

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0211
- Klageren:** XX  
2720 Vanløse
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Refusion for mistet pensionistkort – klageren fik stjålet sin pung, hvori han opbevarede kortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få refunderet 595 kr., da han måtte købe et nyt pensionistkort og derved har betalt to gange for den samme periode
- Indklagede afviser at refundere beløbet med henvisning til, at der ikke ydes refusion for mistede pendlerkort
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. december 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at afvise klagerens krav om at få refunderet 595 kr. for sit mistede pensionistkort.

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

-oOo-

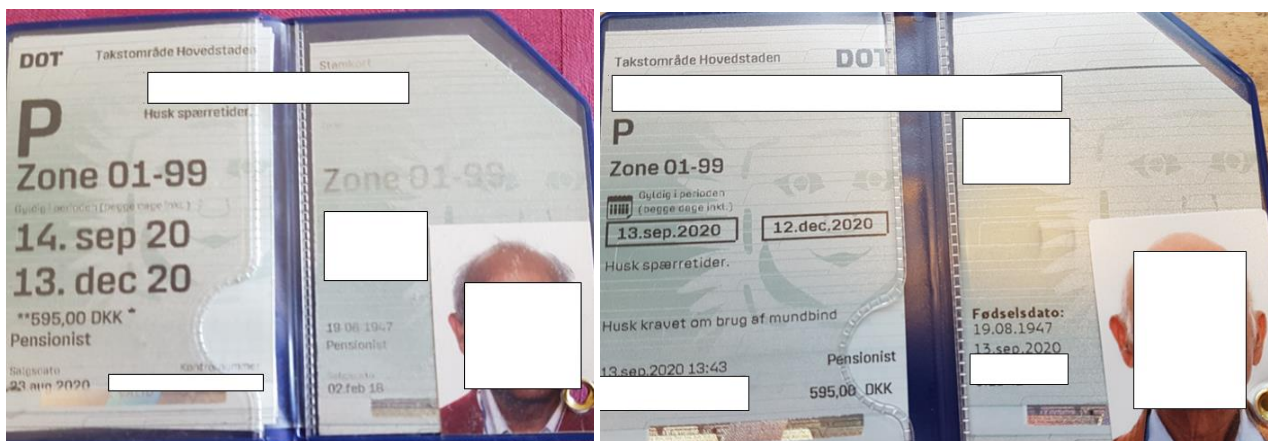
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren den 12. september 2020 rejste med Movias buslinjer 2A og 4A fra sin bopæl til sit arbejde, fik han ifølge det oplyste stjålet sin pung undervejs på rejsen. I pungen opbevarede han bl.a. sit pensionistkort indeholdende et nyt indlæg, som han havde købt i god tid, og som var gyldigt for en kommende periode fra den 14. september – 13. december 2020.

Klageren har indsendt et foto, som han havde taget af pensionistkortet, og et foto af det nye pensionistkort, som han måtte købe efter at være blevet bestjålet.



Den 19. september 2020 anmodede klageren Movia om at refundere 595 kr. med henvisning til ovenstående.

Movia afviste den 6. oktober 2020 at refundere beløbet med den begrundelse, at mistet rejsehjemmel i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler ikke kan refunderes.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På DOT's hjemmeside under overskriften "Refusion af pendlerkort på pap" er det anført, at "mistede kort refunderes efter særlige regler i DSB hhv. Movia". Ankenævnets sekretariat har anmodet Movia om at oplyse, hvad disse regler indebærer. Movia har svaret følgende:

"Movia bemærker, at der er en væsentlig forskel på at refundere et ubrugt kort og dét at få refunderet et kort, der er bortkommet.

Det er oplyst, at kunden har mistet sit kort. Uanset hvad årsagen er til dette, er kortet derfor ikke til stede. Derfor kan det desværre ikke refunderes iht. reglerne om refusion. Vi henviser til de Fælles Landsdækkende rejsereglers afsnit 2.5, der lyder;

## 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på

[www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

Det fremgår heraf, at rejsehjemlen skal være til stede, samt at der ikke kan ske refusion, hvis rejsehjemlen er mistet. Movia kan ikke foretage udbetalinger uden fornøden dokumentation for grundlaget for at der sker udbetaling. Det er årsagen til, at vi ikke blot kan udbetale til kunder på baggrund af en oplysning om, at kortet er mistet. Det ville indebære alt for store muligheder for omgåelse og snyd i forhold til billetprodukterne, og det er ikke i overensstemmelse med gældende regnskabsprincipper.

Samtidig lægges der vægt på, at et pendlerkort ikke kan spærres for yderligere brug, sådan som det f.eks. er tilfældet med et rejsekort. Hvis et rejsekort bortkommer, kan det spærres (bortset fra anonyme kort), således at det ikke længere kan bruges, ligesom restsaldo eller ubrugt periode kan og skal udbetales til kunden. Her er grundlaget for tilbagebetaling til stede. Et pendlerkort på pap kan derimod ikke spærres og ville derfor fortsat kunne bruges som rejsehjemmel, også efter refusion, såfremt man tillod tilbagebetaling, uden at kortet samtidig blev returneret.

Vi beklager den tekst, der fremgår af DOTs hjemmeside, men må lægge afgørende vægt på det, der fremgår af rejsereglerne. Det fremgår af ovennævnte afsnit, at refusion skal være udtrykkeligt fastsat for det enkelte produkt, hvilket ikke er tilfældet.

Vi vil opdatere teksten hurtigst muligt.

Vi kan oplyse, at kunden i september måned fik refunderet et tilsvarende pendlerkort af Movia, idet kunden oplyste over for os, at en af Movias kontrollører havde taget hans gyldige kort og smidt det væk. Vi valgte at lade tvivlen komme kunden til gode, da sagen ikke havde været forelagt kontrolløren, og udbetalte ham derfor prisen for et pendlerkort, ud fra en vurdering af, at det ikke kunne afvises, at kunden kunne have krav på erstatning, hvis hans oplysning var korrekt.

Dette er dog ikke et udtryk for, at kunderne til enhver tid har ret til at kræve tilbagebetaling af pendlerkort, som ikke kan fremvises, jf. ovenfor."

### **Til dette har klageren bemærket:**

"I den sag, har jeg sendte kopi AF BEGGE KORT dvs. både den gamle som er blevet stjålet og den anden som jeg måtte købe, det betyder at dokumentation er på plads.

jeg kan yderligere oplys, at politiet har kontaktet mig, at de har genkendte en dame, som havde hævet et beløb på mit dankort. Politiet vil nok kontakte movia, da de ønskede at ved mere om, min busrute.

MHT - der er nævnte, at movia har refunderet beløbet i september mdr. jeg er selv ked af det, at det sekt igen - uden min skyld. I september mdr. har jeg også send dokumentation for double køb. Fejlen lå hos Movia, de valgte ikke at undersøge hos billetkontrolløren, istedet for refunderet beløbet."

### **Hertil har indklagede afslutningsvis bemærket:**

"Som oplyst tidligere lægger Movia til grund for afvisning af krav om erstatning, at rejsehjemlen skal være til stede, samt at der ikke kan ske refusion, hvis rejsehjemlen er mistet."

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.5, at rejsehjemmel kan refunderes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt, og hvis den originale rejsehjemmel forevises. Mistet rejsehjemmel refunderes ikke.

Ifølge klageren har han fået stjålet sit pensionistkort og har derfor måttet købe et nyt pensionistkort for samme periode. Klageren har indsendt kopi af begge pensionistkortene og har krævet, at Movia refunderer 595 kr. for det ene kort.

Ubrugte eller delvist brugte pensionistkort kan normalt refunderes efter særlige regler mod et ekspeditionsgebyr. Imidlertid kræves herfor, som anført i de fælles landsdækkende rejseregler, at det originale kort forevises, hvilket klageren ikke kunne, da kortet var mistet/stjålet.

Efter ankenævnets opfattelse er der ikke i sagen oplyst forhold, som indebærer et ansvar for Movia i den konkrete sag.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet, at klageren, uanset at han kunne forevise en kopi af pensionistkortet, ikke har været berettiget til at kræve, at Movia refunderer det mistede kort.

Det forhold, at klageren tidligere under særlige omstændigheder har fået refusion for et mistet pensionistkort, kan ikke føre til et andet resultat i denne sag.

Ankenævnet henviser klageren til at kontakte sit forsikringsselskab for eventuel dækning af det tab, som han har lidt, som følge af at være blevet bestjålet.

Det bemærkes, at Movia har oplyst, at de vil foranledige en ændring af teksten på DOT's hjemmeside, som efter ankenævnets opfattelse kan være misvisende, men ankenævnet konstaterer, at dette endnu ikke er sket.

### **RETSGRUNDLAG:**

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

"

## 2.5. Refusion og ombytning

Kunden kan kun få refunderet eller ombyttet sin rejsehjemmel, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt.

Kunden skal ved evt. refusion eller ombytning forevise den originale rejsehjemmel. Selskaberne kan opkræve gebyr.

Er rejsehjemlen mistet, kan den ikke refunderes.

Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk).

”

Fra DOT's hjemmeside om pensionistkort:

”

### Refusion og ændring

Pensionistkort, som ikke er brugt eller kun delvist brugt, refunderes uden begrundelse. Det sker som vist i skemaet nedenfor:

Benyttet	Tilbagebetaling
1 - 30 dage	60 x (kortets pris / 90)
31 - 60 dage	30 x (kortets pris / 90)
61 dage og mere	Ingen tilbagebetaling

Den dag, kortet bliver refunderet, regnes som brugt.

For refusion ved dokumenteret sygdom og ved død samt forudkøbte, ændrede og mistede kort, [læs mere under Refusion af pendlerkort](#).

Ved alle former for refusion og ændring opkræves et gebyr på 40 kr. pr. ekspedition.

...

### Refusion af pendlerkort på pap

For pendlerkort på pap fratrækkes dobbelt kontantbilletspris pr. dag for de første 3 dage og herefter 5% pr. dag af det restbeløb, der var tilbage efter 3 dage. Et kort vil således ikke have nogen værdi efter 23 dage. Alle dage ud over 30 tilbagebetales fuldt ud – også når perioden ud over 30 dage er påbegyndt.

Som grundlag for billetpris bruges altid det zoneantal, som pendlerkortet er prissat i forhold til, uanset om en billigere billetpris kunne have været brugt for den aktuelle rejse.

Kort, der er købt forud, refunderes helt, hvis første gyldighedsdag ikke er overskredet.

**SE HVORDAN DIN TILBAGEBETALING BEREGNES**

Ved alle former for refusion og ændring, som foretages ved personlig betjening eller via DOT web-shop, opkræves et gebyr på 40 kr. pr. ekspedition.

Mistede kort refunderes efter særlige regler i DSB hhv. Movia.

...

”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Lørdag den 12. sep. 20, ca. 13.30, jeg tog bus 2A, fra stoppested ved Grøndal Station i Vanløse. Jeg skiftet bus til 4A fra Ndr. fasanvej, til at komme på arbejdet, som rådgiver i xx.

Da jeg kom på jobbet, kunne jeg, at jeg mangler min tegnebog. så tænkte at jeg havde måske glemte hjem.

da jeg kom hjem, kunne jeg ikke finde min tegnebog. Den var væk. Straks jeg spærrede mit Dankort. Jeg kunne se, at i løbet af få minutter har tyven hævet 3 X 1500 og 1 X 500 på mit kort. jeg er forbavset over, at det gik så hurtigt.

i min tegnebog var:

1. rejsekort
- 2 Buskort, som jeg havde fornyet i god tid.
- 3 Dankort
- 4 Sygesikringsbevis
- 5 Tivolikort ( aktionærkort - har fået erstattet gratis)
6. Fitnesskort - Fitness 1.
- 7 Gavekort i Rema1000 kr. 500,-
- 8 mindst kr. 300,. kontanter.
- 9 og naturligvis tegnebog.

jeg har anmeldt til codan og til Nordea indsigelse for ovennævnte kr i alt 5000,-

Jeg mener at man skulle kun identificere tyven fra overvågningsKamera fra Hæveautomat.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Her er Movias svar på klagesag 2020-0211:

- 1) Movia kan desværre ikke imødekomme kundens krav om erstatning for bortkommet Pensionistkort. Kunden har tidligere henvendt sig til Movia, og i Movias svar til kunden 6. oktober med sagsID xx, er kundens krav afvist
- 2) I henhold til de gældende landsdækkende rejseregler refunderes mistet rejsehjemmel ikke. Betingelsen for at modtage refusion er at kunne forevise den originale rejsehjemmel, som også er til brug for Movias dokumentation til Movias revision.
- 3) Kunden mener, at Movia skulle anvende bussens overvågning, men Movia har ikke adgang og lov-hjemmel til videoovervågning i bussen
- 4) Derudover har Movia ikke mulighed for at læse medsendte link til dokumenter

For en god ordens skyld kan vi oplyse, at Movia i september har imødekommet kundens krav om refusion af bortkommet (i juni) Pensionistkort. Den sag (ESS xx) involverede imidlertid kontrollører fra Movia, som i september måned næppe kan erindre en konkret episode. Derfor valgte Movia undtagelsesvist at imødekomme kundens krav.”

## Hertil har klageren bemærket:

" jeg beklager, at man ikke kunne åbne de medsendte linke. jeg er ikke expert i PC.

Jeg forsøger på en anden måde

jeg har tidligere sendt kopi af 2 buskort Gamle Buskort ( som blive stjålet) og ny buskort, som jeg måtte købe.

dvs her er dokumentation for double køb. jeg har sendt anmeldte sagen til politiet.

hermed jeg vedhæfter kopi af en mail fra xx, Movia, hvor han nævner at jeg må undersøge om double køb.

i forbindelse med sagsbehandling, ønsker jeg I kan brug bilag ( 2 X buskort og xx bilag " Movia mail af 22.6.20" som jeg vedhæfter nu)

Jeg er overrasket over at Movia, trods dokumentation af double køb, nægter at tilbagebetale min tilgodehavende.

For en ordens skyld, kan jeg huske, at dengang, man havde begynde at købe billetter på nettet. På det tidspunkt, nogle billetkontrollører, nægtet at anerkende billet på smartphone. deres forklaring var man kan ikke "klippe/ stempel" billet. Men myndighederne, mente alligevel, at billet på smartphone mm er ok, og ikke nødvendig at klippe/stempel."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand