

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0019
- Klageren:** XX
2200 Kbh. N
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for check-ind af person på rejsekort flex – cykel som følge af misvisende vejledning på www.Rejsekort.dk
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af prisen for de fire foretagne rejser i alt 83,50 kr.

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal endvidere som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag, jf. vedtægterne § 25. Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bestilte den 4. december 2015 i selvbetjeningen på www.rejsekort.dk et rejsekort flex/cykel, fordi hun ville have mulighed for at medbringe sin cykel i metroen en gang imellem på vej til og fra arbejde. Forinden var hun inde på www.rejsekort.dk under "kundetype Hund/cykel", hvor der kom følgende tekst:

Hund / Cykel

Hvis du ofte har din hund eller cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex. Husk at [ændre kundetyper](#) på dit rejsekort flex permanent til hund eller cykel, inden du tager den med på rejsen – det gør du på et salgssted.

Du kan også få et rejsekort anonymt til hund/cykel, eller have en hund eller cykel med på dit eget rejsekort. Det kræver dog, at du [checker den ind](#) på en rejsekortautomat, hver gang du rejser.

Klageren var herefter af den opfattelse, at hendes rejsekort flex automatisk var indstillet til at omfatte hende som person, og at hun i de tilfælde, hvor hun skulle have cykel med, enten skulle købe en separat cykelbillet eller skulle ændre kundetyper permanent til cykel på et salgssted, hvorefter rejsekortet ville omfatte både hende og en cykel.

Dette var imidlertid ikke tilfælde, fordi rejsekortet automatisk var indstillet til udelukkende at omfatte en cykel.

I perioden frem til den 1. januar 2016 kl. 16 foretog klageren 3 rejser på sit rejsekort flex, hvor der i hvert tilfælde blev opkrævet 13 kr. for rejsen, svarende til prisen for en cykel.

Den 1. januar 2016 kl. 16:17 checkede klageren sit rejsekort flex ind på Vanløse st. Efter at metroen havde forladt Frederiksberg st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, hvor hun klokken 16:28 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da hun kun havde checket en cykel ind på sit rejsekort flex.

Klageren anmodede samme dag Rejsekort A/S om annullering af kontrolafgiften, men blev henvist til Metro Service, som hun derefter klagede til. Hun anmodede om annullering af kontrolafgiften mod betaling af billetprisen og anførte til støtte herfor, at der ved bestillingen af rejsekort flex cykel stod, at man skulle ændre indstillingen på kortet på stationen i rejsekortautomaten, hvis man skulle have en cykel med. Da hun ikke havde gjort det, gik hun derfor ud fra, at rejsekortet dækkede hende som person.

Metro Service fastholdt den 7. januar 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke var korrekt checket ind ved kontrollen, samt at hun tidligere havde foretaget check ind af kun sin cykel, hvorfor hun måtte have opdaget fejlen tidligere, idet prisen for rejsen ved check ud havde figureret som 13 kr. efter hver rejse. Endelig henviste de til, at klageren havde bestilt rejsekortet til at gælde en cykel, men den 6. januar 2016 permanent havde ændret denne kundetype til voksen/cykel.

Klageren har til sagen oplyst, at hun ændrede kundetyper efter hun havde fået kontrolafgiften, og at hun ændrede denne tilbage til "cykel", da hun den 11. januar 2016 købte et månedskort og derfor ikke skulle bruge rejsekort til en voksen, men kun til cyklen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der kun var checket en cykel ind på klagerens rejsekort, da hun blev kontrolleret i metroen den 1. januar 2016.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, som man bekræfter at have læst, inden man køber et rejsekort, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, at det er passagerens ansvar, at rejsekortet er korrekt indstillet til den eller de kundetyper, som rejser på det.

Kontrolafgiften for manglende check-ind af en person blev derfor pålagt med rette i selve kontrol-situationen.

Imidlertid finder ankenævnet, at Metro Service ved klagerens anmodning derom burde have fraldet kontrolafgiften.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at formuleringen

"Hvis du ofte har din hund eller cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex. Husk at [ændre kundetypen](#) på dit rejsekort flex permanent til hund eller cykel, inden du tager den med på rejsen – det gør du på et salgssted.",

som klageren læste på www.Rejsekort.dk inden købet af sit rejsekort flex/cykel er så misvisende og vildledende, at det var undskyldeligt, at klageren på baggrund heraf var af den opfattelse, at så længe hun rejste alene uden en cykel, skulle hun ikke ændre kundetypen til cykel i et salgssted. Klageren har oplyst, at hun på den ene af de 3 rejser foretaget inden kontrollen medbragte en cykel, som hun havde købt separat cykelbillet til, netop fordi hun ikke havde ændret kundetype til "Cykel" i et salgssted og derfor regnede med, at rejsekortet kun gjaldt for en "Voksen".

Ankenævnet finder ikke, at klageren ved visningen af prisen på 13 kr. for rejserne, burde have undret sig, idet prisen for en voksen kan være både 15 og 12 kr. afhængigt af rejsetidspunkt, og fordi en rejses pris på rejsekort ikke altid er klart gennemskuelig.

Ankenævnet bemærker, at teksten under Korttyper er ændret, men henstiller dog til Metroselskabet v/Metro Service som et af selskaberne bag rejsekortet om at foranledige, at det endnu tydeligere oplyses, at passageren selv ikke automatisk er omfattet af kundetypen, når der vælges Hund/Cykel.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejse-hjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades. Det fremgår yderligere, at det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, når der rejses på rejsekort.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra www.rejsekort.dk, som det var formuleret under klagerens søgning:

<https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/hund-cykel.aspx> :

"Hvis du ofte har din hund eller cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex. Husk at ændre kundetypen på dit rejsekort flex permanent til hund eller cykel, inden du tager den med på rejsen – det gør du på et salgssted"

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

"1. Jeg mener, at min kontrolafgift bør annulleres, fordi den er baseret på vildledende kundeinformation på Rejsekort.dk's hjemmeside.

2. Jeg har ikke haft mulighed for at blive ordentligt hørt i sagen, fordi det simpelthen ikke har været muligt for mig at fremlægge sagen samlet for de relevante parter på grund af den måde som deres respektive kundeservice fungerer på.

Ad 1: Jeg er ny med Rejsekortet: Min cykel er mit hovedtransportmiddel, men jeg har fået nyt arbejde, der ligger ganske langt fra min bopæl, og jeg tænkte, at det kunne være smart at have et rejsekort til både mig og min cykel i baghånden denne vinter.

På rejsekort.dk valgte jeg derfor punktet hund/cykel og læste følgende

<https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/hund-cykel.aspx> :

"Hvis du ofte har din hund eller cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex. Husk at ændre kundetypen på dit rejsekort flex permanent til hund eller cykel, inden du tager den med på rejsen –det gør du på et salgssted"

Som jeg læste det, så er rejsekort flex et rejsekort, der automatisk også tjekker ens hund eller cykel ind sammen med en selv. Jeg bemærkede, at man tilknyttede hund eller cykel ved at henvende sig på et salgssted. Det forstod jeg således, at indtil man permanent ændrer det, så er det et normalt flexkort. Det modsatte viste sig at være tilfældet; hvis ikke man ændrer det dækker Rejsekort Flex Cykel udelukkende ens cykel.

[...]Visuelt signalerer det enkelhed, men at forstå, hvad der faktisk står, er vanskeligt.

Jeg synes, at jeg er blevet vildledt af Rejsekort.dk's information i forbindelse med købet og at en rimelig løsning på problemstillingen ville være at kontrolafgiften blev annulleret, og at Rejsekort.dk og Metro trækker det beløb, jeg skylder dem fra mit rejsekort.

Ad 2: Jeg ville oprindeligt have klaget direkte til Rejsekort.dk, da det er på grund af informationen på deres hjemmeside, at problemet er opstået. Man kan imidlertid ifølge Rejsekort.dk ikke klage over kontrolafgifter, kun til dem, der udsteder bøden. Dette effektueres ved, at det via deres standardformularer ikke er muligt at kontakte dem om emnet. Der findes heller ikke en åben formular på hjemmesiden, hvor man kan kontakte dem.

Jeg var altså tvunget til at klage til Metro, som i sagens natur ikke forholder sig til, hvad der står eller ikke står på Rejsekort.dk's hjemmeside. Der foreligger nu en afgørelse i sagen fra Metro, hvor de fastholder bøden, uden at jeg har haft mulighed for at få Rejsekort.dk til at forholde sig til min sag. Metro har ganske vist henvendt sig til dem og i den forbindelse har de udleveret historikken på mit rejsekort flex til Metro og oplyst, hvilken korttype jeg oprindeligt bestilte (kundetype Cykel), samt at jeg har ændret dette til Voksen/Cykel d. 6. januar (det gjorde jeg, fordi jeg blev opmærksom på fejlindstillingen, da jeg modtog bøden).

Metro ligger til grund for deres afgørelse, at jeg tidligere har kørt på mit rejsekort flex, og jeg derfor burde have været opmærksom på problemet før. Jeg kan ikke sige andet, end at jeg ikke var opmærksom på problemet på baggrund af den information, jeg fik fra Rejsekort.dk, da jeg købte kortet. Mit "bevis" på, at jeg var i god tro, er, at jeg, den ene gang jeg nåede at have min cykel med i toget, købte en separat cykelbillet, da jeg ikke havde nået at ændre indstillingen på mit rejsekort flex permanent endnu (jeg fremsender gerne billetten som bilag - denne formular har ingen mulighed for at vedhæfte det). Ingen af delene har jeg haft mulighed for at fremlægge i sagen på grund af den manglende klageadgang."

Indklagede anfører at:

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag bliver klageren billetteret den 1. januar 2016 kl. 16:28. Klageren fremviste et rejsekort, hvor kun klagerens cykel, men ikke klageren selv var checket ind. Da klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I De fælles Rejseregler står der:

2.3.2 Særligt om rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel. Rejsekort skal være checket ind, inden rejsens start. Rejsekort skal også checkes ind hver gang der stiges ind i en bus, et tog eller i metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet.

For rejser med rejsekort gælder reglerne i rejsekort kortbestemmelser og rejsekort rejseregler, jf. www.rejsekort.dk.

Klageren hævder, at hun ikke havde kendskab til, at hendes rejsekort var indstillet til type 'Cykel'. De har kontaktet Rejsekort, som oplyser *'Det forholder sig sådan, at kunden oprettede sit Rejsekort Flex i sin tid med kundetype Cykel. Hvilket vil sige, at kundens cykel automatisk var knyttet til Rejsekortet, men kun kundens cykel'*.

Rejsekort har også sendt os den komplette historik, samt en specifikation på ændringerne for klagerens flexkort, se vedhæftede filer. Af ændringsspecifikationen fremgår det, at klageren har ændret kundetype på flexkortet to gange, nemlig den 6. januar 2016 og igen den 11. januar 2016. Den første ændring af kundetypen på flexkortet var fra '1 x Cykel' til '1 x Voksen 1 x Cykel'. Den 11. januar 2016 ændrede klageren kortets kundetype igen, denne gang tilbage til kundetype '1 x Cykel'.

Ifølge Rejsekort er det klageren selv, der har bestilt et flexkort med kundetype 'Cykel' og det er også klageren selv, der sidenhen har foretaget ændringerne.

Af historikken fremgår det også, hvor meget klageren har betalt for de enkelte rejser, og de er en smule forundrede over, at klageren hævder ikke at have været klar over, at hendes flexkort kun gjaldt for en cykel, da priserne for de enkelte rejser ligeledes fremgår af historikken, og desuden bliver oplyst til hver enkelt rejsekortkunde i displayet på standen når der checkes ud (se nedenstående eksempel), ligesom kunderne kan se det på deres egen side på 'Selvbetjening' på Rejsekorts hjemmeside. Når klageren har checket ud har hun kunne se, at hun kun har betalt maksimalt 13 kroner for en rejse, hvilket ikke svarer til minimumsprisen for en voksen rejsende i mindste antal zoner, og da slet ikke for en rejse for en voksen med en cykel.



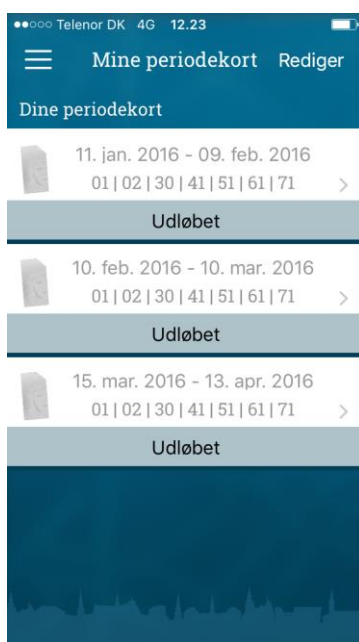
Hertil har klageren anført følgende:

"At Metroselskabet fastholder deres krav om betaling af bøden er fuldt forståelig i forhold til de regler, der også fremgår af deres kommentar.

For mig har denne sag hele tiden handlet om at få Rejsekortet.dk til at forholde sig til, om det er deres kommunikation på deres hjemmeside, der har resulteret i, at jeg har fået en bøde. Jeg har forsøgt at henvende mig direkte til Rejsekortet.dk, men de henviser helt konsekvent til det trafik-selskab, der har udstedt bøden.

Jeg synes, det er beklageligt, at Rejsekortet.dk heller ikke nu vil forholde sig til, om det er deres kommunikation på hjemmesiden, der er årsag til, at jeg har fået en bøde. De benytter alene den dialog, de har med Metroselskabet til at mistænkeliggøre mig som person ved at forsøge at dokumentere inkriminerende adfærd fra min side før og efter, at bøden blev givet. Det er ærgerligt, at Rejsekortet.dk hellere vil vinde én sag om 750 kr. end at arbejde på at forbedre deres service, så flest mulige almindelige lovlige kunder kan lære at benytte deres system uden at det skal ske gennem bøder.

Jeg finder det sagen uvedkommende, at jeg efter bødens afgivelse har ændret mit rejsekorts indstillinger igen, men som nedenstående billede viser skyldes det, at jeg købte et månedskort på gældende dato og derfor primært skulle bruge mit rejsekort til at have cyklen med i Metroen i Københavnsområdet.



I forhold til min adfærd før bødens afgivelse vil jeg bare henvise til min oprindelige klage og igen fremhæve, at jeg finder at en rimelig løsning på problemstilling er at annullere bøden, og at lade mig betale det korrekte beløb for de ture som jeg har taget som "cykel".

Før der fremsendes yderligere mistænkeliggørende rejserapporter fra Rejsekortet.dks side, vil jeg gerne gøre opmærksom på, at jeg netop har ændret mit rejsekorts indstillinger igen til 1 voksen. På grund af forårets komme vil jeg nu primært cykle til arbejdet, og har derfor ikke længere brug for månedskort, men vil benytte rejsekortet, når det regner.

Den viden, jeg har nu har opnået om, hvordan rejsekortet virker, skyldes egne praktiske erfaringer og medarbejderne i DSB kiosken på Birkerød Station og ikke informationer på Rejsekortet.dks hjemmeside.

Min klage, som fortsat står ukommenteret af Rejsekortet.dk, er derfor fortsat den samme:

Det er ud fra de oplysninger, man får ved bestilling af et Rejsekort Flex Cykel ikke til at forstå, at det kun gælder en cykel og ikke også cyklens ejermand. At kommunikere dette klart til kunderne er Rejsekortet.dks ansvar, og på den baggrund fastholder jeg, at bøden bør annulleres.”

Hertil har indklagede anført at:

de beklager, hvis klageren føler sig mistænkeliggjort og inkrimineret, det er bestemt ikke deres hensigt. Hos Metro forholder de sig udelukkende til fakta, altså hvorvidt der i billetteringssituationen kan fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Fakta i nærværende sag er, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel, hvorfor en kontrolafgift blev udskrevet efter gældende regler.

På Rejsekorts hjemmeside under kortbestemmelser står der bl.a.:

Ved at gøre brug af rejsekort som rejsehjemmel accepterer kortihænderen at være underlagt både de rejseregler, som gælder specifikt for at benytte et rejsekort som rejsehjemmel (Rejsekort Rejseregler) og de regler, der gælder for benyttelsen af transportmidlerne hos de enkelte trafikvirksomheder (de tilsluttede trafikvirksomheders generelle rejse-regler/forretningsbetingelser).

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 kortlæsere placeret på stationen/perronen. Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Og på samme hjemmeside under Rejseregler står der bl.a.:

1. Hvad er rejsereglerne?

I dette dokument kan du læse de rejseregler, der gælder for rejsekort. De drejer sig bl.a. om, hvad du skal gøre, når du rejser på rejsekort i bus, tog eller metro, for at dit rejsekort er gyldigt som billet.

Ud over rejsereglerne bør du læse 'Rejsekort kortbestemmelser', som bl.a. handler om kortindehaverens² ansvar, forpligtelser og rettigheder. Du finder 'Rejsekort kortbestemmelser' på rejsekort.dk. Der er særlige bestemmelser for rejsekort erhverv. Se "Rejsekort kortbestemmelser for rejsekort erhverv"

Og hvorfor er det vigtigt, at du læser de to dokumenter? Fordi du ved at tage dit rejsekort i brug bekræfter, at du har læst og accepteret rejsereglerne, og fordi du ved at købe dit rejsekort bekræfter, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

De beklager, hvis klageren mener, at det er Rejsekorts hjemmesides kommunikation, der er årsag til, at hun ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Imidlertid må de henvise til ovenstående betingelser og regler.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har under sagens behandling spurgt indklagede om følgende:

"Er det korrekt, at man ved at bestille et rejsekort via dette link : <https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/hund-cykel/rejsekort-flex-cykel.aspx>, køber og får leveret et rejsekort flex, som allerede er indstillet til cykel og kun cykel?

Hvis ovenstående er korrekt, kan det herefter bekræftes, at det er dette klageren har gjort? Hvis ovenstående ikke er korrekt, hvordan er rejsekortet så første gang blevet ændret til kun at være indstillet til en cykel?

På siden fremgår følgende information: "Hvis du ofte har din cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex til cyklen. Når du har købt dit rejsekort (vælg kundetype "Voksen - flex" på næste side) skal du efterfølgende ændre kundetypen på dit rejsekort flex permanent til cykel – det gør du på et salgssted.", er det muligt at få oplyst, hvad denne information "vælg kundetype "Voksen – flex" på næste side", betyder?"

Hertil har indklagede svaret følgende:

" Ja, det er korrekt at klager via nettet/selvbetjeningen har bestilt et rejsekort flex til cykel. Af nedenstående udskrift fra rejsekort kan man – i de gule markeringer – se, at klager den 4. december 2015 kl. 22.09 via selvbetjening bestilte et rejsekort flex med indstilling cykel. I samme udskrift – i den pink markering – kan man se, at klager den 6. januar 2016 kl. 15.10 på Birkerød station ændrede indstillingen på rejsekort flex til at være voksen + cykel."

Rejse nr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.																																				
	04-12-2015 22:09		Rejsekort bestilt		Sendt til kunden	0,00	0,00																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Parameter</th> <th>Beskrivelse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Korttype</td> <td>Rejsekort flex</td> </tr> <tr> <td>Rejsekortpakke</td> <td>15C001, Rejsekortpakke med tank-op-aftale</td> </tr> <tr> <td>Pakkepris</td> <td>50,00 kr.</td> </tr> <tr> <td>Depositum</td> <td>0,00 kr.</td> </tr> <tr> <td>Kundetype</td> <td>1 x Cykel</td> </tr> <tr> <td>Serviceniveau</td> <td>Standard</td> </tr> <tr> <td>Forudbetalingsniveau</td> <td>Lavt - rejser mellem landsdele tilladt</td> </tr> <tr> <td>Kortsprog</td> <td>Dansk</td> </tr> <tr> <td>Tank-op-aftale</td> <td>Ja - 300,00 kr. ved 50,00 kr., intet maks./måned</td> </tr> <tr> <td>Rabattæller #1 - Øst for Storebælt</td> <td>Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3</td> </tr> <tr> <td>Rabattæller #2 - Vest for Storebælt</td> <td>Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3</td> </tr> <tr> <td>Rabattæller #3 - Over Storebælt</td> <td>Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0</td> </tr> <tr> <td>Dato for ændring af rabat</td> <td>4. Hver måned</td> </tr> <tr> <td>Bestilt af</td> <td>Kunde</td> </tr> <tr> <td>Bestilt kl.</td> <td>04-12-2015 22:09</td> </tr> <tr> <td>Bestillingsnr.</td> <td>5228859</td> </tr> <tr> <td>Sted</td> <td>Selvbetjening</td> </tr> </tbody> </table>								Parameter	Beskrivelse	Korttype	Rejsekort flex	Rejsekortpakke	15C001, Rejsekortpakke med tank-op-aftale	Pakkepris	50,00 kr.	Depositum	0,00 kr.	Kundetype	1 x Cykel	Serviceniveau	Standard	Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt	Kortsprog	Dansk	Tank-op-aftale	Ja - 300,00 kr. ved 50,00 kr., intet maks./måned	Rabattæller #1 - Øst for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3	Rabattæller #2 - Vest for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3	Rabattæller #3 - Over Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0	Dato for ændring af rabat	4. Hver måned	Bestilt af	Kunde	Bestilt kl.	04-12-2015 22:09	Bestillingsnr.	5228859	Sted	Selvbetjening
Parameter	Beskrivelse																																										
Korttype	Rejsekort flex																																										
Rejsekortpakke	15C001, Rejsekortpakke med tank-op-aftale																																										
Pakkepris	50,00 kr.																																										
Depositum	0,00 kr.																																										
Kundetype	1 x Cykel																																										
Serviceniveau	Standard																																										
Forudbetalingsniveau	Lavt - rejser mellem landsdele tilladt																																										
Kortsprog	Dansk																																										
Tank-op-aftale	Ja - 300,00 kr. ved 50,00 kr., intet maks./måned																																										
Rabattæller #1 - Øst for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3																																										
Rabattæller #2 - Vest for Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 3																																										
Rabattæller #3 - Over Storebælt	Gyldig 3 måned(er): 0 Gyldig 2 måned(er): 0 Gyldig 1 måned(er): 0																																										
Dato for ændring af rabat	4. Hver måned																																										
Bestilt af	Kunde																																										
Bestilt kl.	04-12-2015 22:09																																										
Bestillingsnr.	5228859																																										
Sted	Selvbetjening																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Konfiguration</th> <th>Før</th> <th>Efter</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gruppe</td> <td>1 x Cykel</td> <td>1 x Voksen 1 x Cykel</td> </tr> <tr> <td>Korttype</td> <td>Ikke defineret</td> <td>Rejsekort flex</td> </tr> </tbody> </table>								Konfiguration	Før	Efter	Gruppe	1 x Cykel	1 x Voksen 1 x Cykel	Korttype	Ikke defineret	Rejsekort flex																											
Konfiguration	Før	Efter																																									
Gruppe	1 x Cykel	1 x Voksen 1 x Cykel																																									
Korttype	Ikke defineret	Rejsekort flex																																									

Rejse nr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
0	10-12-2015 07:36		Tank-op-aftale		Østerport St.	300,00	300,00
0	10-12-2015 07:36		Østerport St.		Østerport St.	-13,00	287,00
1	12-12-2015 19:02		Nørreport St.		19:05 Kongens Nytorv St.	-10,40	276,60
2	01-01-2016 14:16		Grøndal St.		14:33 Jyllingevej St.	-10,40	266,20
3	01-01-2016 16:17		Vanløse St.		16:28 Forum St.	-10,40	255,80
	06-01-2016 15:10		Permanent ændring på rejsekort		Birkerød St.		255,80




RELEVANTE BILAG:

Fra www.rejsekort.dk under "kundetyper hund/cykel", som det så ud på tidspunktet for klagerens søgning:

Hund / Cykel

Hvis du ofte har din hund eller cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex. Husk at [ændre kundetyper](#) på dit rejsekort flex permanent til hund eller cykel, inden du tager den med på rejsen – det gør du på et salgssted.

Du kan også få et rejsekort anonymt til hund/cykel, eller have en hund eller cykel med på dit eget rejsekort. Det kræver dog, at du [checker den ind](#) på en rejsekortautomat, hver gang du rejser.


 <p>Rejsekort flex</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Giver adgang til online selvbetjening og tank-op ✓ Kan lånes ud til andre ✓ Kan spærres hvis du mister det ÷ Giver mulighed for den største mængderabat <p>NB Du indbetaler minimum 100 kr. (til at rejse for) ved bestilling af dit rejsekort. Kortet er gyldigt i fem år.</p> <p style="text-align: center;">Cykel</p> <p style="text-align: center;">Pris for kort 50 kr.</p>	 <p>Rejsekort flex</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Giver adgang til online selvbetjening og tank-op ✓ Kan lånes ud til andre ✓ Kan spærres hvis du mister det ÷ Giver mulighed for den største mængderabat <p>NB Du indbetaler minimum 100 kr. (til at rejse for) ved bestilling af dit rejsekort. Kortet er gyldigt i fem år.</p> <p style="text-align: center;">Hund</p> <p style="text-align: center;">Pris for kort 50 kr.</p>	 <p>Rejsekort anonymt</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kan lånes ud til andre ✓ Kan købes og bruges på stedet ÷ Kan ikke købes online ÷ Giver mulighed for den største mængderabat <p>NB Du indbetaler 100 kr. (til at rejse for) ved køb af dit rejsekort. Kortet er gyldigt i fem år.</p> <p>BEMÆRK: Sælges kun udvalgte steder</p> <p style="text-align: center;">Info</p> <p style="text-align: center;">Pris for kort 80 kr.</p>
--	---	---

www.rejsekort.dk under Korttyper, Rejsekort flex, som det så ud på tidspunktet for klagerens søgning:

Hund / Cykel

Hvis du ofte har din cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex til cyklen. Når du har købt dit rejsekort (vælg kundetype "Voksen - flex" på næste side) skal du efterfølgende [ændre kundetypen](#) på dit rejsekort flex permanent til cykel – det gør du på et salgssted.

Du kan også have en cykel med på dit eget rejsekort. Det kræver dog, at du [checker cyklen ind](#) på en rejsekortautomat, hver gang du rejser.



Køb med betalingskort

Rejsekort flex Cykel Køb

Leveringstid 3-5 hverdage

Køb uden betalingskort

Rejsekort flex Cykel Køb

Dit rejsekort koster 50 kr. Ved køb uden betalingskort bliver der indbetalt 100 kr. på dit rejsekort, som du kan rejse for. Du vil modtage en faktura på den samlede pris af 150 kr. **Leveringstid 2 uger**

Pris for kort **50**
kr.

- ✓ Giver adgang til online selvbetjening og tank-op
- ✓ Kan lånes ud til andre
- ✓ Kan spærres hvis du mister det
- ✚ Giver mulighed for den største mængderabat

NB Du indbetaler minimum 100 kr. (til at rejse for) ved bestilling af dit rejsekort. Kortet er gyldigt i fem år.

www.rejsekort.dk "Kundetyper hund/cykel" har fortsat samme formulering, men www.rejsekort.dk "Korttyper" har ændret formuleringen til:

Hund / Cykel

Hvis du ofte har din cykel med på rejsen, kan du med fordel købe et rejsekort flex til cyklen.

Du kan også have en cykel med på dit eget rejsekort. Det kræver dog, at du [checker cyklen ind](#) på en check ind ekstra-kortlæser eller en rejsekortautomat.



Køb med betalingskort

Rejsekort flex Cykel Køb

Leveringstid 3-5 hverdage

Pris for kort **50**
kr.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand