

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0115**Klageren:** XX  
2300 København S**Indklagede:  
CVR nr.:** Movia  
29896569**Klagen vedrører:** Erstatning på 50 kr. for mistede renter af for tidligt hævet beløb i henhold til "tank op-aftale" samt for tidsforbrug i forbindelse med sagen.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 25. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 15. maj 2013.**Sagens omstændigheder:** Efter en rejse den 25. marts 2013 henvendte klageren sig til Rejsekort Kundecenter via Rejsekort A/S' hjemmeside:"

Henvendelse via web-formular, 25-03-2013:

Jeg tjekkede ud ca. 8:45 efter en helt almindelig rejse i zone 1 og 2 påbegyndt 8:11, og der fremgik et helt forkert beløb på terminalen (ca. 30,-). På den elektroniske oversigt står der at jeg slet ikke har tjekket ud. Begge dele er forkert. Jeg ønsker naturligvis kun at betale for den rejse jeg foretog, mig bekendt 16,-. Desuden forventer jeg en kompensation på minimum 50,-, svarende til det beløb jeg selv skal betale når jeg dummer mig. Det er vel kun rimeligt.

"

Klageren modtog samme dag en auto-svarmail, hvori det blev oplyst, at sagen vil blive behandlet hurtigst muligt.

Efter at klageren havde rykket for svar, modtog han den 4. april 2013 en svarmail med en oplyst sagsbehandlingstid på 4 uger. Til dette svarede klageren:"

Javel, ja det er da også en fantastisk rimelig ekspeditionstid på en så kompliceret forespørgsel.

Jeg kan oplyse at data for den pågældende rejse nu i mellemtiden har ændret sig på min oversigt. I stedet for at melde at jeg slet ikke har tjekket ud, står der nu i stedet at jeg tjekkede ud på Nærum Station!

Dette er helt ude i hampen - jeg stod af 150S på stoppestedet ved Haraldsgade på Østerbro. Prøv selv at komme fra Amagerbro til Nærum på 32 minutter, jeg ønsker jer held og lykke.

Som nævnt forventer jeg at prisen vil blive nedjusteret til det korrekte (16,- hvis jeg ikke tager fejl), **samt** at jeg kompenseres et beløb på mindst 50,-, altså den samme dummebøde som I pålægger mig når jeg ikke har styr på tingene. Det er naturligvis kun rimeligt.

Jeg bevæbner mig med tålmodighed og forventer at høre fra jer senest 4 uger efter at jeg indgav min oprindelige henvendelse.

”

Klageren rykkede endnu to gange for svar, sidste gang den 25. april 2013.

Den 30. april 2013 modtog han en mail fra Rejsekort Kundecenter med følgende indhold:”

Du har henvendt dig, fordi din rejse den 25-03-13 er registeret forkert. Dette beklager vi.

Fejlen skyldes, at rejsekortudstyret har været indstillet forkert i bussen. Vi refunderer det du har betalt for meget for rejsen og overfører 15,50 kroner til din NemKonto i løbet af de næste 10 arbejdsdage.

Du skal være opmærksom på, at dine rejser skal overføres til rejsekortsystemet, før du kan se dem på selvbetjeningen. Det sker helt automatisk, men der kan gå op til 4 timer fra check ind eller ud på stationen og op til 24 timer efter check ind eller ud i bussen (der kan for enkelte buslinjer gå længere tid), før du kan se rejsen. Tidsforskydningen skyldes, at kortlæserne skal aflevere data til systemet, og det sker med varierende frekvens.

Du kan derfor opleve, at der står ”Afventer oplysninger om rejse” på din selvbetjening, fordi rejsen endnu ikke er overført til systemet.

#### **Yderligere information**

På [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under ”Spørgsmål og svar” finde svar på de mest almindelige spørgsmål og under ”Det med småt” finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

#### **Selvbetjening på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk)**

Brug selvbetjening til at se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Hvis du oplyste din e-mail i forbindelse med køb af rejsekort, har du allerede modtaget en mail med et link til selvbetjeningen.

”

Klageren henvendte sig atter til Rejsekort Kundecenter den 14. maj 2013:”

Tak for svaret, som dog ikke forholder sig til mit krav om en kompensation på mindst 50,-.

Når jeg begår en fejl ved ikke at tjekke ud, trækkes der som bekendt automatisk 50,- fra min saldo som straf.

Når I begår en fejl, sker der i stedet følgende:

- Jeg skal selv opdage fejlen ved at nærlæse mit kontoudtog
- Jeg skal beskrive fejlen og sende en mail til jer
- Jeg skal herefter vente intet mindre end 5 uger(!) på svar
- I mellemtiden mister jeg renter af beløbet ligesom der bliver tanket op tidligere end der ellers skulle
- Alt sammen for at opnå mine penge retur og en kompensation på et stort rundt nul.

Vi kan sikkert hurtigt blive enige om at dette næppe er rimeligt, og jeg ser derfor frem til at modtage mindst(!) 50,- på min konto snarest.

Såfremt I ikke kan efterkomme dette, ønsker jeg oplyst hvilke instanser jeg har mulighed for at gå videre med sagen til.

”

Rejsekort Kundecenters svarede samme dag følgende:”

Tak for din fornyede henvendelse af 14-05-2013.

Du har henvendt dig, fordi du mener, at du har fået for lidt kompenseret for en rejse den 25-03-13.

Du har betalt 30,50 kr. for rejsen, fordi rejsekortudstyret var forkert indstillet. Du oplyste, at du havde rejst fra Amagerbro st. til Haraldsgade dvs. en rejse svarende til 2 zoner = 15,00 kr. Du er blevet refunderet differencen mellem det, som er trukket på dit rejsekort og det, som du skulle have betalt, altså 15,50 kr.

Vi pålægger ikke nogen dummebøder. Når man starter sin rejse med check ind, trækkes der en forudbetaling på rejsekortet på 50,00 kr. Når man checker ud, regner systemet ud hvad rejsen skal koste. Har rejsen kostet mindre end 50 kr., sætter der penge ind på kortet. Har rejsen kostet mere, trækkes der mere. Såfremt rejsen af den ene eller anden årsag ikke bliver korrekt afsluttet, kan systemet ikke beregne rejsens pris, og forudbetalingen beholdes.

Denne afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for bus, tog og metro (ATBM). Se mere herom på [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).

#### **Yderligere information**

På [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk) kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser.

#### **Selvbetjening på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk)**

Brug selvbetjening til at se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Hvis du oplyste din e-mail i forbindelse med køb af rejsekort, har du allerede modtaget en mail med et link til selvbetjeningen.

”

Oversigten over klagerens transaktioner på sit rejsekort:

Fig. 1 (udvidet oversigt)

Req. udstyr dato/kl.	Type	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	Transakt.beløb
28-03-2013 22:14:15	Check ud produkt	Amagerbro st.	VAL_21527 - 13CF20	EasyTrip	348.50	38.00
28-03-2013 22:06:12	Check ind produkt	Nørreport st.	VAL_21038 - 138935	EasyTrip	310.50	0.00
28-03-2013 21:53:07	Check ind produkt	Nordhavn st.	VAL_23909 - 13CC13	EasyTrip	310.50	-50.00
28-03-2013 19:20:48	Check ud produkt	Nordhavn st.	VAL_23912 - 13CC5F	EasyTrip	360.50	38.00
28-03-2013 19:15:54	Check ind produkt	Nørreport st.	VAL_25747 - 138A20	EasyTrip	322.50	0.00
28-03-2013 19:05:01	Check ind produkt	Amagerbro st.	VAL_21515 - 13CF1A	EasyTrip	322.50	-50.00
28-03-2013 19:05:01	Tank-op-aftale produkt	Amagerbro st.	VAL_21515 - 13CF1A	-	372.50	300.00
25-03-2013 08:43:44	Check ud produkt	Nærum st.	VAL_09695 - 1327FC	EasyTrip	72.50	19.50
25-03-2013 08:22:50	Check ind produkt	Nørreport st.	VAL_09693 - 133787	EasyTrip	53.00	0.00
25-03-2013 08:11:58	Check ind produkt	Amagerbro st.	VAL_21524 - 13CBE4	EasyTrip	53.00	-50.00
21-03-2013 19:17:36	Check ud produkt	Amagerbro st.	VAL_21527 - 13CF20	EasyTrip	103.00	38.00
21-03-2013 18:57:43	Check ind produkt	Vanløse st.	VAL_20755 - 13CBDE	EasyTrip	65.00	0.00
21-03-2013 18:51:23	Check ind produkt	Jyllingevej st.	VAL_23195 - 13D18C	EasyTrip	65.00	-50.00
21-03-2013 16:10:04	Check ud produkt	Rødovrevej/Jyllingevej	VAL_06650 - 1323D8	EasyTrip	115.00	35.00
21-03-2013 15:59:33	Check ind produkt	Flintholm st.	VAL_06648 - 133AF4	EasyTrip	80.00	0.00
21-03-2013 15:50:55	Check ind produkt	Bispebjerg st.	VAL_24623 - 139DAA	EasyTrip	80.00	0.00
21-03-2013 15:44:33	Check ind produkt	Haraldsg./Lersø Park Allé	VAL_03868 - 132BDB	EasyTrip	80.00	-50.00

Fig. 2 (sådan ville oversigten have set ud, hvis rejsen var registreret korrekt fra starten)

Dato/Tidspunkt	Type	Lokation	Saldo	Transaktionsbeløb
28-03-2013 kl. 19.05	Tank-op aftale	Amagerbro st.*	Kr. 338,00	Kr. 300,00
28-03-2013 kl. 19.05	Check ind	Amagerbro st.*	Kr. 38,00	Kr. -50,00
25-03-2013 kl. 08.43	Check ud	Nærum st.**	Kr. 88,00	Kr. 35,00***
25-03-2013 kl. 08.22	Check ind	Nørreport st.	Kr. 53,00	Kr. 0,00
25-03-2013 kl. 08.11	Check ind	Amagerbro st.	Kr. 53,00	Kr. -50,00
21-03-2013 kl. 19.07	Check ud	Amagerbro st.	Kr. 103,00	Kr. 38,00

\* Disse to sekvenser sker i samme sekund.

\*\* Dette skulle have været Nordhavn st.

\*\*\* Hvis rejsen var korrekt registreret, ville dette være beløbet, som blev tilbageført.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kompensation på 50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at en rejse blev registreret forkert og opkrævet med et for højt beløb,

at han selv skulle opdage og identificere fejlen, henvende sig til Rejsekort med en beskrivelse og vente hele 5 uger på svar, før det manglende beløb blev genindsat på hans konto,

at fejl naturligvis kan ske, men forløbet står i skærende kontrast til den kontante dummebøde på 50 kr. man, som rejsende modtager, hvis man skulle begå en af slagsen (han er opmærksom på at Rejsekort vælger at bruge udtrykket "Forudbetaling" i stedet, men det ændrer ikke på realiteterne),

at på denne baggrund har han anmodet Rejsekort om en kompensation på mindst 50 kr. for sin ulejlighed, hvilket de har afvist,

at dette ubetydelige beløb naturligvis ingenlunde er tilstrækkeligt til at dække det tidsforbrug, han har haft på sagen, men kravet har principielle årsager, da der bør være en nogenlunde balance i konsekvenserne ved fejl fra hhv. kundens og leverandørens side,

at det dog også er vigtigt at bemærke, at sagen har påført ham et mere direkte - om end beskedent - tab i form af renteudgifter, ikke blot af de 15,50 kr. der blev trukket for meget men også af

de 300 kr., der blev tanket op på hans konto automatisk på et for tidligt tidspunkt. Han rejser ikke så ofte, så havde Rejsekort ikke begået fejl, ville optankningen være sket langt senere, og de 300 kr. havde stået på kontoen længere. Hvis det er relevant, kan han dokumentere at disse penge er taget fra en bankkonto hvor han betaler 9,5% p.a. i rente,

at hertil kommer, at man tydeligvis skal indregne en risiko for fejlopkrævninger også i fremtiden, da der jo næppe er tale om en enestående sag. Det er ikke realistisk, at kunderne altid vil opdage disse fejl sådan, som han gjorde, hvilket altså betyder, at Rejsekort rent faktisk har et økonomisk incitament til at begå fejl i sin opkrævning, da sådanne fejl åbenbart udelukkende har positive konsekvenser for dem. Deres "worst case scenario" er, at de tjener en lille slat renter på at have kundens beløb stående uretmæssigt. Næppe noget der motiverer dem til intern kvalitetssikring. Også af denne årsag finder han det principielt vigtigt, at der er en negativ konsekvens for Rejsekort ved denne type fejl,

at det er klart at de omtalte 50 kr. ikke skal dække hans tidsforbrug - så ville beløbet være langt større,

at en praksis om at udbetale en beskedent kompensation til kunden i tilfælde af fejlopkrævning vil sikre en langt mere hensigtsmæssig retstilstand, idet det så er i trafikelskabets egen interesse at sikre korrekt opkrævning,

at lad ham først og fremmest generelt anføre at besiddelse af et pengebeløb over en tidsperiode må betragtes som havende en vis objektiv værdi - ellers ville bankers ud- og indlån jo ikke være belagt med renter. Derfor er det klart at Rejsekort har nydt en økonomisk gevinst af deres fejlopkrævning, mens han som kunde har lidt et tab. Tabet i den konkrete sag er naturligvis yderst beskedent, men ganges det med det samlede antal fejlopkrævninger fra Rejsekortets side, er der formodentlig ikke længere tale om en bagatel. Ikke desto mindre skal han gerne redegøre for tabets konkrete størrelse i dette tilfælde:

*Hans aftale med Rejsekort er, at der skal tankes for 300,- når saldoen kommer under 50,-. Reelt kan han dog se at de har tanket op da saldoen var 60,50 kr..*

*Uanset hvad fremgår det af oversigten at optankningen burde være sket den 13. april 2013, hvor saldoen ved korrekt opkrævning ville være gået fra 51 kr. til 39 kr. og dermed kommet under den førnævnte grænse på 50 kr. Reelt skete optankningen imidlertid den 28 marts 2013, som en direkte følge af fejlopkrævningen.*

*Med andre ord har Rejsekort uretmæssigt haft ejerskab over 300 kr. af hans penge i en periode på 16 dage. Dette beløb er trukket fra min kassekredit hvor han betaler en rentesats på 9,5% p.a. med månedlig rentetilskrivning. Med andre ord tilskrives der hver måned  $9,5\% / 12 = 0,792\%$  i rente. Baseret på en 30-dages måned giver dette en daglig rentetilskrivning på  $0,792\% / 30 = 0,0264\%$ . Herved kan hans tab opgøres til  $0,0264\% * 16 * 300 = \underline{1,27 \text{ kr.}}$  med forbehold for ubetydelige afrundingsdifferencer.*

at som nævnt et meget beskedent beløb, men han henviser til tidligere fremførte mere principielle argumenter, som også er årsagen til at han fortsat beder om en kompensation på et højere beløb end de 1,27 kr., samt

at han har vedhæftet artikel fra Politiken, da den har relevans for sagen:

<http://politiken.dk/tjek/forbrug/dintransport/ECE1996402/fejlpriser-plager-rejsekortkunder-i-massevis/>. Artiklen underbygger at hans sag om fejlopkrævning langtfra udgør et isoleret eller

sjældent forekommende tilfælde - hvilket understreger relevansen af de principielle argumenter han har fremført. Det er ganske enkelt ikke rimeligt at så udbredte og alvorlige fejl skal medføre en økonomisk gevinst for de ansvarlige og et tab for de ramte forbrugere, når det burde være omvendt.

**Indklagede:** Har afvist klagerens krav og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren har været ude for, at der i forbindelse med en gennemført rejse, blev beregnet en forkert pris, hvilket skyldtes at rejsekortudstyret i den pågældende bus var forkert indstillet. Efter klagerens henvendelse blev dette fejlen rettet, og klageren fik det for meget opkrævede beløb tilbageført,

at grundet travlhed i Rejsekort Kundecenter i øjeblikket, har klageren desværre oplevet en relativ lang sagsbehandlingstid, hvilket beklages,

at klageren har krævet en kompensation på 50 kr. Rejsekortet er et elektronisk betalingsmiddel. Når man anvender rejsekortet, ses saldo og pris for rejsen ved check ud efter afsluttet rejse. Som med andre betalingsmidler og betalingskort, bør kunden alligevel jævnligt checke sin oversigt, så kunden bl.a. kan gøre indsigelse, hvis der skulle være fejlbehæftede transaktioner eller transaktioner, som kunden ikke kan vedkende sig. Ved fejlagtige posteringer, som det er tilfældet i denne sag, kompenseres kunden, når der er tale om fejl i systemet,

at rejsekortet kræver en forudbetaling ved rejsens start. I dette tilfælde 50 kr. Der er således ikke tale om en "bøde", men om at der trækkes et beløb forud til sikring af, at der betales (noget) for rejsen, selvom der ikke foretages check ud som angivet i Rejsekort Rejseregler og Kortbestemmelser for Rejsekort. Foretages korrekt check ud, beregnes rejsens pris, og den overskydende del af forudbetalingen tilbageføres,

at klagerens krav om kompensation på 50 kr. skal dermed afvises. Klageren har således ikke godtgjort at have lidt et sådant økonomisk tab, der berettiger ham til erstatning. Hverken Rejsekort a/s eller trafikelskaberne kan påtage sig som en general praksis at udbetale kulancemæssige kompensationer til kunder. Endvidere følger det af praksis ved bl.a. private, godkendte ankenævn at forbrugere normalt heller ikke kompenseres for deres tidsforbrug m.v. i forbindelse med klager,

at det selvfølgelig hverken er i trafikvirksomhedernes eller Rejsekort a/s' interesse, at der sker fejl i forbindelse med kundernes rejser. Selskaberne har et naturligt ønske om at begrænse fejl mest muligt, både af hensyn til at sikre, at kunderne er tilfredse, men også fordi der er omkostninger forbundet med håndtering af fejl og klager,

at klageren har indgået en aftale om automatisk opfyldning af rejsekortet med 300 kr., når saldoen kommer under 50 kr. Klageren har anført at der er tanket op for tidligt, på grund af den forkert beregnede rejse, hvilket har medført at saldoen på et tidligere tidspunkt end ellers, kom under 50 kr.,

at på optankningstidspunktet, den 28. marts 2013, kom saldoen ned på 22,50 kr. Dette skyldes, at der på det tidspunkt, hvor klageren checker ind på Amagerbro station, er en saldo på 72,50 kr., hvorfra der trækkes en forudbetaling på 50 kr. Saldoen er derfor 72,50 kr. - 50 kr. = 22,50 kr. Da saldoen dermed er under 50 kr., tankes rejsekortet samtidig op med 300 kr. Disse to transaktioner sker i samme sekund, samt

at selvom klageren fra starten var opkrævet den korrekte pris for rejsen, det vil sige 15 kr. i stedet for 30,50 kr., ville saldoen på optankningstidspunktet have været 38 kr., og dermed stadig under 50 kr. Optankningen ville derfor være sket på samme tidspunkt.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

#### **Rejsekort Kortbestemmelser:**

##### 2.1 Rejsekorts saldo

Et rejsekort har til enhver tid en saldo bestående af det beløb, der kan foretages rejser for. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen. Der henvises i øvrigt til Rejsekort Rejseregler.

##### 3. Tank-op-aftale for rejsekort personligt og rejsekort flex

###### 3.1 Indgåelse af tank-op-aftale

Kortindehavere med rejsekort personligt og rejsekort flex kan indgå en aftale med Rejsekort A/S om automatisk tank-op af rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale.

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen. Administration omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af tank-op-aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer tank-op-aftalen, forestår endvidere inddrivelse af gæld, hvis tank-op-aftalen misligholdes.

Tank-op af rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er angivet ved oprettelsen af en tank-op-aftale via træk på betalingskort eller bankkonto. Der tankes op, hver gang rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

###### 7.3 Fejl og uregelmæssigheder

Hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt et direkte tab, påtager Rejsekort A/S sig ansvaret herfor.

Hvis indehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt konstaterer, at opgørelsen over foretagne rejser (rejsehistorikken) omfatter rejser, som han ikke mener at have foretaget, eller som er forkert registreret, eller hvis saldoen ikke er korrekt, skal kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt straks henvende sig til Rejsekort Kundecenter via kontaktformularen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) eller telefonisk, jf. afsnit 1.5, 1.6, 4.1 og 5.3.

Hverken Rejsekort A/S eller de tilsluttede trafikvirksomheder er ansvarlige for eventuelle tab som følge af, at rejsekort i forbindelse med en transaktion bliver afvist af en tilsluttet trafikvirksomhed. Hvis en kortlæser eller rejsekortautomat ved forsøg på check ind eller check ud er ude af drift, skal der benyttes en anden rejsekortautomat eller kortlæser. Er de andre rejsekortautomater og kortlæsere på stedet også ude af drift, skal der ske henvendelse til personalet (togpersonale, buschauffør, stationspersonale el. lign.) eller kontakt til Rejsekort Kundecenter. Findes der ikke en løsning på driftsproblemet, skal en billet skaffes på anden vis.

## Rejsekort Rejseregler:

### 3.3.2 Forudbetaling

Når du checker ind, bliver der trukket et midlertidigt beløb på dit rejsekort. Det beløb kaldes for 'forudbetalingen'. Ved check ud bliver prisen for hele din rejse beregnet. Hvis din rejse koster mindre end forudbetalingen, får du tilbageført det overskydende beløb til dit rejsekort. Hvis din rejse derimod koster mere end forudbetalingen, trækker vi det manglende beløb fra dit rejsekort. Forudbetalingen sikrer, at der altid betales et beløb for rejsen, selvom du af en eller anden grund ikke får checket ud.

Har du et rejsekort anonymt, skal du være opmærksom på, at det skal opgraderes til 'Landsdækkende/Høj forudbetaling', når du rejser mellem områderne Sjælland inkl. Lolland-Falster, Fyn, Syddjylland, Midtjylland og Nordjylland.

Det kan du gøre i en rejsekortautomat eller i en bus.

Forudbetalingen kan også variere for forskellige kunde- og korttyper. På rejsekort.dk kan se størrelsen på forudbetalingen for de forskellige kort- og kundetyper.

### 6.1 Tank-op-aftale

Har du et rejsekort personligt eller rejsekort flex, er du over 18 år og har du et dankort, kan du indgå en tank-op-aftale.

Det betyder, at dit rejsekort personligt eller rejsekort flex automatisk tankes op med et bestemt beløb ved check ind eller check ud, når din saldo bliver mindre end den valgte minimumsaldo.



## REJSEKORT

### Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

Korttype	Takstsæt Hovedstadsområdet				Korttype	Takstsæt Vestsjælland			
	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Forhøjet pris (kr)	Forhøjet pris 1. kl. (kr)		Pris (kr)	1. kl. (kr)	Forhøjet pris (kr)	Forhøjet pris 1. kl. (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	1.200,00
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	375,00	600,00	Barn - Rejsekort anonymt	35,00	56,00	375,00	600,00
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	25,00	40,00			Handicap	25,00	40,00		

### Den konkrete sag:

Det følger af Rejsekorts Kortbestemmelser og Rejsekort Rejseregler, at der ved check-in med rejsekortet sker en forudbetaling på 50 kr. Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen.

Ved en "tank-up aftale" sker der automatisk tank op på kundens rejsekort, når saldoen kommer under minimumsaldoen på 50 kr.



Inden check-in på Amagerbro station den 25. marts 2013 var saldoen på klagerens rejsekort 103 kr. Ved check in blev der automatisk trukket 50 kr., hvorved saldoen på klagerens rejsekort var 53 kr.

Da klageren checkede ud på Nærum station, blev der grundet en fejl på rejsekortudstyret trukket 30,50 kr. for rejsen i stedet for den korrekte pris på 15 kr. Dette betyder, at der på oversigten står 19,50 kr. i transaktionsbeløb, hvilket er forudbetaling på 50 kr. fratrukket rejsens "forkerte" pris på 30,50 kr.

Saldoen var herefter 72,50 kr., da klageren den 28. marts 2013 checkede ind på Amagerbro st. Ved check ind blev forudbetalingen på 50 kr. trukket fra saldoen, som herefter kom ned på 22,50 kr. Samtidig med check ind skete derfor en overførsel af 300 kr. i henhold til tank-op-aftalen, da saldoen nåede under 50 kr.

Hvis rejsen havde været registreret korrekt, havde klagerens rejse den 25. marts 2013 haft en pris på 15 kr. Saldoen på hans kort ville herefter ved tjek-ud på Nærum st. have været 87,50 kr.

Ved check ind den 28. marts 2013 ville der ske en forudbetaling på 50 kr., og saldoen ville herefter være 37,50 kr. Da dette beløb også er under minimumsgrænsen, ville der alligevel været sket en automatisk optankning af de 300 kr. i henhold til tank-op-aftalen.

Uanset den forkerte beregning af prisen på rejsen den 25. marts 2013 var Rejsekort A/S dog berettiget til at foranledige 300 kr. overført til rejsekortet ved check ind den 28. marts 2013, og klageren har derfor ikke lidt noget tab i relation til denne overførsel.

Det følger af Rejsekortets Kortbestemmelser at Rejsekort A/S hæfter for, hvis fejl i rejsekortsystemet giver anledning til transaktioner, der påfører kortindehaveren eller ihænde-haveren af et rejsekort anonymt et direkte tab.

Hvis der har været et dokumenteret rentetab, som klageren har lidt ved trækningen af beløbet på 30,50 kr. for rejsen i stedet for 15 kr., skal Movia, som har svaret i denne sag på vegne Rejsekort A/S og Rejsekort Kundecenter, godtgøre klageren dette.

Ankenævnet finder intet grundlag for, at klageren skal kompenseres med 50 kr. for anvendt tid med klagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Movia frifindes for den rejste klage.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, 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 23. september 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved