

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0159
- Klageren:** XX
8240 Risskov
- Indklagede:
CVR-nummer:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Refusion af merudgift til rejser i zone 301 – klageren fik ikke zonen med, da hun oprettede et nyt pendlerområde til sit rejsekort med pendler kombi, hvorfor hun betalte for rejser i zonen via saldoen på kortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 690 kr. for sine merudgifter og gør gældende, at instruktionen i selvbetjeningen ikke var tilstrækkelig klar
- Indklagede afviser at refundere beløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2020 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ved tilkøb af pendler kombi til rejsekort personligt forudbetales der 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 som ved et almindeligt rejsekort.

Fra den 1. november 2019 til den 17. marts 2020, hvor klageren grundet COVID-19 blev hjemsendt fra sit arbejde, benyttede hun uden problemer pendler kombi til at rejse mellem sin bopæl i Risskov og sin arbejdsplads i Ålborg via Århus H. Klageren har oplyst, at hun fik hjælp til bestilling af sit pendlerområde i det betjente billetsalg på Århus Banegård, og hun havde således de rette zoner til at rejse i denne periode.

Fra den 25. maj 2020 skulle klageren igen pendle fast mellem sin bopæl og arbejdspladsen i Ålborg og ville derfor på ny købe pendler kombi i det betjente billetsalg på banegården i Århus. Imidlertid var billetsalget ikke åbent, da hun ankom til banegården, og hun valgte derfor at købe pendlerkortet på Rejsekorts hjemmeside i selvbetjeningen. Ved denne bestilling kom klageren til at vælge et pendlerområde *uden* zone 301 (Århus centrum), som var krævet for at rejse via Århus H.

Efter bestillingen fik klageren pr. e-mail tilsendt en bekræftelse fra Rejsekort Kundecenter, hvor hun kunne se følgende vedrørende det bestilte pendlerområde:

”

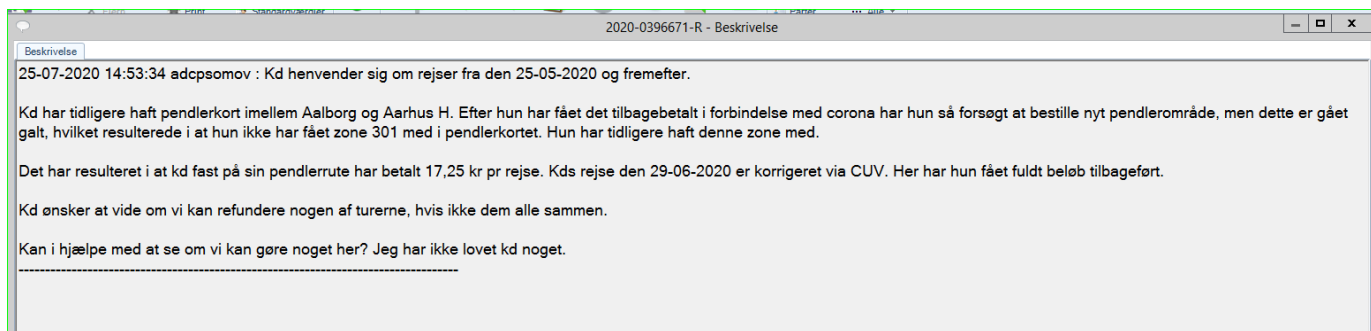
Antal	Beskrivelse	Kr.	Pris
1	Gyldighed periodekort: Aarhus Nord (MT Ø 302) til Aalborg City (NT 01) Aarhus Nord (MT Ø 302), Trige (MT Ø 305), Skødstrup (MT Ø 309), Voldum (MT Ø 319), Hadsten (MT Ø 320), Ødum (MT Ø 321), Bøstrup (MT Ø 346), Langå (MT Ø 378), Randers (MT Ø 380), Ølst (MT Ø 383), Stevnstrup (MT Ø 384), Råsted (MT Ø 385), Bjergby (MT Ø 386), Spen- strup (MT Ø 387), Gassum (MT Ø 388), Øster Bjerregrav (MT Ø 389), Læsten (MT Ø 815), Mariager (NT 93), Norup (NT 94), Aalborg - Hobro (tog), Aalborg - Hadsund, Aalborg City (NT 01) Periodekort periode 54 dage: starter med det første check ind		4806,00
Total		Kr.	4806,00

”

Klageren var ikke opmærksom på at zone 301 ikke var inkluderet i hendes pendlerområde, og hun betalte derfor i den efterfølgende periode 17,25 kr. fra rejsekortets saldo, hver gang hun rejste via Århus H i zone 301. Da man med rejsekort med pendler kombi skal checke ind og ud på alle rejser, fik klageren hver gang, hun havde rejst i zone 301, besked på rejsekortstanderens display om rejsens pris på 17,25 kr., når hun checkede ud.

I juli 2020 undrede klageren sig over, at der blev foretaget automatiske optankninger til rejsekortet, når hun havde købt pendlerperiode på kortet. Den 25. juli 2022 henvendte hun sig telefonisk til Rejsekort Kundeservice og anmodede om at få refusion for de beløb, som var trukket for rejser i zone 301. Rejsekort Kundecenter har noteret følgende i forbindelse med telefonsamtalen:

”



”

Den 3. august 2020 afviste Rejsekort Kundecenter klagerens anmodning om refusion og anførte til grund herfor:

” Du er check ud standen, blevet informeret om rejsens pris, hver gang du har checket ud i denne periode. Vi har også sendt dig en informationsmail, hver gang dit rejsekort har tanket op via din tank-op-aftale, grundet de manglende zoner. Det har derfor været muligt at se, at du ikke rejser med de rette zoner.”

DSB har indsendt oplysninger om bestillingsflowet i selvbetjeningen, som fremgår nedenfor under ”sekretariatets behandling af sagen”.

DSB har endvidere indsendt klagerens rejsekorthistorik, som har været forelagt for ankenævnet.

Rejsekorthistorikken viser, at klageren i perioden 25. maj 2020 – 17. juli 2020 har betalt i alt 690 kr. for sine rejser i zone 301, som ikke var en del af hendes pendlerområde, svarende til 40 rejser à 17,25 kr. Der blev foretaget automatisk tank-op med 300 kr. til klagerens rejsekort den 27. maj 2020, den 23. juni 2020 og den 15. juli 2020. Klageren foretog i perioden kun rejser i sit pendlerområde og i zone 301.

SEKRETARIATET BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har anmodet DSB om at oplyse, hvorledes rejseruterne blev præsenteret for klageren ved indtastning af fra- og til-destinationer i selvbetjeningen.

DSB har hertil svaret følgende:

” Herunder er illustreret det bestillingsflow, som klager har været igennem, da hun bestilte et pendlerområde til sit rejsekort.

Første side som klager blev præsenteret for ved valg af zoner til sit rejsekort:

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

Zonevalg

Vælg dit periodekorts gyldighedsområde ved at udfylde "Fra" og "Til" felterne eller ved at klikke på start zone og slut zone på kortet og klik derefter på "søg"

● Fra

● Til

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

50 km
20 mi

■ Her må du rejse frit

— Din primære rejse

A Start

B Slut

Rejsekort 1.41.0

[< Tilbage](#)
[Næste >](#)

Efter indtastning af adresserne
 Fra: xx, Risskov
 Til: Aalborg Station
 Blev klager præsenteret for disse informationer:

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

Zonevalg

Vælg dit periodekorts gyldighedsområde ved at udfylde "Fra" og "Til" felterne eller ved at klikke på start zone og slut zone på kortet og klik derefter på "søg"

● Fra

● Til

Aktivering af periodekort

Du aktiverer perioden ved første check ind

Ved dato (ikke muligt på Sjælland)

Vælg rejserute

Periodekort for 23 zoner

Periodekort for 28 zoner

50 km
20 mi

■ Her må du rejse frit

— Din primære rejse

A Start

B Slut

Du betaler for 16 zoner

Rejsekort 1.41.0

[< Tilbage](#)
[Næste >](#)

Her blev klager i højre side præsenteret for en kortvisning med zoner – hvor det tydeligt er fremgået, at der kan zoomes ind på kortet – og i venstre side for to valgmuligheder af et Periodekort med hhv. 23 og 28 zoner.

Ved at klikke på "Vælg" knappen på ud for muligheden på 23 zoner, blev klager præsenteret for dette:

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

Vælg rejserute

Periodekort for 23 zoner Vælg

1 Med Bus, Bus, Tog Vis

Fra Risskov Skole (Aarhus Kom) Bus

Via Randersvej/Skejbygårdsvej (Aarhus Kom) Til fods

Via Randersvej/Skejbygårdsvej (Aarhus Kom) Bus

Via Hadsten St./Østergade Til fods

Via Hadsten St. Tog

Til Aalborg St.

2 Med Bus, Bus, Bus, ... Vis

Fra Risskov Skole (Aarhus Kom)

Rejsekort 1.41.0

< Tilbage
Næste >

Her blev rejseruten vist i kortet til højre ligesom rejseruten blev beskrevet i udsnittet til venstre. Med de indtastede fra og til adresser findes der 5 forskellige rutealternativer. To af disse kan benyttes, når der vælges 23 zoner, og tre rejseruter kan benyttes, når der vælges de 28 zoner. Der er på selvbetjeningssiden information om alle rejseruterne, og det er muligt at få vist hver af de fem rejseruter i kortudsnittet til højre, hvor rejserute præsenteres sammen med de zoner, som ruten løber igennem. Dette sker, når der "klikkes" igennem de forskellige valgmuligheder. Det er kundes eget ansvar at få valgt netop den rejserute/zoner, som matcher kundens ønske. Da de fem rutemuligheder strækker sig over et større geografisk område, kan det være nødvendigt at zoom ind for at se detaljerne.

Det er på den baggrund DSB's opfattelse, at klager på Rejsekorts hjemmeside blev præsenteret for alle relevante informationer omkring, hvilke rejseruter der kunne anvendes med de forskellige zonevalg.

Det fremgår også af den kvittering, som klager har indsendt til Ankenævnet, hvilke zoner der var bestilt. Af denne zoneoversigt fremgår zone 301 ikke.

DSB skal også gøre opmærksom på, at det er fremgået af klagers selvbetjeningsside på rejsekorts hjemmeside, at der er hævet et beløb på 17,25 kroner på klagers rejsekort ved check ud, i den periode hvor zone 301 ikke var med i klagers pendlerområde. Klager oplyser også selv til Ankenævnet, at der ved check ud på rejsekortstanderen blev oplyst et beløb på 17,25 kroner. Med disse oplysninger på selvbetjeningssiden og på rejsekortstanderne om ekstrabetaling for rejser, som klager mente var dækket af pendlerområdet, har klager været informeret om ekstrabetalingen på de foretagne rejser."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren indtastede sin bopælsadresse og destinationen, Ålborg st., på Rejsekorts hjemmeside og herved fik vist forskellige rute- og zonomuligheder til valg af sit pendlerområde, idet rejsen kan foretages ad forskellige ruter, som ikke alle kræver det samme antal zoner.

Efter ankenævnets opfattelse fremgår det tydeligt, at man efter at have udfyldt felterne "fra og "til" samt har klikket på "søg" skal vælge sin rejserute under overskriften "Vælg rejserute", som er fremhævet med fed skrifttype.

For klagerens vedkommende blev der vist ruter, som krævede henholdsvis 23 zoner og 28 zoner, og her valgte klageren det billigste pendlerområde med færrest antal zoner, hvortil zone 301 for det centrale Århus ikke var inkluderet.

Det bemærkes, at de omfattede zoner blev vist med grøn på kortet til højre i skærbilledet. Ved at zoome ind på kortet kunne klageren have set, at zone 301 *ikke* var markeret med grøn, og ved at klikke på "vis rejse" kunne hun som en sort linje igennem de grønne zoner have set, at den valgte rejserute ikke via Århus H. Herudover modtog klageren en e-mailbekræftelse fra Rejsekort Kundecenter med de valgte zoner, hvoraf det også fremgik, at zone 301 ikke var en del af det pendlerområde, hun havde valgt.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren, hver gang hun checkede ud, fik besked på rejsekortstanderen om rejsens pris på 17,25 kr., hvilket efter ankenævnets opfattelse burde have fået klageren til at undersøge nærmere, hvad årsagen hertil var.

Klageren har 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 via saldoen på rejsekortet for at rejse i zone 301.

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 ca. to måneder efter bestillingen af pendlerområdet blev opmærksom på fejlen. Klageren er derfor ikke berettiget til refusion af den udgift på 690 kr., som hun har haft til rejser i zone 301 i perioden.

Klagerens anbringende om, at hun har vænnet sig til ikke at forstå alt angående sit pendler-/rejsekort, og at hun ubevidst havde fortolket rejsekortstanderens besked om prisen på 17,25 kr. "som yderligere en af rejsekortets mærkværdigheder", kan ikke føre til et andet resultat.

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.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

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 forpligtet 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har pendlet mellem Aarhus og Aalborg siden 1.11.20.

1.11. fik jeg "lagt" et "pendlerkort" oveni mit rejsekort: xx.

Ifm. coronasituationen fik jeg inaktiveret pendlerdelen af mit rejsekort ca. medio marts 2020.

25.5.20 fik jeg igen brug for at pendle hyppigt mellem Aarhus og Aalborg, og fik igen lagt pendlerkort oveni mit rejsekort. Efter nogen tid studsede jeg over, at jeg automatisk fik optanket mit rejsekort, selvom jeg kun sjældent havde rejst ud over mine pendlerture mellem Aarhus og Aalborg. Jeg checkede derfor forbruget på mit rejsekort via Rejsekortets selvbetjening, og opdagede at jeg var blevet trukket 17,25 kr for hver rejse mellem Aarhus og Aalborg.

Jeg kontaktede Rejsekortet telefonisk og den venlige medarbejder der, kunne slå op at pendlerdelen af mit rejsekort tillod rejser mellem noget med betegnelsen "302 MT Ø" (eller noget i den retning) og Aalborg. Jeg burde have haft tilladelse til at rejse fra Aarhus H (eller noget i den retning)

Jeg genaktiverede selv pendlerkortstedet af mit rejsekort 25.5. Men jeg kan ikke regne ud hvorfor kortet er kommet til at have det forkerte "startsted".”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klager den 25. maj 2020 bestilt et Rejsekort Pendler Kombi på Rejsekorts hjemmeside. Rejsekort Pendler Kombi er et selvbetjeningsprodukt, som alene kan bestilles online.

Et Rejsekort Pendler Kombi kan benyttes til at rejse ubegrænset i et pendlerområde efter eget valg (fastprismråde) samt til at rejse uden for det forudbestilte fastprismråde 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 fastprismrådet.

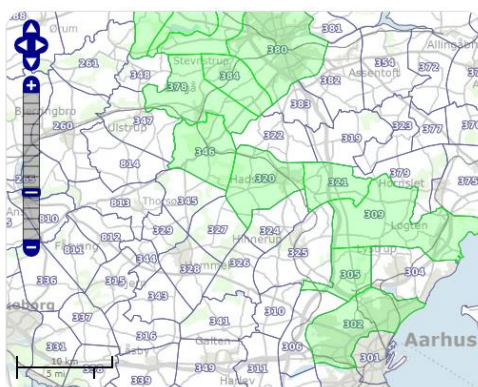
Det Rejsekort Pendler Kombi, som klager bestilte i maj måned, var gyldigt til et fastprismråde med følgende zoner:

Beskrivelse

Område/zoner: Aarhus Nord (MT Ø 302) til Aalborg City (NT 01)

Aarhus Nord (MT Ø 302), Ellidshøj (NT 04), Skalborg (NT 05), Svenstrup (NT 09), Skørping (NT 23), Støvring (NT 24), Arden/Rold (NT 26), Vebbestrup/Øster Doense (NT 27), Hobro (NT 29), Trige (MT Ø 305), Skødstrup (MT Ø 309), Hadsten (MT Ø 320), Ødum (MT Ø 321), Bøstrup (MT Ø 346), Langå (MT Ø 378), Randers (MT Ø 380), Stevnstrup (MT Ø 384), Råsted (MT Ø 385), Øster Bjerregrav (MT Ø 389), Læsten (MT Ø 815), Aalborg City (NT 01)

I forbindelse med klagers bestilling på Rejsekorts hjemmeside, har klager fået vist ovenstående zone informationer. Klager fik ved bestillingen på et kort også vist hvilke zoner, som ville være inkluderet i det pendlerområde, som blev bestilt. Her er det fremgået, at zone 301 ikke var inkluderet i fastprismrådet:



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

Den 25. juli 2020 henvendte klager sig telefonisk til Rejsekort Kundeservice, da hun var blevet opmærksom på, at der var blevet opkrævet betaling for rejser i zoner, som efter klagers opfattelse burde være indeholdt i det bestilte fastprisområde. 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. Ved bestillingen er det som oplyst herover fremgået, hvilke zoner, klager havde valgt.

Klager har efterfølgende ændret fastprisområdet på sit rejsekort.

Som illustreret herunder fremgår det tydeligt på rejsekorts hjemmeside hvilke zoner, der indgår i det valgte fastprisområde. Det fremgår også, at der findes flere alternative valgmuligheder med forskellige zonekombinationer.

Ud fra den zonekombination, som klager bestilte den 25. maj, antages det, at klager ved bestillingen har indtastet følgende i feltet "Fra" og "Til":

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

Zonevalg
Vælg dit periodekorts gyldighedsområde ved at udfylde "Fra" og "Til" feltene eller ved at klikke på start zone og slut zone på kortet og klik derefter på "søg"

● Fra
● Til

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

Vælg rejserute

Periodekort for 21 zoner

Periodekort for 31 zoner

Her må du rejse frit
— Din primære rejse

Start
 Slut

Du betaler for 16 zoner

Rejsekort 1.41.0

Denne søgning giver to valgmuligheder. En med 21 zoner, og én med 31. zoner. Vælges der et Periodekort med 21 zoner, er zone 301 ikke inkluderet, hvilket også fremgår af kortudsnittet til højre. Såfremt klager ønskede zone 301 inkluderet skulle der være valgt et periodekort med 31 zoner:

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

Zonevalg
Vælg dit periodekorts gyldighedsområde ved at udfylde "Fra" og "Til" felterne eller ved at klikke på start zone og slut zone på kortet og klik derefter på "søg"

● Fra
● Til

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

Vælg rejserute

Periodekort for 21 zoner

Periodekort for 31 zoner

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

Her må du rejse frit
— Din primære rejse

Start Slut

Du betaler for 17 zoner

Rejsekort 1.41.0

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

At klager ikke var opmærksom på de forskellige valgmuligheder, og derfor fik bestilt et andet fastprisområde end ønsket, er ikke et forhold, DSB kan tage ansvar for.

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 samt for hvilke rejser og zoner.

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

Hertil har klageren bemærket:

"Efter at have talt med DSB's medarbejder i telefonen og med den forklaring jeg nu kan læse i DSB's brev, ville jeg nok være i stand at bestille den korrekte udgave af pendlerkortet. Men da jeg skulle gøre det, var jeg åbenbart ikke i stand til at det. Men jeg har virkelig ikke forsøgt at gøre noget forkert.

Jeg havde oprindeligt købt pendlerkortet i billetsalget på Aarhus Hovedbanegård. Da jeg skulle "genoptage" pendlerkortet efter coronapausen, tog jeg tidligt til banegården for igen at få hjælp, men kontoret havde ændret åbningstider, så de først åbnede kl 8. Jeg skulle med et tidligere tog, og forsøgte mig derfor på hjemmesiden.

Jeg har i dag forsøgt om jeg kan genskabe hvad jeg gjorde den dag, men jeg "får ikke lov" at gentage bestillingen, fordi mit pendlerkort aktuelt er aktivt.. Men jeg kan umuligt have tastet "302 MT Ø", jeg er professor i genetik, og har ikke indsigt i DSB's koder.

Måske har der været en mulighed for at indtaste hvorfra og hvortil jeg ville rejse. Hvis det er tilfældet har jeg givet vis tastet min adresse: xx, 8240 Risskov. Den ligger i Aarhus Nord og det kan muligvis forklare hvorfor mit kort ikke kom til at gælde fra Aarhus Hovedbanegård. Men hvis computeren derfor har antaget at jeg ville rejse direkte fra min bopæl til Aalborg, uden at passere Aarhus Hovedbanegård, synes jeg ikke den har anvendt en hensigtsmæssig "rejsevejledning"

Jeg husker at jeg så kortet som DSB gengiver, men alt var så småt at man ikke kunne se de enkelte zoner i Aarhus."

Klageren har videre bemærket:

"Jeg kan forstå, at det nu er et spørgsmål om jeg har fået valget mellem at købe et kort der ville bringe mig på arbejde, ved at køre gennem 21 og 31 zoner. Jeg husker at der var valgmuligheder, men ikke præcis hvilke, at jeg var i tvivl om hvad jeg skulle gøre, men endte med at ræsonnere at det, alt andet lige, måtte være smartest at rejse den korteste vej.

Der var vist også noget med om jeg kunne vælge at rejse med bus og eller tog. Sædvanligvis rejser jeg udelukkende med tog, idet jeg cykler til banegården i Aarhus og går fra banegården i Aalborg. Men jeg valgte det forslag der gav mig flest muligheder for også at vælge bussen i Aarhus (hvilket kunne blive relevant i dårligt vejr).

Til højre for teksten var et kort, der viste hele turen mellem Aarhus og Aalborg. Jeg kunne ikke se nogen forskel mellem de to valgmuligheder. Bedømt ud fra de kortudsnit der vises ifm. den lignende klagesag, ser jeg nu at jeg skulle have zoomet ind på Aarhus Midt. Men det havde krævet at jeg anede uråd.

Jeg må indrømme at jeg har vænnet mig til at jeg ikke forstår alt ang. mit pendler-/rejsekort. F.eks. forklarede den der lagde pendlerdelen oveni rejsekortet i november 2019, mig hvordan jeg kunne tilmelde mig en ordning så det gik lettere hvis jeg en dag glemte kortet. Jeg fandt tilsvarende information et sted på DSB's hjemmeside. Men først efter flere futile forsøg på at etablere dette, fik jeg fat i en person der forklarede at for lige netop mit kort kunne dette ikke lade sig gøre. Også på Rejsekortets hjemmeside har jeg vænnet mig til at ting ikke er intuitive; f.eks. at skal man vælge "selvbetjening" flere gange for at komme til selvbetjeningen, og man ikke kan vælge en ting ved at klikke på symbolet for tingen, men skal klikke på teksten ved siden af. Det kan have været medvirkende til at jeg har "accepteret" flere "mærkelige" ting undervejs i mit selvbetjente genetablering af mit pendlerkort mellem Aarhus og Aalborg (f.eks. studsede jeg

over at jeg skulle vælge mellem flere muligheder, det skulle jeg ikke da jeg købte det første gang i DSB's billetkontor, men tænkte at det nok var yderligere en mærkværdighed ved rejsekortet).

Hvis jeg var blevet orienteret om at det valg jeg traf, ville koste mig en ekstra regning for hver rejse, havde jeg selvfølgelig ikke valgt denne løsning. Her kunne det også have været en hjælp hvis systemet havde orienteret mig om hvilken "indstilling" mit pendlerkort havde haft hidtil.

Det fremgår også at det iht. 1.8.1. i Rejsekortsbestemmelserne er min pligt at checke diverse ting, og at "Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm". Jeg er bevidst om at det er tilfældet når jeg anvender mit kort som "almindeligt" rejsekort, og her plejer jeg at checke at prisen ser "rigtig" ud. Men på mine pendlerture mellem hjem og arbejde plejer der ikke at være en "informativ" information på skærmen, hvilket forklarer at det først var da jeg undrede mig over de uventede "tank-op'er", at jeg associerede til at den "ikke-informative" information på skærmen havde ændret karakter. Jeg husker at der stod noget med "17,25" - hvilket jeg indtil da, ubevidst havde fortolket som yderligere en af rejsekortets mærkværdigheder. Hvis DSB havde ønsket at gøre mig opmærksom på at jeg ud over det jeg allerede havde betalt for rejsen via mit pendlerkort ville få trukket 17,25 kr på mit rejsekort, skulle det have fremgået eksplicit."

Og:

"I bagklogskabens lys, burde jeg måske have studset over beskeden "nyt pendlerområde". Men også her har jeg formentlig bare udvist "tolerance" overfor Rejsekortets manglende "logik". Da jeg inaktiverede "pendlertillægget ved starten af coronaepidemien, var det meget let, jeg skulle blot gøre noget som var lige til. Men da jeg skulle genetablere det, fandt jeg ingen tilsvarende "lige til"-anvisninger og måtte eksperimentere mig frem."

Samt:

"Jeg kan illustrere yderligere hvorfor jeg kan blive noget forvirret i selvbetjeningen ift. mit xxx-kort

1. Kortet har flere navne, se nedenfor. Nogle steder omtales det som "Pendlerkort" (Når jeg klikker på dette ord i venstre kolonne, får jeg oplysninger om bl.a. "Pendler kombi" som til forveksling ligner mit kort). Når jeg klikker videre finder jeg betegnelsen "Rejsekort med pendler kombi". Hvis jeg ikke klikker i venstre kolonne, men læser på højre side omtales mit kort som "Periodekort" (overskriften); nedenunder omtales det som "rejsekort med periodekort" og længere nede "Kombikort Jyl/Fyn Voksen" og klikker jeg mig længere ind, så har jeg et "Voksen - Rejsekort personligt med foto".

2. Hvis du checker hvilke valgmuligheder jeg havde, da jeg ville genetablere mit "Pendlerkort/Pendler kombi/Rejsekort med pendler kombi/Periodekort/rejsekort med periodekort/Kombikort Jyl/Fyn Voksen/Voksen - Rejsekort personligt med foto", ser du at den oplagte mulighed var "Forny periode". Den valgte jeg selvfølgelig - men der var ikke hjælp at hente. Eneste valgmulighed var "Bestil nyt pendlerområde". Jeg har formentlig igen mobiliseret min tolerance overfor den u-intuitive udformning af hjemmesiden, og valgt denne mulighed selvom jeg på ingen måde ønskede et nyt pendlerområde. Og derfor har jeg formentlig også "tolereret" at bekræftelse-mailen havde denne overskrift

English
[redacted] er logget ind | Log ud

Rejsekort [Selvbetjening](#) [Udskriv](#)

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 pendlerkort
 Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

Mine oplysninger
 Mine værgeløst
 Kontoudtog
 Brugernavn/adgangskode

Mit rejsekort

Valgt rejsekort: **Rejsekort**
 Særlige kort
 Inaktive kort

Kortnummer: [redacted]
 Voksen - Rejsekort personligt med foto

Saldo kr. 223,49

Kombikort Jyl/Fyn Voksen
Periode udløber 08-10-2020

Tank-op Spær rejsekort
 Detaljer Mine rejser
 Periodekort

https://www.dropbox.com/h English
[redacted] er logget ind | Log ud

Rejsekort [Selvbetjening](#) [Udskriv](#)

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 pendlerkort
 Følg dit nye rejsekort

Mine oplysninger

Mine oplysninger
 Mine værgeløst
 Kontoudtog
 Brugernavn/adgangskode

Periodekort

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

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

Kombikort Jyl/Fyn Voksen

Område:
 Fra: Aarhus Centrum (MT Ø 301)
 Til: Aalborg City (NT 01)
 Via:

Periode udløber: 08-10-2020

Fornyelsesaftale: Nej

Forny periode Tilbagebetal
 Fornyelsesaftale Bestil nyt pendlerområde

[Se detaljer](#)

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand