

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0243
- Klageren:** XX
8660 Skanderborg
- Indklagede:
CVRnummer:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
25050053
- Klagen vedrører:** Refusion af merudgift til rejser i zone 301 – klageren fik ikke zonen med i sit pendlerområde ved oprettelsen af et Rejsekort Pendler Kombi og betalte derfor for rejserne via saldoen på kortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 4.000 kr. for sine merudgifter og gør gældende, at hun ved adresseindtastning i bestillingsforløbet måtte kunne gå ud fra, at hun fik alle de relevante zoner
- Indklagede afviser at refundere det krævede beløb
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Rejsekort Kundecenter v/DSB er berettiget til at afvise klagerens krav om refusion.

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 bestilte den 26. marts 2018 et Rejsekort Personligt med Pendler Kombi på Rejsekorts hjemmeside.

Pendler Kombi er et tilkøb til Rejsekort Personligt, hvor der forudbetales for et ubegrænset antal rejser i et valgt geografisk pendlerområde (fx en strækning eller visse zoner) og for en valgt periode (fx en måned). Rejser, der ikke er dækket af pendlerområdet, bliver løbende betalt via saldoen på rejsekortet, idet kortholderen skal checke rejsekortet ind og ud på hver rejse helt som ved et almindeligt rejsekort.

Da klageren i forbindelse med bestillingen skulle vælge zoner til sit pendlerområde, indtastede hun sin bopælsadresse og sin arbejdsadresse i felterne "fra" og "til". Det er fra klagerens side uoplyst, hvordan bestillingen forløb herefter, men resultatet blev, at hun til sit pendlerområde fik zonerne 303, 307, 308, 312, 313, 340, 342, 859, 861 og 864, men ikke zone 301, som hun også ønskede, hvilket hun imidlertid ikke bemærkede på bestillingstidspunktet.

DSB har oplyst, at klageren ved adresseindtastningen blev præsenteret for syv forskellige rejsemuligheder. Tre af dem krævede et periodekort for 10 zoner og *inkluderede ikke* zone 301, hvorimod fire af dem krævede et periodekort for 11 zoner *og inkluderede* zone 301. Valgmulighederne blev på Rejsekorts hjemmeside præsenteret på følgende måde:

"

Adresseindtastning:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

The screenshot shows the 'Zonevalg' (Zone selection) interface on the DSB website. It includes the following elements:

- Zonevalg:** A section where users select zones for their period ticket by filling in 'fra' (from) and 'til' (to) fields. The 'Til' field is populated with 'Lyseng Allé/Oddervej (Aarhu)'. Below the fields are 'Søg' (Search) and 'Nulstil' (Reset) buttons.
- Aktivering af periodekort:** A section for activating the period ticket, with radio buttons for 'Du aktiverer perioden ved første check ind' (selected) and 'Ved dato (ikke muligt på Sjælland)'. A date input field is present.
- Map:** A map of Denmark showing the selected zones. A legend at the bottom indicates that green areas represent 'Her må du rejse frit' (where you can travel for free) and a red line represents 'Din primære rejse' (your primary journey). Start (A) and End (B) points are marked on the map.
- Navigation:** 'Tilbage' (Back) and 'Næste' (Next) buttons are located at the bottom of the interface.

Oversigt over rutemuligheder:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind
 Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

Vælg rejserute

Periodekort for 10 zoner

1 Med Bus, Bus [Se rejse](#)

2 Med Bus, Tog, Bus [Se rejse](#)

3 Med Bus, Bus, Bus [Se rejse](#)

Periodekort for 11 zoner

■ Her må du rejse frit
— Din primære rejse

A Start **B** Slut

Du betaler for 4 zoner

Rejsekort 1.32.1

Eksempel på rutemulighed uden zone 301:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

2 Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#)

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)

Bus

Via Skanderborg St. (Skanderborg Kom)

Til fods

Via Skanderborg St.

Tog

Via Viby Jylland St.

Til fods

Via Viby Station (bus) (Aarhus Kom)

Bus

Til Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)

3 Med Bus, Bus, Bus [Se rejse](#)

Periodekort for 11 zoner

■ Her må du rejse frit
— Din primære rejse

A Start **B** Slut

Du betaler for 4 zoner

Rejsekort 1.32.1

Eksempel på rutemulighed med zone 301:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Vælg rejserute

Periodekort for 10 zoner Vælg

Periodekort for 11 zoner Vælg

1 Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#) Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)

Bus

Via Skanderborg St. (Skanderborg Kom)

Til fods

Via Skanderborg St.

Tog

Via Aarhus H

Til fods

Via Aarhus Banegårdsplads

Bus

Til Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)

Her må du rejse frit

Din primære rejse

Start

Slut

Du betaler for 5 zoner

Rejsekort 1.32.1

< Tilbage Næste >

På grund af den manglende zone 301 på rejsekortet, betalte klageren for rejser i zonen via saldoen på kortet, som automatisk blev tanket op via klagerens tank-op-aftale.

Klageren har oplyst, at hun lejlighedsvis rejste til Nyborg og Silkeborg på rejsekortet, hvorfor hun i første omgang ikke hæftede sig ved, at der blev trukket penge på rejsekortet for hendes rejser i zone 301. I september 2018 undrede hun sig imidlertid over, at der også blev trukket penge, når hun ikke rejste til Nyborg og Silkeborg. Efter henvendelse til Rejsekort Kundecenter fik hun den 20. september 2018 ovenstående forklaring om den manglende zone.

Den 24. september 2018 anmodede klageren Rejsekort Kundecenter om at refundere sine meromkostninger til rejser i zone 301 ved ikke at have haft denne zone i sit pendlerområde. Hun anførte, at Rejsekort var ansvarlige for hendes merudgift, da fejlen skyldtes den manglende vejledning i forbindelse med bestillingen.

Den 1. oktober 2018 fik klageren telefonisk hjælp af Rejsekort Kundecenter til at ændre pendlerområdet på sit rejsekort til at omfatte zone 301. Hun har oplyst, at kundeservicemedarbejderen først i tredje forsøg lykkedes med at tilføje zonen, og at dette efter hendes opfattelse beviser, at ansvaret for fejlen lå hos Rejsekort, da der skulle "særlige kneb" til at tilføje denne zone.

Rejsekort Kundecenter afviste den 26. oktober 2018 at efterkomme klagerens krav om at få dækket sine ekstraudgifter, hvilket de begrundede med, at rejsekortet er et selvbetjeningsprodukt, og at klageren selv skulle have kontrolleret, at hun fik det produkt, som hun havde behov for.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

DSB har på sekretariatets anmodning indsendt følgende:

” Da DSB ikke har adgang til klagers rejsekortprofil på selvbetjeningen, har DSB ikke mulighed for at sende dokumentation herfra.

DSB har adgang til rejsekortdata back-office samt eksempler på, hvordan rejsekorthistorik m.v. er blevet vist for klager på selvbetjeningen.

Herunder er det illustreret, hvordan valgte zoner på selvbetjeningen bliver vist for kunder med Pendler Rejsekort/Kombikort:

The screenshot shows the 'Mit rejsekort' (My Rejsekort) page on the DSB website. The page is in English and shows a user logged in. The main content area displays three different types of 'Mit rejsekort' (My Rejsekort) for a user. The first is a 'Pendlerkort Sjælland' with a balance of 0,00 kr. The second is a 'Saldo kr. 0,00'. The third is a 'Spærret' (Blocked) card. Each card shows the user's name, a masked kortnummer (card number), and the card type. The 'Spærret' card has a message: 'Dette rejsekort er spærret. Du kan ikke foretage bestillinger til kortet.' The interface also includes a 'Selvbetjening' (Self-service) button and a 'Log ud' (Log out) button.



Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Detaljer
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

- Mine oplysninger
- Mine vægeforhold
- Kontoudtog
- Brugernavn/adgangskode



Periodekort

Rejsekort personligt med foto -

Valgt rejsekort - Rejsekort personligt med foto -

Her kan du bestille et periodekort til dit rejsekort. Hvis du allerede har et periodekort, kan du her fx. forny perioden eller oprette en fornyelsesaftale.

Du kan også bestille et helt nyt rejsekort med periodekort i menuen til venstre under Køb periodekort.



Periodekort

Pendlerkort Sjælland

Område:

Fra: Espergærde og
Ålsgårde (DOT 15)
Til: Humlebæk og
Kvistgård (DOT 13)
Via:

Periode udløber: 31-07-
2018

Fornyelsesaftale: Nej

[▶ Se detaljer](#)



▶ Forny dette periodekort



▶ Tilbagebetal



▶ Fornyelsesaftale



▶ Bestil nyt periodekort

Pendlerkort Sjælland

Område:

Fra: Espergærde og Ålsgårde (DOT 15)

Til: Humlebæk og Kvistgård (DOT 13)

Via:

Zoner:

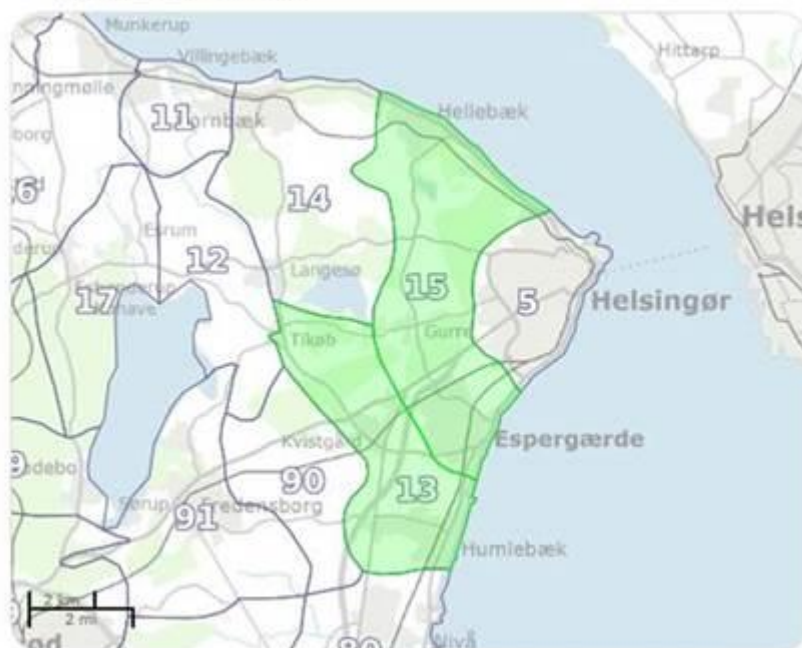
Periode udløber: 31-07-2018

Periode: 30 dage

Pris: kr. 395,10

Fornylsesaftale: Nej

Periodekort detaljer



Klager har dermed på selvbetjeningen haft adgang til informationer om hvilke zoner, hun havde valgt til sit Pendlerkort, ligesom hun har fået dette illustreret på et oversigtskort.

Da klager bestilte sit Pendlerkort på selvbetjeningen, fik hun en kvitteringsmail svarende til mailen herunder. I denne mail oplyses det også hvilke zoner, der er bestilt til Pendlerkortet.:

Fra: noreply@rejsekort.dk <noreply@rejsekort.dk>

Sendt: 7. februar 2019 18:23

Til:

Emne: Du har fornyet dit periodekort

Kære

Du har bestilt en ny periode til dit periodekort.

Du kan nu rejse frit med tog, bus og metro i det område, du har valgt. Du skal bare huske at checke ind på stationen eller i bussen indenfor dit område for at aktivere perioden. Men vent ikke for længe.

Du skal forny perioden inden 30 dage, ellers bliver den annulleret.

Sådan fornyer du din periode

Du har valgt manuel fornyelse, så når din periode udløber, skal du selv huske at forny den. Det gør du på [rejsekort selvbetjening](#). Husk derefter at checke ind indenfor dit område for at aktivere den nye periode. Det er en god idé at forny perioden i god tid, inden du skal afsted, da du først kan aktivere den nye periode på stationer efter fem timer og i busser efter 24 timer.

Du får en påmindelse pr. sms, når det er tid til at forny perioden, hvis dit mobilnr. er opgivet under 'Mine oplysninger' på [rejsekort selvbetjening](#).

Bestillingsdato 07-02-2019 18:23:43

Ordrenr. 16420989

Kundenr. 100542535

Rejsekortnr.

An-tal	Beskrivelse	Kr.	Pris
1	Område/zoner : Brøndby Strand og Vallensbæk (DOT 44) til Høje Taastrup (DOT 66) Brøndby Strand og Vallensbæk (DOT 44), Hundige og Ishøj (DOT 55), Høje Taastrup (DOT 66) Periodekort periode 30 dage: starter med det første check ind		525,0 0
To-tal		Kr.	525,0 0

Vær opmærksom på

Dit periodekort gælder kun til de valgte zoner. Skal du rejse udenfor dit område, skal du altså købe billet eller bruge et rejsekort.

Fornyelsesaftale

Du kan gøre det endnu lettere for dig selv ved at oprette en fornyelsesaftale, der automatisk fornyer din periode, hver gang den udløber. Læs mere og opret en fornyelsesaftale på [Rejsekort selvbetjening](#).

Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og periodekort. Det er også her du kan læse om de særlige regler, der gælder for bl.a. check flere ind og saldo på rejsekort med pendler kombi. Du kan selvfølgelig også læse om priser, rabatter, rejseregler, kortbestemmelser og meget andet.

Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort. Har du et periodekort, kan du forny perioden på det her.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter

På selvbetjeningen vil rejsekorthistorikken være blevet vist for klager som vist herunder. Som det ses, fremgår det tydeligt af oversigten, hvornår der trækkes betaling for rejser uden for Pendlerkortets gyldighedsområde.

Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Detaljer
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

- Mine oplysninger
- Mine værgeløst
- Kontoudtog
- Brugernavn/adgangskode

Mine rejser

- Rejsekort personligt med foto [redacted]

Valgt rejsekort: - Rejsekort personligt med foto - [redacted]

Her kan du se rejser, tank-op og andre bestillinger til dit rejsekort for den valgte periode.

Bemærk
 Mine rejser viser ikke nødvendigvis dine seneste rejser og din aktuelle saldo. Der er op til 24 timers forsinkelse fra du har foretaget en rejse, til du kan se den her på selvbetjeningen. Der kan i enkelte tilfælde gå længere tid.

 Du kan se op til 13 måneders rejsehistorik i oversigten.

 Du kan altid se din seneste rejse og den aktuelle saldo på en rejsekortautomat.

Periode

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
591	05-02-19	16:11	Nørreport St.	16:55	Nørreport St.	-16,00	57,80
590	05-02-19	07:07	Linje : 400S Ishøj St.	07:26	Linje : 400S City 2/Blekinge Boulevard	Periodekort	73,80
589	31-01-19	09:38	Linje : 166 Dyringparken	10:19	Linje : 400S Høje Taastrup St.	Periodekort	73,80
588	30-01-19	15:10	Linje : 400S Høje Taastrup St.	15:31	Linje : 400S Ishøj St.	Periodekort	73,80
587	30-01-19	06:49	Linje : 400S Ishøj St.	07:14	Linje : 400S City 2/Blekinge Boulevard	Periodekort	73,80
586	29-01-19	06:35	Linje : 166 Dyringparken	07:13	Linje : 400S City 2/Blekinge Boulevard	Periodekort	73,80
585	28-01-19	15:16	Linje : 400S Høje Taastrup St.	15:42	Vallensbæk St.	Periodekort	73,80
584	28-01-19	06:33	Linje : 166	07:11	Linje : 400S City	Periodekort	73,80

Klager har dermed både i kvitteringsmailen og på selvbetjeningen fået tydelig vejledning omkring hvilke zoner, der var valgt til Pendlerkortet, ligesom det er fremgået af rejsekorthistorikken hver gang, der er blevet trukket betaling for rejser uden for Pendlerkortets gyldighedsområde.

”

Og

” Den kvitteringmail, der er sendt til kunden, da hun bestilte sit Pendlerkort, er sendt automatisk fra Rejsekort systemet, og bliver ikke gemt. Det er derfor desværre ikke muligt at genskabe netop denne mail, hvorfor DSB kun har mulighed for at fremsende et eksempel på en tilsvarende kvitteringsmail.

Såfremt klager selv har gemt kvitteringsmailen, vil den kunne fremskaffes på denne måde.

Klager vil også på selvbetjeningen kunne finde følgende oplysninger fra bestillingstidspunktet:



Mit rejsekort

Mit rejsekort
 Detaljer
 Tank-op
 Tank-op-aftaler
 Betalingsaftaler
 Bestillinger til mit rejsekort
 Mine rejser
 Spær rejsekort
 Erstat rejsekort
 Min rabat
 Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

Køb rejsekort
 Køb periodekort
 Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

Mine oplysninger
 Mine vægeforhold
 Kontoudtog
 Brugernavn/adgangskode

Detaljer - bestillinger til rejsekort

Her kan du se status for dine bestillinger

Bestillingstype: Bestilt fornyelse periodekort
Status: Leveret
Bestilt af:
Bestillingsdato: 08-02-2018 08:10
Bestilling udløber: 10-03-2018 00:00
Betaling: Betalt

Du har bestilt fg. periodekort:

Periodekort	Pendler Kombi Sjælland
Område:	Fra: Brøndby Strand og Vallensbæk (DOT 44) til: Høje Taastrup (DOT 66)
Zoner:	Brøndby Strand og Vallensbæk (DOT 44), Hundige og Ishøj (DOT 55), Høje Taastrup (DOT 66)
Periode:	30 dage - starter ved første check ind
Pris* (kr.): *(med nuværende takster)	525,00

Dato	Handling
08-02-2018 08:10	Godkendt
08-02-2018 11:04	Udstedt
08-02-2018 16:15	Leveret
08-02-2018 16:33	Faktureret/Posteret
08-02-2018 19:13	Betalt/Lukket

[Gå til bestillinger ▶](#)

"

DSB har endvidere indsendt klagerens rejsekorthistorik for perioden 2. januar 2018 – 20. februar 2019, som har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges til grund, at klageren, da hun indtastede bopæls- og arbejdsadresse på Rejsekorts hjemmeside, fik vist forskellige rute- og zonomuligheder til valg af det pendlerområde, som hun var i gang med at bestille til et Rejsekort Pendler Kombi, idet den pågældende rejse kunne foretages ad forskellige ruter, som ikke alle krævede de samme zoner.

Klageren valgte et pendlerområde for 10 zoner, som ikke inkluderede zone 301 for det centrale Århus.

Efter ankenævnets opfattelse fremgår det tydeligt af zonekortet, som vises til højre for rutemulighederne, at det er zonerne markeret med grønt, som er omfattet af den valgte rutemulighed. Det var således tydeligt, at zonen 301 ikke indgik, da klageren valgte rute og pendlerområde for 10 zoner, idet zone 301 her vises som hvid og ikke grøn.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, at det krævede særlig "insiderviden", som klageren har gjort gældende, at få de forskellige valgmuligheder frem på skærmen. Det forhold, at en Rejsekort Kundeservicemedarbejder måtte have haft problemer med efterfølgende at tilføje den ekstra zone til klagerens Rejsekort Pendler Kombi, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren har endvidere i henhold til Rejsekort Kortbestemmelser pligt til løbende at logge ind på Rejsekorts selvbetjeningside for at kontrollere posteringer af sine rejser og deres pris. Hvis klageren havde overholdt dette, ville hun straks have kunnet konstatere, at hun betalte for de mange ofte daglige rejser, der gik ud over pendlerområdet via saldoen på rejsekortet, og at zonen dermed ikke var inkluderet i hendes pendlerområde.

På denne baggrund vurderer ankenævnet, at klageren selv må bære ansvaret for, at hun ikke fik zone 301 med i sit pendlerområde, og at hun først et halvt år efter bestillingen af rejsekortet blev opmærksom på fejlen. Klageren er derfor ikke berettiget til refusion af den udgift, hun har haft til rejser i zone 301 i perioden.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

”

1.2 Hvad er et rejsekort med pendler kombi

Et rejsekort personligt med pendler kombi er en kombinationsløsning, der fungerer både som et elektronisk betalingsmiddel til rejser, og som en forudbetalt billet i en valgt periode og et valgt pendlerområde.

Kortindehaver kan selv vælge periodens længde og inden for hvilket geografisk område, kortet skal bruges (pendlerområdet). Hvis man rejser udenfor pendlerområdet eller ikke har en gyldig periode på kortet, fungerer det som et traditionelt rejsekort, og der betales for den konkrete rejse, der er foretaget.

[...]

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 (stamoplysninger) 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 løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Kortindehaveren er forpligtiget til snarest muligt at fremsætte indsigelse overfor Rejsekort Kundecenter, hvis kortindehaveren er af den opfattelse, at prisen ikke er korrekt. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

Kortindehaveren skal snarest muligt spærre sit rejsekort, hvis det bortkommer eller ved mistanke om misbrug. Se nærmere om spærring af rejsekort i afsnit 4.1.

Et rejsekort personligt kan inddrages, hvis det konstateres ved fx billetkontrol, at kortet benyttes af en anden end kortindehaver. Se nærmere om inddragelse af rejsekort personligt i afsnit 4.5.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har klaget og bedt om tilbagebetaling. Baggrunden er, at jeg har pendler kombikort men samtidig er opkrævet tank op. Det viser sig ved mundtlig forespørgsel til DSB, at det skyldes jeg mangler zone 1 eller zone 301. Ved telefonisk samtale med Rejsekortets kundecenter den 1. oktober 2018 får jeg opdateret med den manglende zone 301. Rejsekortets kundecenter har optaget samtalen og den optagelse kan fortælle jer, at Rejsekortets system ikke kan få zone 301 ind på kortet. Kundecentret forsøgte tre gange og det var først ved fjerde forsøg - med alle mulige insider tricks -, at det lykkedes. Disse forgæves forsøg har jeg orienteret Rejsekortet om i en mail den 2. oktober 2018 og opfordret dem til at aflytte båndet inden sletning en måned efter samtalen. Så min manglende dækning mener jeg skyldes Rejsekortets manglende vejledning og manglende system. Rejsekortet forklarer til mig i deres afgørelse, at rejsekortet er et selvbetjeningsprodukt, hvor man som kunde selv er nødt til at kontrollere, at man får det rette produkt. Hertil må jeg sige, at det ikke er muligt at få zone 301 ind uden at være ansat ved Rejsekortet. Det kan ikke forlanges af mig, at jeg gør andet end det systemet lægger op til. Nemlig at jeg sætter de relevante adresser ind. At de relevante zoner ikke dukker op og heller ikke kan komme ind på kortet, medmindre man har insiderviden - bør ikke være mit problem - men Rejsekortets problem!”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at klager den 26. marts 2018 har bestilt et Rejsekort Pendler Kombi på Rejsekorts hjemmeside. Rejsekort Pendler Kombi er et selvbetjeningsprodukt, som alene kan bestilles on-line. Kunder der har brug for hjælp til bestillingen, kan kontakte kundeservice og få hjælp over telefonen, eller de kan henvende sig på et salgssted, hvor der er personale, der kan hjælpe med en bestilling på de kunde pc-er, som DSB stiller til rådighed.

Et Rejsekort Pendler Kombi kan benyttes til at rejse ubegrænset i et pendlerområde efter eget valg (fastprisområde) samt til at rejse uden for det forudbestilte fastprisområde ved særskilt betaling. Baseret på de check ind/ud som kunden foretager undervejs på rejsen, vil der blive opkrævet særskilt betaling, når rejsekortet er blevet benyttet til rejser, som ligger uden for fastprisområdet.

Det Rejsekort Pendler Kombi, som klager bestilte i marts måned var gyldigt til et fastprisområde med zonerne 303-307-308-312-313-340-342-859-861-864.

Der er i overensstemmelse med klagers bestilling udstedt og leveret et rejsekort til disse zoner.

Den 9. og 24. september henvendte klager sig til Kundeservice, da hun ved en gennemgang af rejsehistorikken for hendes rejsekort kunne konstatere, at der var blevet trukket for betaling for rejser i zoner, som efter klagers opfattelse burde være indeholdt i det bestilte fastprisområdet. Klager anmodede derfor om kompensation for den merbetaling, som hun mente at have betalt.

DSB har afvist at imødekomme klagers krav om kompensation, da der til klager er leveret et Rejsekort Pendler Kombi i overensstemmelse med den bestilling, som klager selv har foretaget på Rejsekorts hjemmeside.

Klager har efterfølgende fået telefonisk guidning til at foretage de ønskede ændringer til fastprisområdet.

Efter klagers opfattelse, er det mangelfuld vejledning på rejsekorts hjemmeside, som var årsag til, at hun fik bestilt et andet fastprisområde, end det ønskede.

DSB deler ikke klagers opfattelse om mangelfuld vejledning, da det som illustreret herunder fremgår særdeles tydeligt på rejsekorts hjemmeside hvilke zoner, der indgår i det valgte fastprisområde:

Ved bestilling af et Rejsekort Pendler Kombi, skal kunden indtaste fra/til adresser:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Zonevalg
Vælg zoner til dit periodekort ved at udfylde "fra" og "til"

● Fra

● Til

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

De indtastede adresser giver som det ses herunder, flere muligheder:

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

Vælg rejserute

Periodekort for 10 zoner

1 Med Bus, Bus [Se rejse](#)

2 Med Bus, Tog, Bus [Se rejse](#)

3 Med Bus, Bus, Bus [Se rejse](#)

Periodekort for 11 zoner

Når kunden trykker på "Vælg" ud for de forskellige valgmuligheder, bliver det vist på kortudsnittet til højre, hvilken zoner der vælges, samt hvilken rejserute, der kan benyttes med de valgte zoner.

Mulighed 1

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Søg
Nulstil

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind
 Ved dato (ikke muligt på Stæland)

Vælg rejserute

Periodekort for 10 zoner Vælg

1 Med Bus, Bus Skjul rejse Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom) Bus

Via Odder Busterminal Bus

Til Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)

2 Med Bus, Tog, Bus Se rejse Vælg

Her må du rejse frit

Din primære rejse

Start

Slut

Du betaler for 4 zoner

Rejsekort 1.32.1

< Tilbage
Næste >

Mulighed 2

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

2
Med Bus, Tog, Bus
Skjul rejse
Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom) Bus

Via Skanderborg St. (Skanderborg Kom) Til fods

Via Skanderborg St. Tog

Via Viby Jylland St. Til fods

Via Viby Station (bus) (Aarhus Kom) Bus

Til Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)

3 Med Bus, Bus, Bus Se rejse Vælg

Periodekort for 11 zoner Vælg

Her må du rejse frit

Din primære rejse

Start

Slut

Du betaler for 4 zoner

Rejsekort 1.32.1

< Tilbage
Næste >

Mulighed 3

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

3 Med Bus, Bus, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Fra	Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)	Bus
Via	Gadebakken/Virringvej (Skanderborg Kom)	Til fods
Via	Gadebakken/Virringvej (Skanderborg Kom)	Bus
Via	Christian X's Vej/Ringvej Syd (Aarhus Kom)	Til fods
Via	Christian X's Vej/Ringvej Syd (Aarhus Kom)	Bus
Til	Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)	

Periodekort for 11 zoner
Vælg

< Tilbage
Næste >

■ Her må du rejse frit

A Start

B Slut

Du betaler for 4 zoner

— Din primære rejse

Rejsekort 1.32.1

Mulighed 4

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Vælg rejserute
Vælg

Periodekort for 10 zoner Vælg

Periodekort for 11 zoner Vælg

1 Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Fra	Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)	Bus
Via	Skanderborg St. (Skanderborg Kom)	Til fods
Via	Skanderborg St.	Tog
Via	Aarhus H	Til fods
Via	Aarhus Banegårdsplads	Bus
Til	Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)	

Periodekort for 10 zoner
Vælg

< Tilbage
Næste >

■ Her må du rejse frit

A Start

B Slut

Du betaler for 5 zoner

— Din primære rejse

Rejsekort 1.32.1

Mulighed 5

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)

Bus

Via Skanderborg St. (Skanderborg Kom)

Til fods

Via Skanderborg St.

Tog

Via Aarhus H

Til fods

Via Aarhus Banegårdsplads

Bus

Til Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)

2 Med Bus, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)

Bus

Via Odder Busterminal

Bus

< Tilbage
Næste >

■ Her må du rejse frit
— Din primære rejse

A Start
B Slut

Du betaler for 5 zoner

Rejsekort 1.32.1

Mulighed 6

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Til Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)

Bus

3 Med Bus, Tog, Bus [Skjul rejse](#)
Vælg

Fra Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)

Bus

Via Skanderborg St. (Skanderborg Kom)

Til fods

Via Skanderborg St.

Tog

Via Viby Jylland St.

Til fods

Via Viby Station (bus) (Aarhus Kom)

Bus

Til Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)

4 Med Bus, Bus, Bus [Se rejse](#)
Vælg

< Tilbage
Næste >

■ Her må du rejse frit
— Din primære rejse

A Start
B Slut

Du betaler for 5 zoner

Rejsekort 1.32.1

Mulighed 7

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

The screenshot displays a travel planning application interface. On the left, a list of route options is shown, starting with 'Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)' and ending with 'Emiliedalsvej/Oddervej (Aarhus Kom)'. The route includes stops at 'Fuglestien/Højvangen (Skanderborg Kom)', 'Gadebakken/Virringvej (Skanderborg Kom)', and 'Christian X's Vej/Ringvej Syd (Aarhus Kom)'. The transport mode is 'Bus'. On the right, a map shows the route in green and red. A legend indicates that the green area is 'Her må du rejse frit' and the red line is 'Din primære rejse'. The map also shows the start and end points, and a note that 'Du betaler for 5 zoner'. Navigation buttons 'Tilbage' and 'Næste' are visible at the bottom.

Ud fra de forskellige valgmuligheder, er det op til kunden at vælge det fastprisområde, som modsvarer den rejserute, som kunden ønsker at benytte.

Der kræves ikke en særlig viden eller kompetence for at få valgt den ønskede zone 301. Som det fremgår af eksemplerne herover, er zone 301 inkluderet i fastprisområdet i valgmulighed 4, 5, 6 og 7.

At klager ikke var opmærksom på de forskellige valgmuligheder, og derfor fik bestilt et andet fastprisområde end ønsket, beror efter DSB's opfattelse på klagers ansvar.

DSB kan også oplyse, at klager, hver gang der er foretaget et check ud, på check ud standen har fået information om, at der er opkrævet ekstrabetaling, da rejsekortet har været benyttet uden for fastprisområdet. Ligesom klager på Rejsekortshjemmeside har haft adgang til sin rejsehistorik, hvoraf det er fremgået, at der er opkrævet ekstra betaling for rejser uden for fastprisområdet.

Klager har derfor haft adgang til informationer, som har vist at der er opkrævet ekstrabetaling, og for hvilke rejser og zoner.

DSB kan på denne baggrund ikke påtage sig at kompensere klager for hendes ekstraomkostninger.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Ad Selvbetjeningsprodukt, som alene kan bestilles on-line

- Når DSB vælger et produkt som netop kun kan betjenes on-line er det ikke mig som kunde der skal bære risikoen for, at jeg pr. 'automatik' ender med et forkert dækningsområde. Som jeg har redegjort for i min klage kommer det korrekte område ikke op. Det kan dokumenteres ved den telefoniske samtale jeg har haft med kundecentret den 1. oktober 2018. Det var først ved tredje forsøg, at kundecentret fik område 301 frem - og da kun ved særligt greb hun havde med en særlig insider viden.

- Ved almindelig betjening af betjeningsmodulet – dukker det relevante område 301 ikke op.
- Dette er dokumenteret ved telefonsamtale den 1. oktober 2018
- Samtalen blev optaget og gemt i en måned.
- Jeg sendte inden denne måned en mail til DSB, med henvisning til min samtale og den tidligere indsendte klage - så de kunne sørge for ikke at slette samtalen.

Ad Information om ekstrabetaling ved tjek ud

Jeg fik ved tjek ud besked om et beløb på ca. 15-25 kr. Der står intet om en ekstrabetaling på standen. Det kan være, at hvis man er ansat i DSB er det soleklart, at dette beløb signalerer en merbetaling i forhold til en betaling for pendler abonnement. Som helt almindelig kunde kan jeg bevidne, at det for mig fremstod som den pris jeg havde for en rejse. Og at beløbet forventeligt ville falde når jeg optjente rabat i forhold til aktivitet. Der har jo været en del skriveri om forkerte eller manglende rabatter. Så jeg gik da ud fra kunderne kunne holde øje med prisen og eventuelt kunne aflæse en rabat ved en faldende pris.

Ad Henvendelse

Jeg henvendte mig ikke til kundecentret på baggrund af en gennemgang af min rejsehistorik.

- Jeg henvendte mig på mail for at høre nærmere om de gentagne opkrævninger udover mit abonnement. Godt nok rejser jeg også til møder i Silkeborg og Nyborg – men jeg syntes de ekstraopkrævninger også kom når jeg ikke havde været på rejse i fx Nyborg.
- Jeg fik en mail den 20. september 2018 sålydende: *du undrer dig over at du jævnlige bliver optanket med DKK 300,00 trods den købte pendlerstrækning. Jeg har undersøgt sagen og du mangler zone 301.*
- Jeg henvendte mig til DSB kunde information i Aarhus, for at få rettet området.
- DSB Aarhus oplyste mig om, at jeg ganske rigtig ikke havde den rigtige dækning på mit rejsekort og manglede område 1. DSB kunde information i Aarhus henviste mig derpå til at ringe til kundecentret, da hun ikke kunne ændre områdedækningen førend pendlerperioden var udløbet.
- Jeg indsendte klage den 24. september 2018 og henviste til samtalen med DSB Aarhus.
- Jeg ringede til kundecentret den 1. oktober 2018, for at få rettet området. Det lykkedes med flere forgæves forsøg fra kundecentrets side, (se ovennævnte beskrivelse). Jeg fik i øvrigt oplyst at område 1 ikke findes.

Ad Mangelfuld vejledning

Min klage skyldes ikke udelukkende mangelfuld vejledning, men som nævnt ovenfor principalt en mangelfuld elektronisk løsning. Derudover kan anføres, at jeg grundet den af DSB valgte online løsning således i god tro har tegnet et abonnement ud fra den tekniske løsning systemet der er leveret til mig.

Spørgsmålet er videre, om jeg burde have vidst, at den automatiserede løsning var forkert. Det må efter min opfattelse være DSB som bærer risikoen for, at jeg forstår et tal i en stander som en prisoplysning og ikke som en meropkrævning. Det er helt gængs, at når man fx står i Brugsen - er det tal som oplyses en pris.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Da klager bestilte sit Pendlerkort på Rejsekorts hjemmeside, blev hun efter indtastning af de relevante til/fra adresser præsenteret for et skærmbillede med flere muligheder for zonevalg. Ét sæt til-/fra adresse kan give flere valgmuligheder, da der kan forekomme forskellige rejseruter mellem to adresser. Et Pendlerkort udstedes derfor ikke automatisk, men udstedes med netop den zonekombination, som kunden selv vælger.

1. Periodekort > 2. Godkend > 3. Betaling > 4. Bekræftelse >

På Sjælland kan du også vælge zoner ved at klikke på kortet

Søg Nulstil

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind
 Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

Vælg rejserute

Periodekort for 10 zoner Vælg

1 Med Bus, Bus [Se rejse](#) Vælg

2 Med Bus, Tog, Bus [Se rejse](#) Vælg

3 Med Bus, Bus, Bus [Se rejse](#) Vælg

Periodekort for 11 zoner Vælg

Her må du rejse frit
 — Din primære rejse

A Start
 B Slut

Du betaler for 4 zoner

Rejsekort 1.32.1

Tilbage Næste

Som det tydeligt fremgår, skal kunden vælge én af flere mulige rejseruter/zonevalg. Når kunden trykker på "Vælg" ud for de forskellige valgmuligheder, bliver det vist på kortudsnittet til højre, hvilken zoner der vælges, samt hvilken rejserute, der kan benyttes med de valgte zoner. Det er dermed helt tydeligt, hvilke zoner som kunden vælger til sit Pendlerkort. DSB deler derfor ikke klagers opfattelse af, at vejledningen om zonevalg har været mangelfuld. Ligesom det ikke kræver en særlig indsigt eller kompetence at få valgt de ønskede zoner. Alle kunder har adgang til at vælge netop den zonekombination mellem to adresser, som de ønsker.

At klager ikke var opmærksom på de forskellige valgmuligheder, og derfor fik bestilt et andet fastprismråde end ønsket, beror efter DSB's opfattelse på klagers eget ansvar.

Klager har på sin selvbetjeningsprofil hos Rejsekort haft adgang til informationer om hvilke zoner, der var bestilt til Pendlerkortet, ligesom klager løbende har kunnet holde sig orienteret om ekstrabetaling for billetter til rejser uden for det valgte pendlerområde.

Såfremt der måtte være behov for yderligere til belysning af sagen, står DSB naturligvis til rådighed herfor."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand