

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0062
- Klageren:** XX
4000 Roskilde
- Indklagede:** Rejsekort Kundecenter v/Movia
CVRnummer: 29896569
- Klagen vedrører:** Delvis refusion af rejsens pris, da rejsekortsystemet registrerede klagerens rejse som to separate rejser. Klageren medtog en cykel på sit rejsekort undervejs på rejsen og måtte derfor checke ud for herefter at checke ind igen sammen med cyklen
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 48 kr.
Indklagede afviser at refundere beløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Rasmus Markussen
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/Movia skal refundere differencen mellem den opkrævede pris den 8. marts 2018 på klagerens rejsekort for to rejser for klageren fra henholdsvis Allerød st. til København H og København H til Roskilde st. og prisen for én forsat rejse fra Allerød st. til Roskilde st. Ved opgørelse af differencen tages hensyn til klagerens rabattrin på det pågældende tidspunkt.

Rejsekort Kundecenter v/Movia skal endvidere som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter §25, stk. 1 og 2.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 8. marts 2018 fra Allerød st. (takstzone 71/82) til Roskilde St. (takstzone 08) via København H. (takstzone 01), hvorfra han medbragte en cykel.

Han checkede sit rejsekort personligt ind på Allerød st., men for at kunne medtage cyklen på rejsekortet fra København H, måtte han checke ud og herefter checke ind igen sammen med cyklen som en grupperejse. Som følge heraf blev der registreret to separate rejser på klagerens rejsekort i stedet for én fortsat rejse for klageren, således som rejsekortsystemet ville have registreret det, hvis han inden for 30 minutter havde checket sig selv ind igen uden cyklen. Derved kom klageren til at betale prisen for to rejser, én fra Allerød st. til København H og én fra København H til Roskilde st. med en cykel, i stedet for én sammenhængende rejse for ham fra Allerød st. til Roskilde st. og én rejse for cyklen fra København H til Roskilde st.

Klagerens rejsekorthistorik:

Aktivitet	Type	Dato / kl.	Sted		
121	08-03-2018 18:12	Allerød St.	18:53 København H	-34,40	361,70
369	Check ind	08-03-2018 18:12:32	Allerød St.		
370	Check ud	08-03-2018 18:53:13	København H		
372	Check ind	08-03-2018 18:53:25	København H		
373	Check ud	08-03-2018 18:53:27	København H		
Normalpris					
Betal for : Afstand	7 zoner	1 x Voksen	43,00		
Rabat					
Kl.	18:12		-8,60		
Total	Alle priser er i kr.		34,40		

Aktivitet	Type	Dato / kl.	Sted		
122	08-03-2018 18:53	København H	19:24 Roskilde St.	-48,80	312,90
375	Check ind	08-03-2018 18:53:41	København H		
376	Check ud	08-03-2018 19:24:39	Roskilde St.		
Normalpris					
Betal for : Afstand	8 zoner	1 x Voksen	1 x Cykel	61,00	
		48,00	13,00		
Rabat					
Kl.	18:53	-9,60	-2,60	-12,20	
		1 x Voksen	1 x Cykel		
Total	Alle priser er i kr.		38,40	10,40	48,80

Klageren anmodede samme dag Rejsekort Kundecenter om at korrigere den opkrævede pris med den begrundelse, at der var tale om én samlet rejse, men at han var blevet bedt om at checke ud for at kunne medtage cyklen fra København H.

Ifølge det oplyste, havde klageren i september 2013 henvendt sig om en tilsvarende episode, hvor Rejsekort Kundecenter havde forklaret, hvordan systemet fungerer, og at der ikke var tale om en fejl, men havde korrigeret rejsens pris. Derudover havde klageren i november 2017 henvendt sig med en tilsvarende episode, hvor Rejsekort Kundecenter havde svaret, at der var tale om en fejl i systemet og også her havde korrigeret prisen.

Rejsekort Kundecenter v/Movia afviste den 14. marts 2018 at korrigere prisen og anførte:

“ Jeg kan forstå, at du undrer dig over prisen på din rejse den 08-03-2018.

Jeg kan se, at du har brugt check ind ekstra-kortlæseren til at checke en medrejsende, en cykel, ind på en del af rejsen, og det er grunden til, at du har betalt for to separate rejser.

Når du bruger check ind ekstra undervejs på en rejse, registrerer rejsekortsystemet det, som om du starter en ny rejse - uanset om du afslutter den første del af rejsen ved at checke ud.

Rejserne den 08-03-2018 er derfor ikke kædet sammen og bliver prissat som to separate rejser. Det er desværre ikke muligt at få ændret, og vi kan derfor ikke imødekomme dit ønske om at få refunderet en del af rejseprisen.

[Læs mere om check ind ekstra her](#)”

Klageren anmodede den 14. marts 2018 på ny Rejsekort Kundecenter om at korrigere prisen under henvisning til følgende:

“Det må være fejl I ikke kan refundere det jeg har betalt for meget, da jeg jo ikke har noget valg i jeres system at gøre det på andre måder. Når jeg pludselig står og skal have en cykel med fra København i regionaltoget, er der så vidt jeg ved ikke andre muligheder med rejsekortet.

Blandet andet skriver du:

“...uanset om du afslutter den første del af rejsen ved at checke ud...”

Det er korrekt jeg laver check-ud, for det beder ekstra-checkin kortlæseren mig om at gøre.

Jeg betragter det som en fejlkonstruktion i jeres system, at man ikke kan få sin cykel med på noget af strækningen uden at vide det på forhånd.

Den vejledning du henviser til forklarer heller i min situation, eller noget der er relevant for at checke ekstra ind på en eksisterende rejse. Print vedhæftet for senere reference.

Så det er jo lidt svært at vide som passager hvordan man skal forholde sig i sådannede situationer, ligesom jeres checkin stander beder mig foretaget checkud og derfor jo ikke kan vide den beregner prisen forkert efterfølgende.

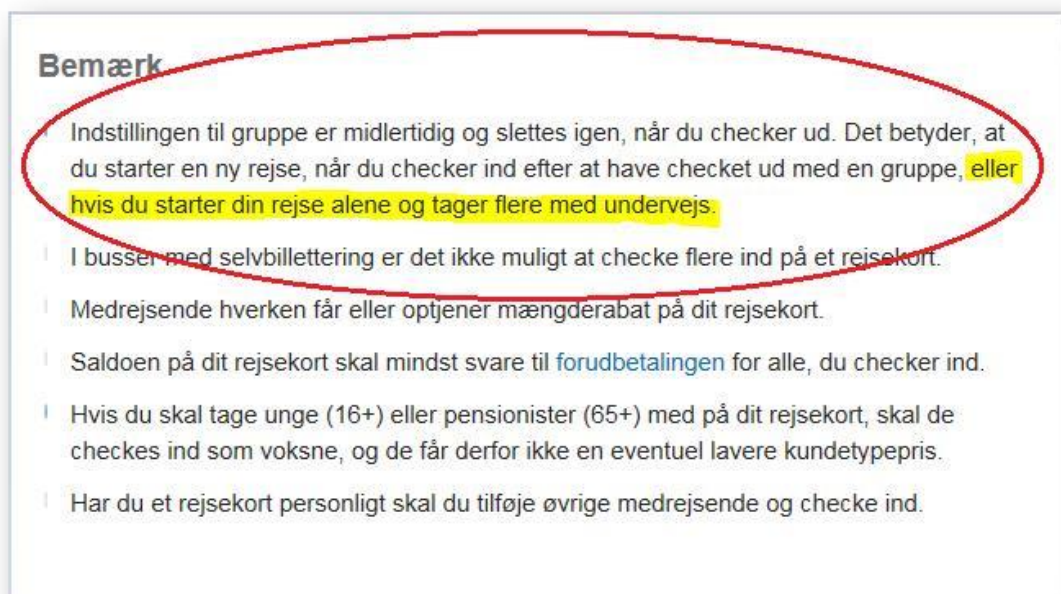
Jeg vil derfor bede jer genberegne prisen og refundere det beløb som jeg har betalt for meget i forhold til køb af cykelbillet med rejsekortet på hele eller dele af strækningen.”

Rejsekort Kundecenter v/Movia fastholdt den 15. marts 2018 prisen for de to rejser under henvisning til, at der ikke var tale om en fejl i systemet, og anførte videre:

" Jeg kan se, at du i september 2013 har henvendt dig om en tilsvarende episode, hvor vi har forklaret, hvordan systemet fungerer og at det ikke er fejl.

I november 2017 henvender du dig også med en tilsvarende episode og her skriver min kollega desværre, at det er en fejl. Det er ikke korrekt.

I det link, som min kollega har sendt den 14-03-2018 og ligeledes det, som du selv har vedhæftet, står der følgende:



Bemærk

Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs.

- I busser med selvbillettering er det ikke muligt at checke flere ind på et rejsekort.
- Medrejsende hverken får eller optjener mængderabat på dit rejsekort.
- Saldoen på dit rejsekort skal mindst svare til forudbetalingen for alle, du checker ind.
- Hvis du skal tage unge (16+) eller pensionister (65+) med på dit rejsekort, skal de checkes ind som voksne, og de får derfor ikke en eventuel lavere kundetypepris.
- Har du et rejsekort personligt skal du tilføje øvrige medrejsende og checke ind.

Du har andre muligheder end at bruge dit personlige rejsekort, hvis du ønsker at have din cykel med på rejsen. [Læs mere her.](#) "

Hertil bemærkede klageren den 15. marts 2018:

"

Jeg kan godt læse mellem linjerne i den tekst vi refererer til at systemet virker som det virker, men det løser ikke mit problem at jeg ikke kan tjekke en cykel ind på noget af rejsen, når behovet pludselig opstår. Jeres vejledning, skulle jeg have læst den i det øjeblik jeg havde brug for den, giver mig ikke nogle alternativer. Den forklarer netop blot hvad der sker, og det vidste jeg godt.

Jeg vidste også godt at jeg plejede at få mine penge tilbage, når jeg skrev til jer. Derfor var jeg i god tro og havde ikke andre muligheder.
Det sker jævnligt jeg pludselig skal have cykel med på noget af strækningen.

Det er en uhensigtsmæssighed i jeres system, og jeg vil gå videre med den i første omgang til ABTM.

Det er min opfattelse at så længe jeres system er uhensigtsmæssigt implementeret, så bør I korrigere disse problemer manuelt når behovet opstår.
Det er ærgerligt at gøre det går ud over os kunder, jeres system er ufleksibelt.

"

Klageren indbragte samme dag sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren checkede den 8. marts 2018 sit rejsekort ud på København H, ændrede indstilling til gruppe og checkede ind igen sammen med en cykel. Herved blev hans rejse fra Allerød st. til Roskilde st. via København H registreret som to separate rejser, hvilket i det konkrete tilfælde var dyrere end, hvis rejsen var blevet registreret som én samlet rejse.

Ankenævnet bemærker, at det fremgår af www.rejsekort.dk, at indstilling til gruppe på rejsekort er midlertidig og betyder, at man starter en ny rejse, hvis man undervejs på rejsen tager flere med på sit rejsekort. Det beroede derfor ikke på en fejl, at klagerens rejse blev beregnet som to rejser, og prisen blev således korrekt beregnet af rejsekortsystemet.

Ankenævnet hæfter sig imidlertid ved, at klageren to gange tidligere i lignende situationer har fået refunderet prisdifference ved at henvende sig til Rejsekort Kundecenter.

Klageren blev i 2013 blev gjort opmærksom på, hvorledes rejsekortsystemet fungerer, når en rejse undervejs ændres til en grupperejse, og fik oplyst, hvordan han kunne købe billet til cyklen på anden vis. Han fik i den forbindelse differencen på billetpriserne refunderet. Klageren fik endvidere ved sin henvendelse i november 2017 refunderet prisdifferencen, og det blev ved den lejlighed anført, at der var tale om en fejl i systemet.

På denne baggrund kunne klageren med rette have fået den opfattelse, at han ved fremtidige henvendelser i anledning af samme rejsemønster ville kunne opnå refusion af prisdifferencen, og at dette virkede bestemmende for klagerens valg af rejsehjemmel for ham selv og cyklen ved rejsen i den 8. marts 2018.

På denne baggrund skal Rejsekort Kundecenter v/Movia godtgøre differencen mellem den opkrævede pris den 8. marts 2018 på klagerens rejsekort for to rejser for klageren fra henholdsvis Allerød st. til København H og København H til Roskilde st. og prisen for én forsat rejse fra Allerød st. til Roskilde st. Ved opgørelse af differencen tages hensyn til klagerens rabattrin på det pågældende tidspunkt.

Det bemærkes, at klageren herefter ikke vil være berettiget til refusion af prisdifferencen.

Endvidere bemærkes det, at ankenævnet ikke har kompetence til at tage stilling til spørgsmål vedrørende rejsekortsystemets opbygning og prisstrukturen.

Rejsekort Kundecenter v/Movia skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Fra de Fælles landsdækkende rejsereregler (01/11/17 – 17/03/18):

2.4.2. Brug af rejsekort

[...]

Flere personer og/eller cykel/hund med på rejser:

Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit rejsekort på en særlig Check Ind Ekstra-stander eller hos buschaufføren. Dette gælder ikke for pendlerkort og for rejsekort med pendler kombi.

Fra Rejsekort detaljeret prisberegning (Beregning af rejsekort priser 20180308):

”

0: Definition af en rejse

En rejse starter med check ind og slutter med det første check ud derefter. Hvis der er skift undervejs, skal der være check ind ved hvert skift. Kontrol foretaget under rejsen registreres på rejsekortet, og det indgår i prisberegningen for nogle rejser. Se mere herom i afsnit (2).

Hvis der sker check ind højst 30 minutter efter et check ud, og **det sker i samme zone**, så kombineres de to delrejser til en rejse. Dette kaldes **fortsat rejse**. Midlertidig markering for rejse på 1. klasse slettes altid ved både check ud og check ind og skal derfor i givet fald aktivt genindsættes ved fortsat rejse. Grupperejser ophæves ved check ud. Det er dog muligt at lave fortsat rejse med en gruppe, hvis gruppen gendannes inden et nyt check ind.

Hvis det sidste check ud for en fortsat rejse sker så sent, at maksimumtiden for den samlede rejse er overskredet, bliver rejsen så vidt muligt opdelt i flere enkeltrejser, så hver enkelt rejse kommer under maksimumtiden. Se mere om maksimumtid i afsnit 2.3.

En rejse, der ikke er afsluttet med check ud, kaldes en uafsluttet rejse, og forudbetalingen bliver så betalingen for denne rejse, men der kan efterfølgende opkræves yderligere betaling i henhold til kortbestemmelserne. En rejse kan være uafsluttet, fordi kunden ikke har checket ud, eller fordi kunden har forsøgt check ud, efter maksimumtiden er overskredet, og rejsen ikke kunne opdeles. Se mere i afsnit 2.2 Uafsluttede rejser.

”

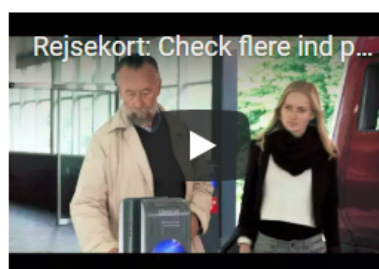
Fra www.rejsekort.dk:

”

Tag flere med på dit rejsekort

Du kan checke medrejsende, en større hund eller en cykel med ind på dit rejsekort. Det gør du på en check ind ekstra-kortlæser eller på en [rejsekortautomat](#) på en station.

Bemærk at unge (16+) og pensionister (65+) skal checkes ind som voksne. Check ind ekstra-kortlæseren ligner den almindelige check ind-kortlæser, men er mærket "Ekstra" på toppen, hvor der også sidder fire taster. I bussen skal du bede chaufføren om at checke medrejsende ind på dit rejsekort.



Bemærk

- Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs.
- I busser med selvbillettering er det ikke muligt at checke flere ind på et rejsekort.
- Medrejsende hverken får eller optjener mængderabat på dit rejsekort.
- Saldoen på dit rejsekort skal mindst svare til [forudbetalingen](#) for alle, du checker ind.
- Hvis du skal tage unge (16+) eller pensionister (65+) med på dit rejsekort, skal de checkes ind som voksne, og de får derfor ikke en eventuel lavere kundetypepris.
- Har du et rejsekort personligt skal du tilføje øvrige medrejsende og checke ind.

Fra DOT's hjemmeside (www.dinoffentligetransport.dk):

”

Cykler

Prisen for en cykelbillet afhænger af, hvor mange zoner der rejses i.

Cykelbilletter kan købes i:

- DSB's - og Metroens [billeteautomater](#)
- Lokalbanerne i Vest- og Sydsjællands [billeteautomater](#)
- DSBs [betjente salgssteder](#) og i 7-Eleven på DSB stationer
- Tilkøb på rejsekort
- Tilkøb i DOT Mobilpendlerkort app (**Kun for 2-8 zoner**, cykelbilletten gælder i de samme zoner som pendlerkort)
- DOT Mobilbilletter app, SMS 1415 og billetmodulet på www.dinoffentligetransport.dk (**kun billet på 8 zoner**)

Cykelmedtagningen til en rejse fra 2 til 8 zoner koster 13 kr. Cykelbilletten udstedes altid til 8 zoner og tidsgyldighe er 2 timer 45 minutter.

En cykelbillet på 9 zoner og flere udstedes til en bestemt relation og har gyldighed til én naturligt fremadskridende rejse fra afrejsezone til destinationszone. Tidsgyldigheden svarer til et kalenderdøgn.

[...]

Køb cykelbillet

I billeteautomat

Du kan købe din cykelbillet i billeteautomaterne på tog- og metrostationer. Cykelbillet sælges ikke i busserne.

[Find billeteautomat](#)

Rejsekort

Du kan tage din cykel med på alle typer af rejsekort. Du skal bare huske at checke cyklen ind separat på en rejsekortautomat eller hos buschaufføren.

[Læs mere](#)

Mobilbillet

Du kan købe cykelbillet via mobilen på flere måder.

- Med app'en 'DOT Mobilbilletter' til [iPhone](#) og til [Android](#) kan du købe cykelbillet til rejser i hele hovedstadsområdet (zone 1-99).
- Med [Mobilbillet Online](#) kan du købe cykelbillet over betalingskort og få billetten tilsendt som SMS.
- Køb cykelbillet via SMS ved at sende din startzone, mellemrum, 'c' til 1415. Eksempel "80 c" for bestille en cykelbillet fra zone 80. Cykelbilletten er gyldig i 8 zoner i 2 timer 45 minutter. [Læs mere om SMS billet](#)
- Bruger du app'en 'DOT Mobilpendlerkort' til rejser i 2-8 zoner, kan du også tilkøbe en cykelbillet her. Du kan få 'DOT Mobilpendlerkort' app til [Android](#) og [iPhone](#).

”

BILAG TIL SAGEN:

Klagerens anmodning af 14. juli 2013 til Rejsekort Kundecenter om korrigerende af prisen:

” Jeg kommer til at betale for meget for turen, da jeg skal checke min cykel ind til regionaltoget, og allerede er checket ind.

Det understøtter systemet ikke, da jeg først rejser fra Taastrup st. i s-tog, uden cykel, og derpå vil foretaget check-in igen på Høje-Tåstrup st. og tilføje cykel som mervalg ved check-in. STander beder mig checke ud først.

Det er følgende rejse, hvor det ses jeg bliver takstseret turen særskilt fra Taastrup til Høje-tåstrup og derpå videre med cykel til viby sj.

Til sammenligning prisen hjem.

23-06-13	11:49	Taastrup st.	11:57	Høje Taastrup st. (tog)	kr -12,00	
23-06-13	11:57	Høje Taastrup st. (tog)	12:29	Viby Sjælland st.		kr -
						29,60
23-06-13	15:25	Viby Sjælland st.	15:54	Høje Taastrup st. (tog)		kr -
						29,60

JEg vil gerne have refunderet merudgiften.”

Rejsekort Kundecenters svar af 13. september 2013:

" Tak for din henvendelse, og undskyld det meget sene svar.

Jeg har kigget på din rejsehistorik, og kan godt se, hvad som er årsagen til at din rejse den 23/6 kom til at koste dig mere end forventet.

Når du checker din cykel ind, så er du nødt til at gøre det for hele rejsen. Din egen rejse bliver delt i 2 rejser, hvis du først vælger at checke cyklen ind i løbet af rejsen.

Læs evt mere om check ind ekstra her: : <http://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/check-ind-ekstra.aspx>

Hvis du tit har cyklen med, kan du evt. købe et flexkort indstillet til en cykel, så skal du bare checke ind på dit personlige kort når du starter rejsen, og checke ind for cyklen den del af rejsen, hvor du tager den med.

Da jeg kan forstå ud fra din henvendelse, at du ikke har været opmærksom ovenstående, har jeg refunderet de 12 kr., som du har betalt ekstra for rejsen. Beløbet bliver overført til din NEM-konto i løbet af 3-5 hverdage."

Klagerens anmodning af 23. november 2017 om korrigerende af prisen:

" Rejse nr. 11 og nr. 12 (rejsen er foretaget den 16-11-2017) burde være samme rejse og i alt kost 48,80 kr, da jeg skulle have cykel med fra København H og derfor måtte checke ud og ind igen, da man jo ikke kan tilføje en cykel.
Det burde dog have været fortsat rejse.

Vil I venligst refundere forskellen så det passer med den komplette rejse fra Allerød st. med S-tog til København H, og derfra regionaltoget til Roskilde medbringende cykel."

Rejsekort Kundecenters svar af 23. november 2017:

" Jeg beklager, at din rejse den 16-11-2017 er registreret forkert.

På grund af fejlen har du betalt en pris, der var højere end den reelle rejses pris.

Vi refunderer det, som du har betalt for meget for rejsen. Vi overfører 42,40 kr. til dit rejsekort. Overførslen sker næste gang, du bruger kortet.

Bruger du dit rejsekort på en station, kan der gå op til fem timer, før beløbet bliver overført til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer. For nogle buslinjer kan der gå længere tid. På selvbetjeningen under 'Bestillinger til mit rejsekort' kan du følge overførslen.

Vi kan desværre ikke ændre i din rejses data i rejsehistorikken. Derfor vil rejsen fortsat fremgå med forkerte data.

Vi glæder os til at se dig på rejsen igen."

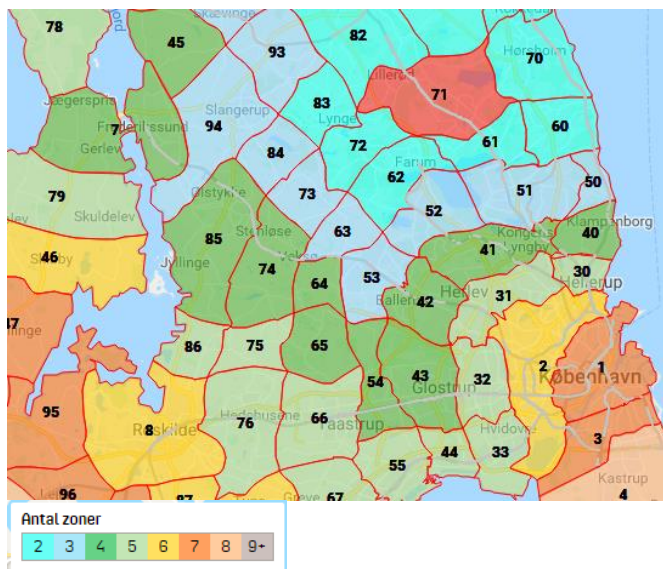
ØVRIGE OPLYSNINGER TIL SAGEN:

Kundetypepriser (bilag 2 til Prisblad for rejser – gældende 21. januar 2018 – 17. marts 2018):

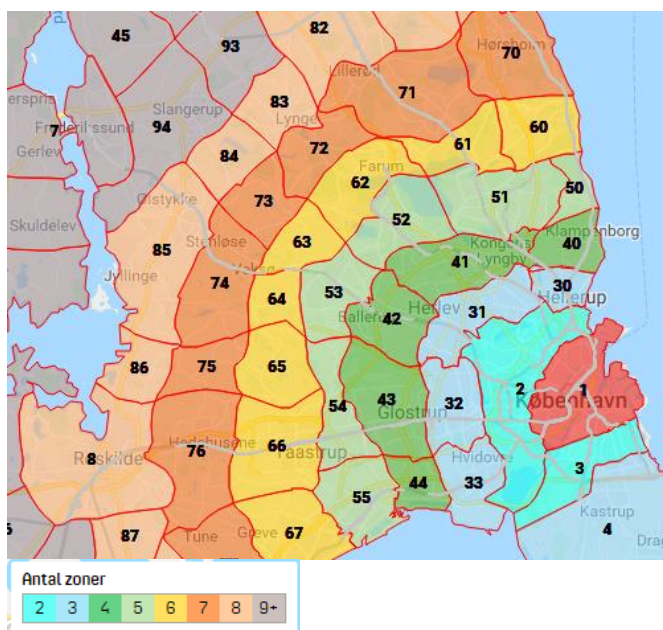
Takstsæt: Sjælland - (Øst for Storebælt) / Sjælland - Malmø

Antal zoner	Voksen (kr)	Barn (kr)	Pensionist (kr)	Ung (kr)	Handicap (kr)	Cykel (kr)	Hund (kr)
1	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
2	15,00	7,50	15,00	15,00	7,50	13,00	7,50
3	20,00	10,00	20,00	20,00	10,00	13,00	10,00
4	26,00	13,00	26,00	26,00	13,00	13,00	13,00
5	32,00	16,00	32,00	32,00	16,00	13,00	16,00
6	38,00	19,00	38,00	38,00	19,00	13,00	19,00
7	43,00	21,50	43,00	43,00	21,50	13,00	21,50
8	48,00	24,00	48,00	48,00	24,00	13,00	24,00
9	53,50	26,75	53,50	53,50	26,75	13,00	26,75

Zonekort med zone 71 som ringzonecentrum:



Zonekort med zone 1 som ringzonecentrum:



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg rejser fra Allerød st. til Roskilde st., men skal så ekstraordinært have en cykel med fra København H på vejen. Dermed er jeg nødt til at check cykel ind på København H, og rejsekort systemet beder mig checke ud først, for derefter at check ind igen med cykel.

Det gør rejsen betales som to rejser, selvom det er en fortsat rejse. Hvis ekstra check-in ikke var benyttet, ville det være en fortsat rejse og prisen korrekt.

Merprisen udgør ca. 100% af den ordinære pris.

Jeg kender systemet, men har ikke andre mulighed for billet end rejsekortet i situationen og det er min klare opfattelse at jeg plejer at få refusion af merprisen jf. tidligere afgørelser da det er en uhensigtsmæssighed i systemet.”

Indklagede anfører følgende:

”

Klagen vedrører det forhold, at kunden er påbegyndt sin rejse med rejsekort og undervejs får brug for at checke sin cykel ind. Dette kan kun ske ved at den første (del)rejse afsluttes og en ny påbegyndes med check ind af både kunden og cykel. I rejsekortsystemet beregnes dette korrekt som to separate rejser.

Kunden ønsker prisen beregnet som en samlet rejse, da han mener, det er en uhensigtsmæssighed i systemet.

Rejsekort Kundecenter har afvist at ændre beregningen af rejsens pris, da denne er beregnet korrekt.

Vi henviser til, at det er beskrevet detaljeret i bl.a. Rejsekort Produktregler, hvordan man rejser med check ind af flere, herunder cykel. Her er det også beskrevet, hvordan man mest hensigtsmæssigt rejser, hvis man skal checke flere (herunder cykler) ind undervejs på rejsen.

Afsnit 4.11. i Rejsekort Produktregler lyder således:

4.11. Når I rejser flere sammen

Du kan indstille dit rejsekort ved Check ind, så det gælder for mere end én rejsende. Det kan ske ved Check Ind Ekstra kortlæsere og rejsekortautomater på stationer og hos chaufføren. (Se afsnit 4.9 - 4.10). Dine medrejsende kan være voksne, børn, hunde og cykler. Når dit rejsekort er indstillet, checker du ind som normalt. Vær opmærksom på, at der skal være penge

på dit rejsekort til forudbetaling for alle rejsende.

At rejse flere på et rejsekort er normalt kun en god ide, når alle rejsende – både personer, hunde og/eller cykler – skal følges på hele rejsen. Den nye indstilling gælder, indtil du checker ud igen. Det betyder fx, at dit rejsekort stadig dækker alle rejsende, selvom I skifter transportmiddel undervejs og i den forbindelse checker ind igen. Men husk: Når du checker ud, afsluttes rejsen for alle rejsende, og rejsekortet er igen indstillet til én person. Ved fornyet check ind af en gruppe med samme sammensætning indenfor 30 minutter, vil rejserne kædes sammen til én rejse. Husk at "maksimal rejsetid" også gælder for grupperejser.

Såfremt du har startet en rejse alene og undervejs skal have andre – personer, hunde og/eller cykler – med, skal du først checke ud og derefter starte en helt ny rejse ved at checke ind med den eller de ny medrejsende – personer, hunde og/eller cykler –. Afhængig af hvor langt du skal rejse alene, inden du udvider med flere rejsende – personer, hunde og/eller cykler – bør du overveje om det er billigere at checke alle – eksempelvis din cykel – ind fra start, selvom du først får din cykel med senere på rejsen. Du kan bruge prisberegneren på www.rejsekort.dk til at beregne, hvad der er økonomisk mest fordelagtigt.

Du kan indstille alle typer rejsekort til at omfatte flere rejsende, der kan være fordelt på op til to forskellige kundetyper ('voksen', 'barn', 'hund', 'cykel') ud over den kundetype, der i forvejen er på kortet. Der kan i alt være op til 28 medrejsende (29 styk i alt), men der kan gælde særlige regler for at medtage store grupper – læs mere på de enkelte trafiksekskabers hjemmesider.

Du kan læse mere om, hvordan du kan tage flere rejsende med på dit rejsekort på rejsekort.dk.

Vi må således fastholde, at der ikke er tale om en fejl i systemet. - En rejse kan ikke skifte karakter undervejs, og der påbegyndes derfor en ny rejse, hvis kunden har brug for at ændre rejsens indstillinger undervejs.

Det er korrekt, at kunden tidligere har fået refusion i tilsvarende situationer; vi vedlægger korrespondance herom fra 2013 og 2017. I 2013 er rejsekortsystemet stadig relativt nyt, og Rejsekort Kundecenter refunderer her prisforskellen, men oplyser samtidig tydeligt, at systemet fungerer på denne måde og anviser, hvad kunden i stedet bør gøre. I 2017 får kunden igen refusion i et lignende tilfælde. Det er dog vores umiddelbare opfattelse, at sagsbehandleren hos Rejsekort Kundecenter i dette tilfælde ikke nødvendigvis har vurderet sagen helt korrekt og derfor har ydet refusion, selvom dette ikke var berettiget.

På baggrund af de tidligere sager, må det dog lægges til grund, at kunden er bekendt med, at systemet fungerer på denne måde, hvilket han også selv anfører i klageskemaet. Når kunden alligevel vælger at gennemføre rejsen på denne måde, kan der ikke efterfølgende opnås refusion.

Kunden har andre muligheder for at betale for cyklen; enten ved at købe billet til cyklen på App eller som kontantbillet. Hvis kunden ofte rejser på denne måde kan det også være en fordel at have et separat rejsekort til cyklen, da dette så kan checkes ind ved behov.

Vi kan supplerende oplyse, at den pris, kunden har betalt for rejsen, er 34,40 kr. fra Allerød st. til København H. og 48,80 kr. fra København H. til Roskilde, i alt kr. 83,20 kr.

Hvis han i stedet havde foretaget én samlet rejse, hvor cyklen havde været checket ind fra starten, dvs. på hele rejsen, skulle han have betalt 40,80 kr. for hele rejsen (30,40 kr. for sig selv og 10,40 kr. for cyklen).

Hvis kunden i stedet selv havde rejst hele turen på rejsekort og købt en cykelbillet på App eller kontant, ville prisen have været kr. 43,40 kr. (30,40 kr. for ham selv og 13 kr. for cyklen fra København til Roskilde). Hvis cyklen var checket ind på et rejsekort flex cykel, ville prisen have været 10,40 kr. for cyklen (pga. tidsrabat 20%).

På baggrund af ovenstående må vi afvise at imødekomme kundens krav om refusion.

”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg fastholder at jeg i situationen var i god tro, trods tidligere korrespondencer var det min klare opfattelse at jeg plejer at få refusion da det jo afhjælper en u hensigtsmæssighed i systemet. Jeg troede derfor det var en service de generelt ydede os kunder, fordi rejsekortet i netop denne situation er ufleksibelt og problematisk.

Ud over den konkrete sag, vil jeg stadig gerne have ankenævnets vurdering af det mere generelle problem at systemet ikke virker efter hensigten i disse situationer. Systemmæssigt er der ikke noget problem i udregne prisen ved flere opdelte rejser, trafikskabets medarbejder beskriver endda hvordan udregningerne foregår og der kan rejsekortet også videreudvikles til at understøtte disse delvise rejser.

Jeg mener rejsekortet bør få en slags påbud om ændring af disse u hensigtsmæssigheder (velvidenden at det ikke kommer til at ske idet Ankenævnet ikke har bemyndigelsen eller interessen i dette da det jo netop består af trafikskaberne).”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand