

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0078

**Klageren:** XX  
2700 Brønshøj

**Indklagede:** Movia  
**CVRnummer:** 29896569

**Klagen vedrører:** 38 kr. i forudbetaling trukket på rejsekort på grundlag af manglende check-ud i bussen, da fik et lift hjem.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 18. januar 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 18. februar 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 17. januar 2014 med buslinje 200S fra Buddinge Torv og checkede ind på sit rejsekort kl. 20:37, hvorved der blev trukket 50 kr. i forudbetaling. Klageren steg af på Husum Torv, hvorfra hun ville tage buslinje 22 til sit hjem. Hun checkede derfor ikke ud i bus 200S, da hun havde intentioner om at fortsætte rejsen og derfor skulle foretage et såkaldt skifte-check-ind i bus 22.

I følge klageren var bussen imidlertid lige kørt, og der var en halv time til den næste afgang. Da hun af en bekendt fik tilbudt et lift i bil, tog hun derfor imod dette.

Rejsens pris var 12 kr., men da der ikke blev checket ud på klagerens rejsekort, blev forudbetalingen på 50 kr. ikke tilbageført.

På den baggrund rettede klageren den 18. januar 2014 henvendelse til Rejsekort Kundecenter og anførte, at der må indføres et system, så man kan checke ud midlertidigt, hvis man vil fortsætte rejsen, og at det ikke er rimeligt at skulle betale 50 kr., fordi ens rejseplaner bliver ændret undervejs.

Rejsekort Kundecenter svarede klageren den 27. januar 2014, at man i et tilfælde som klagerens skulle finde et sted at checke ud; i en anden bus eller køre forbi en station, da det var nødvendigt, at rejsekortets chip kom i kontakt med en rejsekortautomat.

Den 10. februar 2014 fastholdt klageren, at det ikke var rimeligt at skulle betale 50 kr. for en tur til 12 kr. og blive straffet på den måde, når der skete noget uforudset, så man ikke kunne checke ud. Klageren anførte videre, at hun er dårligt gående, ikke har bil og derfor bruger offentlig transport, men at det aldrig har været nødvendigt at lære en omfattende manual for at køre med bus og tog.

Rejsekort Kundecenter fastholdt afgørelsen den 10. februar 2014 og henviste til rejsekort rejseregler.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker de 38 kr. retur, som hun har betalt for meget for rejsen, og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun rejste fra Buddinge Torv med 200S til Husum torv. Hun tjekkede ikke ud, da hendes hensigt var at fortsætte rejsen med linje 22 til sit hjem. Linje 22 var lige kørt, og der er ½ time imellem busserne på det tidspunkt. Hun var så heldig at få et lift med en bekendt, der kom forbi i bil.

Skulle hun være blevet stående, fordi hun ikke havde tjekket ud? Ifl. Rejsekort A/S - ja. Det er absurd. Da hun underrettede Rejsekort A/S, fik hun at vide, at det var hendes egen fejl at ændre rejseplan, derfor ville rejsen imellem Buddinge torv og Husum torv komme til at koste 50 kr. i stedet for 12! Hvilket også er absurd, idet hun ikke har gjort noget kriminelt eller forsøgt at snyde. Dette krænker hendes retsbevidsthed.

Og den slags kan ske - at uforudsete ting får én til at ændre planer. Rejsekort kundecenter belærte hende ligeledes om, at hun burde have fundet en anden bus for at tjekke ud eller være kørt til en station! Hun har ikke bil - hun har slidgigt og er dårligt gående, og kl. ca. 20.30 om aftenen er det begrænset, hvor mange busser, der kører.

Hun finder det ubehøvet af kundecentret at kræve det. Desuden fik hun at vide, at hun skulle have tjekket ud fra 200S, selvom hun ville fortsætte rejsen - fordi man indenfor ½ time kan tjekke ind igen, hvor det så registreres som 'fortsat rejse'.

For det første vidste hun ikke, at man kunne det. Og her vil Rejsekort sikkert klandre hende for ikke at have læst på lektien! Til det vil hun sige, at det ikke ligefrem er blevet udbasuneret. Tværtom siges det i højtaleren, at man skal tjekke ud, når rejsen ender - ikke før. Og det er første gang i Danmarkshistorien, at man er nødt til at lære en omfattende manual for at køre med det offentlige! Og måske havde det alligevel ikke hjulpet hende, da der jo er ½ time imellem linje 22 på det tidspunkt. Derved vil intervallet let kunne overskrides. Og så er det vel ikke rimeligt, at hun så skal betale for 2 rejser

Der MÅ opfindes en kattelerm, hvor man kan tjekke ud, når der sker noget uforudset – evt. standere ved diverse stoppesteder - måske ikke alle men ved knudepunkter, hvor flere busser mødes.

Hun ser for sig, at én falder om i bussen og hentes af ambulance. Bliver vedkommende så straffet med 35-38 kr.?

Det er urimeligt, at Rejsekort A/S er blevet en pengemaskine på det urimelige tjek-ud-system. Det er urimeligt og en frækhed, at man forventes at løbe rundt til stationer eller andre busser, hvis man af forskellige årsager ikke har fået tjekket ud. Nogle steder er der ingen station i nærheden, eller der kører kun få busser - eller man er gangbesværet.

Hun accepterer ikke, at det kan koste 50 kr. at køre fra Buddinge Torv til Husum torv.

**Indklagede:** Fastholder at forudbetalingen ikke kan tilbageføres og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”

Kunden oplyser, at hun oprindeligt havde planlagt at fortsætte sin rejse med en anden bus, og derfor ikke foretog check ud for at afslutte rejsen. Undervejs ændrede kunden rejseplaner, således at hun ikke fortsatte sin rejse, men i stedet tog imod et lift med bil. Dette betød, at hun ikke fik checket ud, hvorved rejsens pris svarer til forudbetalingen på 50 kr.

Movia fastholder den afgørelse, Rejsekort Kundecenter tidligere har truffet, idet den er truffet på et korrekt grundlag og i henhold til Rejsekort Rejseregler og Rejsekort Kortbestemmelser.

Af de aktuelle Rejsekort Kortbestemmelser fremgår følgende:

### 1.2 Sådan anvendes et rejsekort

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning.

....”

Af de aktuelle Rejsekort Rejseregler fremgår:

### 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.

...

### 4.2.1 Transittid

Hvis du checker ud og mindre end 30 minutter senere checker ind i samme zone, tæller det som en fortsættelse af din rejse.

...

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

### 5.1.3 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæser placering og rejsens varighed. Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig.

På rejsekort.dk findes ligeledes information herom under "Brug Rejsekort":  
<http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ud.aspx>.

Her står følgende:

*Glemmt check ud - måske du stadig kan nå det?* Hvis du glemmer at checke ud, men kommer i tanke om det inden for maksimumtiden (se maksimumstider nedenfor), kan du stadig nå det. *Du kan kun checke ud på rejsekortudstyr og kan derfor ikke ringe til vores kundeservice for at checke ud.* Rejsens pris vil blive beregnet ud fra placeringen af den kortlæser, du checker ud på samt den tid der er gået fra dit første check ind – se en oversigt her.

Hvis du ikke når at checke ud inden for maksimumtiden, mister du din forudbetaling – uanset hvor langt du har rejst. Forudbetalingen vil som udgangspunkt være det, du kommer til at betale for din rejse.

I Rejsekort Rejseregler er det tydeligt beskrevet, at det er muligt at checke ud på en anden kortlæser, f.eks. i en anden bus. Ligeledes er det beskrevet, at der er mulighed for sammenkædning af to rejser, hvis kunden inden for 30 minutter checker ind igen i samme zone. Denne regel er lavet bl.a. af hensyn til kunder i tyndt trafikerede områder, hvor der kan være usikkerhed om, hvorvidt man kan nå sin forbindelsesbus og derfor gerne vil kunne checke ud for en sikkerheds skyld. Også kunder, der pludselig ændrer planer, har glæde af reglen.

Kunden afsluttede rejsen på Husum Torv, der betjenes af indtil flere buslinjer, hvorfor det efter omstændighederne var muligt at finde en anden bus at checke ud i. Fra Husum Torv kører linjerne 5A, 200S, 350S, 22, 132 og 166. På det pågældende tidspunkt, omkring kl. 21.00, afgår der således normalt ca. 20 busser i timen.

Vi har forståelse for, at kunden i denne situation vælger at tage imod et lift, men må fastholde, at det er kunden selv, som ændrer rejseplaner. Situationen kan sammenlignes med en kunde, som har købt en togbillet fra København til Århus. Hvis denne kunde vælger at stige af i Odense og få et lift resten af vejen, vil kunden ligeledes ikke få tilbagebetalt den ubenyttede del af billetten.

”

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Fra dagældende rejsekort kortbestemmelser:

#### **”1.2 Sådan anvendes et rejsekort**

Brugeren af et rejsekort skal checke ind ved rejsens start, checke ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checke ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute. Om indsigelser mod beregning af rejsens pris, se under afsnit 5.3. Betaling for rejsen trækkes på det anvendte rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud. Forudbetalingen modregnes.

Manglende check ind (såvel ved start som undervejs) bevirker, at brugeren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift. Manglende check ud bevirker, at rejsens pris ikke kan beregnes. Ved manglende check ud trækkes forudbetalingen, og der kan opkræves et yderligere beløb som betaling for rejsen, som det kan konstateres, at rejsekort er anvendt til.

Manglende check ud kan endvidere føre til spærring af rejsekort, se afsnit 4.

Ved korrekt check ud beregnes rejsens pris. Hvis rejsens pris er større end forudbetalingen, trækkes differencen automatisk fra rejsekort. Er rejsens pris mindre end forudbetalingen, tilbageføres differencen automatisk til rejsekort. Ved check ud vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Check ind og check ud sker ved at holde rejsekort hen på "Det Blå Punkt" på en kortlæser, der er markeret henholdsvis "check ind" og "check ud". Ved rejse med bus skal check ind og check ud ske på kortlæsere placeret i bussen, og ved rejse med tog eller metro, skal check ind og check ud ske på kortlæserne placeret på stationen/perronen. Det er brugerens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Reglerne for brug af rejsekort før, under og efter rejsen fremgår af Rejsekort Rejseregler, der kan findes på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Her kan findes oplysninger om de forskellige typer rejsekort, om hvordan et rejsekort skal anvendes før, under og efter rejsen, om regler for indstilling af et rejsekort, så det kan anvendes til forskellige rejsebehov samt detaljerede beskrivelser af, hvordan man checker ind og checker ud mv."

## Fra Rejsekort Rejseregler:

### "5.1.3 Manglende check ud

Glemmer du at checke ud, når du forlader bussen, toget eller metroen kan du checke ud senere via en anden kortlæser på en station eller i en bus. Dog forudsat at det sker inden for maksimumtiden, dvs. det antal timer, der maksimalt må forløbe, fra du checker ind første gang, til du checker ud (se afsnit 4.1). Rejsens pris vil da blive beregnet ud fra den valgte kortlæseres placering og rejsens varighed. **Vær opmærksom på, at Rejsekort Kundecenter ikke kan checke ud for dig.**

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

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

### ***Den konkrete sag:***

Det fremgår af reglerne for anvendelse af rejsekort, at afslutning på en rejse sker ved at foretage check-ud på rejsekort. Hvis passageren ikke checker rejsekortet ud, tilbageføres forudbetalingen ikke.

Klageren undlod at foretage check-ud, da hun steg af bus 200S på Husum Torv, fordi det var hendes intention at rejse videre med buslinje 22, hvorefter hun ifølge rejsekort kortbestemmelser ikke skulle checke ud i bus 200S, men derimod skulle foretage endnu et check-ind, når hun steg på buslinje 22.

Imidlertid ændrede klageren mening, idet hun blev tilbudt et lift.

Det beroede således på klagerens egen beslutning, at rejsen på rejsekort blev afsluttet på Husum Torv efter udstigning af buslinje 200S.

Herefter finder ankenævnet, at Movia ikke skal pålægges ansvaret for klagerens manglende check-ud og derfor ikke er forpligtet til at tilbageføre restbeløbet mellem rejsens pris 12 kr. og forudbetalingen på 50 kr., i alt 38 kr.

Det af klageren anførte om, at der er langt tidsinterval mellem busserne på det omhandlede tidspunkt, kan ikke føre til et andet resultat. Movia har oplyst, at der kørte ca. 20 busser i timen på det pågældende tidspunkt.

Ankenævnet opfordrer parterne bag rejsekort om at undersøge løsningsmodeller for, hvorledes det gøres muligt for buspassagerer at tjekke ud på anden vis end ved rejsekortstanderen i bussen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at afvise at tilbageføre 38 kr. til klagerens rejsekort.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 22. september 2014



Tine Vuust  
Nævnshoved