort, skal kunden betale kortprisen.

## 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.



## Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

| Takstsæt<br>Hovedstadsområdet |           |             |                    |                           | Takstsæt<br>Vestsjælland      |           |             |                    |
|-------------------------------|-----------|-------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------|-------------|--------------------|
| Korttype                      | Pris (kr) | 1. kl. (kr) | Forhøjet pris (kr) | Forhøjet pris 1. kl. (kr) | Korttype                      | Pris (kr) | 1. kl. (kr) | Forhøjet pris (kr) |
| Voksen - Rejsekort personligt | 50,00     | 80,00       |                    |                           | Voksen - Rejsekort personligt | 50,00     | 80,00       |                    |
| Voksen - Rejsekort flex       | 50,00     | 80,00       |                    |                           | Voksen - Rejsekort flex       | 50,00     | 80,00       |                    |
| Voksen - Rejsekort anonymt    | 70,00     | 112,00      | 750,00             | 1.200,00                  | Voksen - Rejsekort anonymt    | 70,00     | 112,00      | 750,00             |
| Barn - Rejsekort personligt   | 25,00     | 40,00       |                    |                           | Barn - Rejsekort personligt   | 25,00     | 40,00       |                    |
| Barn - Rejsekort flex         | 25,00     | 40,00       |                    |                           | Barn - Rejsekort flex         | 25,00     | 40,00       |                    |
| Barn - Rejsekort anonymt      | 35,00     | 56,00       | 750,00             | 1.200,00                  | Barn - Rejsekort anonymt      | 35,00     | 56,00       | 750,00             |
| Pensionist                    | 50,00     | 80,00       |                    |                           | Pensionist                    | 50,00     | 80,00       |                    |
| Ung                           | 50,00     | 80,00       |                    |                           | Ung                           | 50,00     | 80,00       |                    |
| Cykel                         | 12,00     |             |                    |                           | Cykel                         | 12,00     |             |                    |
| Hund                          | 25,00     |             |                    |                           | Hund                          | 25,00     |             |                    |
| Handicap                      | 50,00     | 80,00       |                    |                           | Handicap                      | 50,00     | 80,00       |                    |

### Den konkrete sag:

Efter Rejsekortets Rejseregler skal passageren begynde en rejse med check ind og afslutte rejsen med check ud. Ifølge rejsereglerne 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, hvilket er bekræftet af Movia i e-mail af 19. marts 2013, at den bagerste check-ud stander i bus 250S den 29. januar 2013 gav meddelelse til klageren om læsefejl, og at dette skyldtes en fejl på scanneren/kortlæseren.

Ifølge Rejsekortets Rejseregler skal man, såfremt en kortlæser er ude af drift, anvende en af stedets andre kortlæsere, og først hvis alle kortlæsere er ude af drift, skal man kontakte enten buschaufføren eller Rejsekort Kundecenter. Der er oplyst, at bus 250S i alt har 3 kortlæsere.

To af disse kortlæsere er placeret midt i bussen, hvor klageren ikke befandt sig på tidspunktet for sit forsøg på check-ud.

Ankenævnet finder, at det ikke kan forlanges, at en passager, som efter det oplyste uden held har forsøgt flere gange at scanne sit rejsekort på en defekt kortlæser, i myndretiden skal nå at komme ned gennem bussen for at forsøge at checke ud ved en anden stander, inden passageren stiger af bussen ved det rette stoppested.

Henset til at rejsekortet er et relativt nyt betalingsmiddel/rejsehjemmel, som stort set er 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 klageren i denne konkrete sag, hvor der efterfølgende blev påvist fejl på kortlæseren, ikke kan pålægges ansvaret for manglende check-ud.

Ankenævnet har ved afgørelsen endvidere lagt vægt på, at klageren straks efter rejsens afslutning henvendte sig til Rejsekorts Kundeservice og gjorde opmærksom på den manglende mulighed for check-ud, hvilken oplysning kunne bekræftes ved en efterfølgende undersøgelse.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er særdeles kritisabelt, at Rejsekorts Kundecenter i sin afgørelse til klageren den 11. januar 2013 afviste, at der forelå fejl ved bussens kortlæsere og begrundede dette med, at der var foretaget check-ud på (de andre) kortlæsere.

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

Imidlertid finder ankenævnet i den konkrete sag, at klageren ikke skal bære ansvaret for manglende check ud, som medførte, at der blev trukket 50 kr. fra klagerens rejsekort for en rejse, der ifølge det oplyste kostede 20 kr.

Ankenævnet bemærker, at det ikke herved er statueret, at en passager i alle tilfælde kan undlade at forsøge at checke ud på en anden kortlæser som foreskrevet i Rejsekort Kortbestemmelser nr. 7.3, hvis en kortlæser ikke virker.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Movia skal betale forskelsbeløbet mellem rejsens pris og forudbetalingen på 50 kr. til klageren.

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 Movia har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis Movia 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.

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

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved