

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0197

Klageren: XX

**Indklagede:
CVRnummer:** Movia

Klagen vedrører: Beløb på 50 kr. som er trukket på rejsekort for manglende tjek-ud på grund af overskridelse af maximum-tiden på 4 timer

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 28. juni 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 2. august 2013

Sagens omstændigheder: Klageren rejste onsdag den 26. juni 2013 med bus fra Femvejen til Nørreport station og retur senere samme dag.

Som rejsehjemmel anvendte hun sit rejsekort, som hun tjekkede ind i bussen kl. 13:50. Ved ankomst til Nørreport station tjekkede hun ikke ud, da hun ikke anså sin rejse for afsluttet, fordi hun skulle retur.

Kl. 17:31 på Nørreport tjekkede hun ind i buslinje 185, som hun rejste med til Femvejen. Bussen var forsinket og ankom ikke planmæssigt kl. 17:51, men i stedet kl. 18:05.

Forinden havde rejsekortsystemet imidlertid automatisk tjekket klagerens rejsekort ud kl. 17:50, fordi maximumtiden på 4 timer for rejser i Hovedstadsområdet var overskredet.

Ved klagerens forsøg på tjek ud i bussen kl. 18:05 kunne dette derfor ikke lade sig gøre, og standen skrev: "*rejsetid overskredet*".

Da klageren ikke var bekendt med, hvad dette betød, rettede hun den 28. juni 2013 følgende skriftlige henvendelse til Rejsekort Kundecenter: "Jeg tjekkede ind to gange undervejs. Ved rej-

sens slutning skrev maskinen "rejsetid overskredet". I historikken står der "manglende tjek ud" men det passer ikke."

Rejsekort Kundecenter anmodede herefter om detaljer om rejsen, hvilket klageren oplyste.

Den 1. august 2013 traf Rejsekort Kundecenter afgørelse om ikke at refundere noget beløb til klageren med den begrundelse, at de havde tjekket rejsekortudstyret i linje 185, som havde været funktionsdygtigt. De henviste til, at klage kunne indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Oversigt over klagerens rejse den 26. juni 2013:

Dato/kl.	Modtaget dato	Type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyrsnavn/ID	Produkttype	Restværdi	Transaktionsværdi	Startgebyr
26-06-2013 17:31:42	27-06-2013 05:58:27	Check ind produkt	216446	184	47	Nørreport st.	VAL_18410 - 132FAA	EasyTrip	58.60	0.00	0.00
26-06-2013 13:50:47	27-06-2013 05:28:40	Check ind produkt	216446	183	47	Femvejen	VAL_33006 - 132404	EasyTrip	58.60	-50.00	50.00

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.

- Alt er OK
- Vær opmærksom
- Check ind
- Check ud
- Tag fers med på dit rejsekort
- Tankop
- Tankop-aftale
- Forudbetaling
- Brug selvbetjeningen
- Få overblik over dine rejser
- Spør dit rejsekort
- Rejsekort udstyr
- Endre indstillinger på dit rejsekort
- Kontrol på rejsen
- Før handicappede
- Kortlæserens lyde og beskeder

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Cod rejse

OK - men check ud mangler
Ng rejse startet

OK
Bemærk lav saldo
Tank rejsekort op snarest
Rejse: 123.45 kr
ID: 12.34

Check ud mangler
Du har allerede checket ind og kan begynde din rejse. Men! Du har undladt at checke ud på din seneste rejse.
Husk altid at checke ud når du afslutter en rejse!

OK
Rejsekortet er allerede checket ind

Ugyldigt rejsekort
Ring til kundecenter på 70 11 33 33

Saldo for lav
Ikke muligt at checke ind.
Tank dit rejsekort op

185

	Nørreport st.	Blegdamsvej	Ryparken st.	Emdrup Søpark	Bernstorffsvej st.	Femvejen (løbende)	Femvejen (afgange)	Klampenborg st.
mandag - fredag	5.28	5.32	5.39	5.42	5.47	5.51	5.53	6.00
	5.58	6.02	6.09	6.12	6.17	6.21	6.23	6.30
	6.23	6.28	6.37	6.40	6.47	6.51	6.53	7.01
	23	28	37	40	47	51	53	01
	53	58	07	10	17	21	23	31
	15.23	15.28	15.37	15.40	15.47	15.51	15.53	16.01
	15.53	15.58	16.08	16.11	16.18	16.23	16.27	16.35
	16.23	16.29	16.38	16.41	16.48	16.52	16.56	17.04
	16.53	16.58	17.07	17.10	17.17	17.21	17.23	17.31
	17.23	17.28	17.37	17.40	17.47	17.51	17.53	18.01
17.53	17.58	18.07	18.10	18.17	18.21	18.23	18.31	
18.23	18.28	18.37	18.40	18.47	18.51	18.53	19.01	
19.30	19.34	19.40	19.43	19.47	19.51	19.53	19.59	
30	34	40	43	47	51	53	59	
23.30	23.34	23.40	23.43	23.47	23.51	23.53	23.59	

185

	Nørreport st.	Blegdamsvej	Ryparken st.	Emdrup Søpark	Bernstorffsvej st.	Femvejen (løbende)	Femvejen (afgange)	Klampenborg st.
lørdag	5.58	6.02	6.09	6.12	6.17	6.21	6.23	6.30
	6.58	7.02	7.09	7.12	7.17	7.21	7.23	7.30
	7.28	7.32	7.39	7.42	7.47	7.51	7.53	8.00
	7.58	8.02	8.09	8.12	8.17	8.21	8.23	8.30
	8.28	8.32	8.39	8.42	8.47	8.51	8.53	9.00
	8.58	9.02	9.09	9.12	9.17	9.21	9.23	9.30
	9.23	9.28	9.37	9.40	9.47	9.51	9.53	10.01
	23	28	37	40	47	51	53	01
	53	58	07	10	17	21	23	31
	16.53	16.58	17.07	17.10	17.17	17.21	17.23	17.31
17.30	17.34	17.40	17.43	17.47	17.51	17.53	17.59	
18.00	18.04	18.10	18.13	18.17	18.21	18.23	18.29	

Ankomsttider Femvejen

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker forudbetalingen på de 50 kr. tilbageført med fradrag af rejsens pris og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun rejste fra Femvejen til Nørreport og retur. Ved udtjekning i bus 185 skrev maskinen "rejsetid overskredet". Hun var ikke klar over hvad denne besked betød, men hun kunne ikke tjekke ud, selv om hun forsøgte. På hendes kontooversigt er der angivet "manglende udtjekning" og trukket 50 kr. Hun har klaget over dette til Rejsekort Kundecenter, men i svaret forholder de sig ikke til beskeden om "rejsetid overskredet". Hun er derfor fortsat ikke klar over, hvad denne besked kan betyde.

Selskabet bør anerkende, at hun har tjekket ud i bussen og trække det beløb, som rejsen koster evt. med tillæg af forlænget rejsetid, hvis det er det, som beskeden "rejsetid overskredet" henviser til.

Ifølge Rejsekorts egne anbefalinger som set på <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort.aspx> skal man vente med at tjekke ud, til rejsen er slut. Hun forstår derfor ikke, at Rejsekort anbefaler en anden fremgangsmåde i denne sag.

Hun har foretaget en korrekt rejse, da hun har fulgt Rejsekorts anbefalinger. Hun foretog en del af rejsen til fods i stedet for bus eller metro pga. byggerodet ved Nørreport, derfor er der et længere interval mellem hendes indtjekninger end normalt. Hun gik til Kongens Nytorv og tilbage til Nørreport.

Hun har forståelse for begrundelsen for at lægge en max. rejsetid. Men hun forstår ikke, at den

rejsende ikke bliver oplyst om dette under rejsen. Standeren kunne f.eks. oplyse, at der er x minutter tilbage af rejsetiden, når man tjekker ind igen.

Så vidt hun har forstået, er der ingen mulighed for at få oplyst hvor meget rejsetid, der er tilbage, heller ikke ved de store standere på stationerne e.l. Det efterlader den rejsende uden mulighed for at holde styr på rejsetiden – medmindre den rejsende noterer det selv! En sms-service, der gør opmærksom på at Rejsekortets rejsetid er ved at udløbe, og at man bør tjekke ud snarest, ville være en god service for de rejsende.

Ved det sidste tjek ind var bussen forsinket. Havde bussen holdt køreplanen, ville hun have kunnet afslutte rejsen inden rejsetidens udløb. Hun bemærker, at Movia ikke angiver, hvad rejsen i så fald ville have kostet.

Ved hendes næste rejse, kunne hun ikke tjekke ind i bussen. Standeren sagde "manglende ud-tjekning", hvilket ikke er korrekt, da hun havde (forsøgt at) tjekke ud ved afslutningen af den foregående rejse.

Indklagede: Fastholder at klageren skal betale forudbetalingen på 50 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at

Klageren henvendte sig den 28. juni 2013 til Rejsekort Kundecenter, idet hun ved afslutningen af en rejse den 26. juni 2013 ikke kunne checke ud. Dette skyldtes, at den maksimale rejsetid på 4 timer var overskredet.

Maksimumtiden på rejsekort

Rejser på rejsekort skal være afsluttet inden for 4 timer i Hovedstadsområdet, også kaldet maksimumtiden. Det betyder, at hvis rejsen ikke afsluttes med check ud, inden der er gået 4 timer fra det første check ind, vil rejsen automatisk blive afsluttet af systemet. Rejsens pris vil da være 50 kr. svarende til forudbetalingen.

De maksimale rejsetider er beskrevet i Rejsekort Rejseregler afsnit 4.1, der lyder sådan:

”4.1 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 takstområde^s til takstområde^s. Med andre ord skal du kende dit takstområde^s 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 ”*Føjl. Maksimal rejsetid overskredet*”. Hvis du senere checker ind, når maksimumtiden er overskredet, svarer det til at begynde en ny rejse.”

Information om maksimumtiden findes også på [rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk); <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx>.

Klagerens rejse

Klageren påbegyndte sin rejse den 26. juni 2013 med check ind kl. 13.50 ved Femvejen. Herefter foretog klageren check ind kl. 17.31 på Nørreport. Kl. 17.50 overskrides maksimumtiden på 4 timer, og systemet checker automatisk ud.

I stedet skulle klageren have foretaget check ud ved ankomsten til Nørreport og afsluttet den første rejse. Herefter ville klageren påbegynde en ny rejse fra Nørreport og hjem. Rejsens pris ville da have været 2 rejser á 4 zoner. 4 zoner i Takstområde Hovedstaden koster 25 kr. Hvis klager havde foretaget en korrekt rejse, med check ind og check ud efter hver rejse, ville rejsens pris således under alle omstændigheder have udgjort 50 kr. Da dette svarer til forudbetalingen på kr. 50, har klageren dermed ikke lidt noget tab.

Vi skal imidlertid beklage, at Rejsekort Kundecenter ikke i sit svar har vejledt klageren tilstrækkeligt om årsagen til misforståelsen, således at hun ville være i stand til at anvende rejsekortet korrekt i fremtiden.

Udgangspunktet er og har altid været, at der skal betales for hver enkelt rejse, og at udrejse og hjemrejse er lig med to rejser. Det er for så vidt også udgangspunktet med klippekort, hvor det af forskellige årsager dog i nogle tilfælde er muligt at komme både ud og hjem på ét klip. Også med rejsekort er det muligt at lave et kort ophold undervejs (under 30 minutter).

En udrejse med rejsekort bør som udgangspunkt afsluttes med et check-ud. Ved hjemrejsen påbegyndes en ny rejse med check-ind. På denne måde undgår kunden normalt at komme i konflikt med maksimumtiden.

Rejsekort A/S og trafikvirksomhederne arbejder hele tiden på at forbedre systemet. Muligheden for at kortlæserne kan give endnu bedre information, som foreslået af klager, indgår allerede i overvejelserne om kommende tiltag.

Movia kan bekræfte, at bussen var forsinket på den pågældende afgang. Vi vedlægger kopi af køreplanen for linje 185. Klageren gør gældende, at såfremt køreplanen havde været overholdt,

ville hun have nået at foretage check ud inden for de fire timer. Maksimumtiden udløb kl. 17.50 (17.49). Bussen ankom til stoppestedet kl. 18.05, men skulle ifølge køreplanen have været der kl. 17.51. Selvom bussen havde haft rettidig ankomst i henhold til køreplanen, ville klageren dermed ikke kunne nå at foretage check ud inden maksimumtidens udløb.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at klagerens manglende check ud i dette tilfælde ikke vil tælle med i det tilladte antal manglende check-ud og dermed ikke vil føre til, at klageren noteres i advarselsregisteret m.v.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at den besked klageren fik ved næste check ind om, at "check ud mangler" er en serviceoplysning om, at der ikke blev checket ud ved den seneste rejse.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra Rejsekort Rejseregler:

"4. Hvad skal du gøre under rejsen?"

4.1 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"

Den konkrete sag:

Ankenævnet finder, at klageren under de foreliggende omstændigheder ikke var berettiget til at betragte sin ud- og hjemrejse fra Femvejen til Nørreport station som én rejse, hvor hun kunne undlade at tjekke ud på Nørreport station.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at en ud- og hjemrejse må betragtes som to separate rejser, hvilket understreges af, at udrejsen blev påbegyndt kl. 13:50, og hjemrejsen blev påbegyndt mere end 3 ½ time senere.

Ankenævnet bemærker, at rejsekortsystemet ved udtjekning og efterfølgende indtjekning under 30 minutter derefter, automatisk vil betragte rejsen som en samlet rejse, jf. reglerne om transittid.

Det beror herefter på klagerens forhold, at maximum-tiden på de 4 timer blev overskredet, og hun er dermed ikke berettiget til at få forudbetalingen på 50 kr. refunderet.

Ankenævnet bemærker, at klageren i øvrigt ikke har haft noget økonomisk tab ved, at forudbetalingen ikke tilbageføres, da de to rejser hver kostede 25 kr.

Movia v/Rejsekort Kundecenter besvarede ikke klagerens henvendelse adækvat men henviste til, at der ikke havde været fejl på standen i bussen. Det fremgår af klagen til ankenævnet, at dette var baggrunden for, at klageren påklagede afgørelsen. Da det således ikke kan afvises, at det

manglende konkrete svar på den konkrete klage var baggrunden for, at klageren gik videre med sagen til ankenævnet, er det ankenævnets opfattelse, at klagerens udgift til at indbringe sagen for ankenævnet på 80 kr. skal godtgøres klageren af Movia.

Ankenævnet har med tilfredshed noteret, at Movia har oplyst, at man vil gå videre med anmodningen om, at der på rejsekortet ved tjek ind angives hvor lang tid, der er tilbage, før systemet automatisk tjekker kortet ud.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til forudbetalingen på 50 kr.

Movia eller Rejsekort Kundecenter skal godtgøre klagerens udgifter på 80 kr. til klage til ankenævnet.

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.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013



Tine Vuust
Nævnensformand