

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0099
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/Movia
CVRnummer: 29896569
- Klagen vedrører:** Defekt rejsekort – rejsekortet ophørte med at virke – klageren har klippet et hul i kortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få dækket omkostningen på 50 kr. til et nyt rejsekort personligt. Hun ønsker endvidere at få dækket udgiften til køb af et rejsekort anonymt på 80 kr. og refusion for sine merudgifter til transport i perioden, hvilket er uoplyst
- Indklagede afviser klagerens krav
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav.

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

- 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, som var indehaver af et rejsekort personligt, kunne den 9. marts 2017 ikke checke ind på rejsekortet. Hun forsøgte at checke kortet ind på forskellige standere, men kortet reagerede ikke.

Hun kontaktede samme dag telefonisk Rejsekort Kundecenter, som fremsendte et "defekt-kort-skema" og en kuvert til hende. Klageren besluttede efter endnu en telefonisk henvendelse til Rejsekort Kundecenter den 13. marts 2017 at anskaffe et rejsekort anonymt, indtil hun fik udstedt et nyt rejsekort personligt.

Efter at have modtaget det defekte rejsekort fra klageren, afviste Rejsekort Kundecenter at udstede et erstatningskort til klageren uden kortgebyr og oplyste følgende:

" Dit rejsekort er defekt. Jeg har derfor spærret kortet.

Det spærrede rejsekort med kortnummer [xx] kan ikke længere bruges, og det kan ikke genåbnes.

Vi kan se at der er lavet hul i rejsekortet, hvilket kan være skyld i at rejsekortet ikke virker længere.

Vi kan derfor ikke udstede et erstatningskort til dig uden kortgebyr.

Kortgebyret er 50,00 kr.

Hvis du stadig ønsker at købe et erstatningskort, kan du købe det på din selvbetjenings-side.

Det er muligt at købe et erstatningskort til den 28-03-2017."

Klageren informerede Rejsekort Kundecenter om, at hun havde lavet hullet i rejsekortet flere år forinden, og at det havde virket upåklageligt indtil den 9. marts 2017.

Rejsekort Kundecenter fastholdt afgørelsen og begrundede dette med, at et hul i kortet kan beskadige de kredsløb, der er forbundet med chippen, og at det derfor betragtes som misligholdelse at klippe hul i kortet.

Klageren anførte hertil, at chippen sad i det blå felt, og at kortet jo havde fungeret, samt at det var synligt, at der var tale om et gammelt hul fra en hullemaskine.

Rejsekort Kundecenter fastholdt den 23. marts 2017 fortsat afgørelsen med henvisning til det tidligere anførte og tilføjede følgende:

" Hul i et rejsekort betragtes som misligholdelse og rejsekortet vil ikke, gebyrfrit, kunne erstattes som et defekt rejsekort. Dette gælder også, selvom hullet ikke er lavet for nyligt."

Under den efterfølgende ankenævns sag udsatte ankenævnet sagen på indhentelse af yderligere oplysninger.

Sekretariatet skrev den 14. november 2017 således til Movia:

"Ankenævnet besluttede på sit møde torsdag den 9. november 2017 at udsætte ovennævnte sag med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Rejsekort Kundecenter v/Movia bedes derfor oplyse følgende:

- Har der været foretaget konkrete undersøgelser af klagerens rejsekort?
- Hvorfor påvirker hullet rejsekortets chip?

Ankenævnet beder endvidere om at få tilsendt rejsekorthistorik inkl. kontrolmærker for kortets levetid."

Movia svarede således den 24. november 2017:

"Vi har konstateret, at kundens rejsekort ikke fungerer, da det ikke kan aflæses. Der er ikke foretaget fysiske undersøgelser af kundens rejsekort, da dette næppe ville være meningsfuldt.

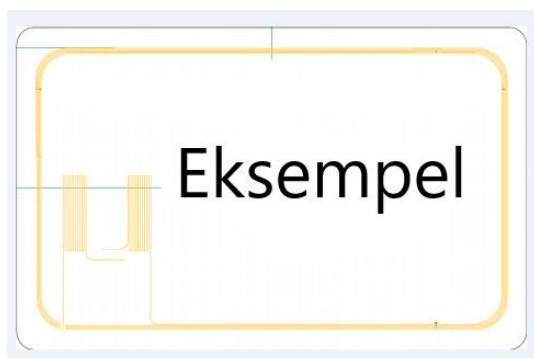
Som det fremgår af korrespondance mellem kunden og Rejsekort Kundecenter, indeholder rejsekortet udover en chip, også en række tråde (antenne), der løber langs hele kanten af rejsekortet. Se vedhæftede skitse. Når man ser på, hvor på kortet kunden har klippet hul, er det netop dér hvor trådene løber. På den baggrund fastholder vi, at hullet er årsag til, at kortet ikke længere fungerer.

Kunden oplyser, at hullet er lavet for længe siden. Det er ikke muligt at sandsynliggøre, hvornår hullet er lavet, og derfor heller ikke om rejsekortet har fungeret i en periode herefter. Dette er ikke umuligt, men det ændrer efter vores opfattelse ikke ved det forhold, at det er indgrebet i kortet, der er årsag til at kortet ikke fungerer. Det kan således ikke anses for en forsvarlig håndtering af kortet at foretage indgreb i det på denne måde. Kunden har ikke haft nogen mulighed for at vide, hvor på kortet chippen sidder, og allerede derfor kan man ikke regne med, at der kan klippes hul i kortet uden risiko.

For god ordens skyld bemærkes, at vedhæftede skitse ikke skal tages som udtryk for, at man uden videre kan klippe hul andre steder i kortet, der hvor trådene ikke løber.

Vi vedlægger som ønsket rejsehistorik og korthistorik (med kontrolmærker) for kortets levetid."

Movia har endvidere vedhæftet følgende eksempel:



Klageren er kommet med følgende bemærkninger til Movias svar:

"Jeg stiller mig stadig uforstående overfor, at et hul der er lavet i 2013 kan påvirke kredsløbet 4 år efter. Jeg mener ligeledes, at man på rejsekortet kan se at hullet ikke er af nyere dato.

Derudover burde Movia, måske tage til efterretning at jeg har betalt 80 kr. for at klage, når prisen på et nyt rejsekort er 50 kr.?"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har set rejsekortet og kan konstatere, at der i det højre hjørne er et hul i kortet, som klageren efter det oplyste selv har lavet.

Rejsekort Kundecenter v/Movia har oplyst, at det kan beskadige rejsekortet, hvis der klippes hul i kortet, ligesom det kan svække kortets generelle holdbarhed, idet rejsekortet ud over chippen er forsynet med nogle antenne-tråde, som løber rundt langs kortets kant. Det er ikke konstateret, hvad der konkret var årsagen til, at klagerens rejsekort personligt ophørte med at virke, men selve den omstændighed, at klagerens rejsekort fungerede uden problemer i en periode efter, at klageren havde klippet et hul i kortet, udelukker efter ankenævnets opfattelse ikke, at det pågældende hul var årsag til, at kortet ophørte med at virke.

Det fremgår af rejsekort kortbestemmelser, at fejlbehæftede rejsekort udskiftes uden omkostninger, hvis fejlen *ikke* skyldes uagtsom håndtering af kortet. Endvidere fremgår det, at kortindehaveren er forpligtet til at håndtere rejsekortet forsvarligt, og at kortindehaveren skal betale kortprisen for genanskaffelse ved spærring af kortet, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort A/S.

Ankenævnet bemærker, at rejsekortet må sidestilles med et betalingskort, som man efter ankenævnets opfattelse almindeligvis ikke ville lave et fysisk indgreb i, med mindre formålet var at destruere kortet. Ankenævnet vurderer derfor, at det ikke kan anses for forsvarlig håndtering af rejsekortet at klippe hul i det, således som klageren har gjort.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke kan kræve, at Rejsekort Kundecenter v/Movia dækker udgiften til et nyt rejsekort personligt.

Herefter er klageren heller ikke berettiget til at få refunderet udgiften til et rejsekort anonymt eller øgede rejseudgifter.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag fra Kortbestemmelser for rejsekort privat (15. januar 2017):

”

1.5 Priser og gebyrer

Følgende priser og gebyrer er knyttet til køb og brug af rejsekort og modtagelse af serviceydelser:

- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort personligt: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort flex: 50 kr.
- Kortpris (køb og genanskaffelse), rejsekort anonymt: 80 kr.
- Gebyr for udstedelse af rejsekort i salgssted, udover kortprisen: 30 kr.
- Gebyr for fremsendelse af rejsehistorik, der går længere tilbage end 13 måneder: 20 kr.
- Gebyr ved valg af kontant udbetaling af saldo på et rejsekort personligt eller flex eller ubrugt periodetilkøb, når kortindehaveren har konto i dansk pengeinstitut: 50 kr.
- Gebyr for opkrævning af yderligere beløb for en rejse uden foretaget check ud: 20 kr. (gælder fra 15. marts 2017)
- Gebyr ved sletning af en kunde fra kunderegistret, mod betaling af gæld: 125 kr. (gælder fra 15. marts 2017)

[...]

1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det dankort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt og kortets nummer samt påtrykt navn og evt. billede skal være læsbare og vellignende.

[...]

4 Spærring, lukning og udbetaling af saldo og ubrugt periode på rejsekort

4.1 Kortindehavers spærring af rejsekort

[...]

Et spærret rejsekort kan ikke genåbnes. Ved spærring udbetales en eventuel positiv restsaldo og/eller værdi af ubrugt periode ved spærrings-tidspunktet, og en eventuel negativ saldo vil blive opkrævet, se nærmere i afsnit 4.4. Kortindehaveren skal betale kortprisen for genanskaffelse af et rejsekort ved spærring, med mindre årsagen til spærringen kan henføres til Rejsekort A/S.

[...]

7 Øvrige kortbestemmelser

[...]

7.4 Fejlbehæftede rejsekort

Fejlbehæftede kort skal ikke spærres, men skal sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for nærmere vejledning.

Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede rejsekort uden omkostninger. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet.

7.5 Erstatningskort

Hvis et rejsekort personligt eller rejsekort flex er udløbet, fejlbehæftet eller mistet, kan der bestilles et erstatningskort med samme korttype, kundetype, rabattrin og evt. tank-op-aftale som det gamle. Rejser i perioden fra bestillingen af erstatningskortet og frem til erstatningskortet bliver taget i brug, tæller dog ikke med i udregningen af kortindehaverens eventuelle rabattrin på erstatningskortet. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Defekt rejsekort. Udgiften til nyt personligt rejsekort samt dækning af merudgifter i perioden inkl. udgift for køb af, Rejsekort anonymt”

Indklagede anfører følgende:

” Vi vedlægger tidligere korrespondance med kunden i denne sag. Som det fremgår heraf, henvendte kunden sig til Rejsekort Kundecenter med oplysning om, at rejsekortet ikke længere kunne aflæses. Kunden sendte herefter rejsekortet ind til Rejsekort Kundecenter, som kunne konstatere, at det var korrekt, at kortet var defekt. Det er imidlertid vores opfattelse, at problemet skyldes, at kunden med en hullemaskine har klippet hul i kortet. Når der klippes hul i rejsekortet vil dette beskadige kortet. Selvom man kan være heldig, at kortet kan fungere i et stykke tid herefter, vil det under alle omstændigheder svække kortets generelle

holdbarhed. Hvis man har brug for at bære rejsekortet i en snor eller lignende, henviser vi til at opbevare kortet i en kortholder. Vi vil gerne tilbyde at sende kunden en kortholder til rejsekortet uden beregning.

Da det skyldes kundens forhold, at kortet ikke fungerer, må vi desværre fastholde, at vi ikke kan udstede et nyt rejsekort til kunden uden beregning, ligesom vi ikke kan påtage os at betale for kundens omkostninger i den periode, hvor rejsekortet ikke har virket.

For god ordens skyld kan det oplyses, at hvis et rejsekort er defekt, og dette ikke skyldes kundens forkerte håndtering af kortet, vil Rejsekort Kundecenter normalt udstede et erstatningskort uden beregning samt godtgøre kundens evt. øgede rejseudgifter i perioden uden rejsekort.

Vi henviser til Rejsekort Kortbestemmelser, afsnit 1.8.1, hvoraf bl.a. fremgår, at:

"Kortindehaveren er forpligtet til at opbevare og håndtere det anvendte rejsekort forsvarligt..."

samt afsnit 7.4, der lyder således:

"7.4 Fejlbehæftede rejsekort

Fejlbehæftede kort skal ikke spærres, men skal sendes til Rejsekort Kundecenter, som undersøger kortet. Kontakt Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 for nærmere vejledning. Rejsekort A/S udskifter alle fejlbehæftede rejsekort uden omkostninger. Ved fejlbehæftede kort forstås fejl, der ikke skyldes uagtsom håndtering af kortet."

Afslutningsvis kan det oplyses, at Rejsekort Kundecenter er i besiddelse af det defekte rejsekort."

Hertil har klageren bemærket:

"Som det fremgår af sagen, har mit rejsekort virket upåklageligt indtil 9/3-17. I svaret fra rejsekortservice den 21/3-17 står, at det lille hul øverst i højre hjørne kan være skyld i at rejsekortet ikke længere virker.

Når rejsekortet blev læst på standerne eller tjekket i Metro af kontrollørerne, har der ikke været problemer, før jeg skulle hjem fra arbejdet den 9/3-17 om eftermiddagen og det ikke virkede.

Jeg er stadig uforstående overfor at det lille hul som har været i kortet i flere år nu lige pludselig er "skyld" i at kortet ikke virker og man kan se at chippen er i det blå felt på rejsekortet. Endvidere er jeg aldrig blevet gjort opmærksom på at det kunne ødelægge kortlæsningen når jeg er blevet kontrolleret i Metroen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand