

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0122
- Klageren:** XX
4700 Næstved
- Indklagede:** Movia
CVRnummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Klageren mistede sit pendlerkort og købte et nyt. Har betalt dobbeltpris i 11 dage på pendlerkort til 1.800 kr. samt købt en returtogbillet til i alt 248 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker godtgjort beløbet for dobbelt pendlerkort i 11 dage og returtogbillet
Indklagede afviser dette
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at afvise kravet om refusion for 11 dage af pendlerkort samt returbillet.

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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren mistede på en ferie sit pendlerkort indeholdende værdidel og stamkort. Da hun kom hjem lå hendes nye pendlerkort gyldigt fra 11. maj – 11. juni 2018 i postkassen. Men da hun rejste på dette blev hun den 22. maj 2018 i DSB Regionaltog pålagt en kontrolafgift, fordi hun ikke havde noget stamkort, og værdidelen i sig selv derfor ikke var gyldig rejsehjemmel.

Da hun den 25. maj 2018 skulle rejse på ny, købte hun billet tur-retur til i alt 248 kr.

Efter rådgivning fra DSB oprettede hun et helt nyt periodekort med værdidel og stamkort, som var gyldigt fra 1. - 30. juni 2018.

Klageren anmodede den 29. maj 2018 DOT (Movia) om at refundere beløbet for de 11 dage, hvor hun havde betalt dobbelt for de to periodekort samt returbilletten.

Movia afslog dette den 6. juni 2018 med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar altid at have korrekt rejsehjemmel, samt at hun i perioden fra 1. juni til 11. juni 2018 ikke havde haft to gyldige billetter, da hun ikke havde haft noget stamkortet tilhørende værdidelen, som var udstedt til perioden 11. maj – 11. juni 2018.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et periodekort er kun gyldigt, når der både er et værdikort og et stamkort med samme numre. Det fremgår af sagen, at klageren kun havde ét pendlerkort, som opfyldte denne betingelse, idet hun havde mistet stamkortet tilhørende værdidelen med gyldighed 11. maj – 11. juni 2018.

Klageren havde derfor ikke to gyldige pendlerkort i samme tidsrum, og det beroede på forhold hos klageren, at hun mistede stamkortet, hvorfor Movia ikke er ansvarlig for de udgifter dette måtte have medført for klageren, og derfor er berettiget til at afvise at godtgøre klagerens udgifter til periodekort i perioden 1.- 11.juni 2018.

Ankenævnet foreslår, at klageren retter henvendelse til eget forsikringselskab med henblik på en mulig dækning.

Togbilletten, som klageren ønsker refunderet, blev købt den 25. maj 2018. På dette tidspunkt havde klageren ikke noget gyldigt periodekort, og allerede af den grund ikke noget berettiget krav om godtgørelse af udgifterne til togbilletten. Der er hermed ikke taget stilling til, om kravet kunne være gjort gældende mod Movia, eller om der kan ydes godtgørelse for upersonlige billetter.

RETSGRUNDLAG:

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår:

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.

”

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg mistede mit blå omslag med pendlerkort på en ferie til Krakow. Da jeg kom hjem lå mit nye pendlerkort som jeg havde bestilt online i postkassen det gik fra 11 maj til 11 juni. Efter en masse snak med den ene og den anden DSB på hovedbanen, tlf. samtaler m.v. kom vi endelig frem til at jeg skulle bestille et nyt pendlerkort og oprette mig på ny så jeg fik stamkort. Derfor vil jeg gerne have den periode retur som jeg har bestilt og betalt dobbelt for 01. - 11. juni 2018. Jeg vil ligeledes også gerne have returbillet 24.05.18 kr. 248,- retur da jeg også har betalt for denne dag. Mit gamle pendlerkort nr. hedder [...] og mit nye [...]”

Indklagede anfører følgende:

"Movia har vurderet sagen.

- a) Movia fastholder vores afgørelse
- b) Periodekort er kun gyldigt, når pendlerkort har tilhørende stamkort. I perioden 1. juni – 11. juni foreligger ikke stamkort, og pendlerkortet er derfor ikke gyldigt.
- c) Korrespondance er vedlagt"

Klageren anfører hertil:

"Jeg kan sagtens forstå at mit pendlerkort ikke er gyldigt uden billede - men det jeg beder om er refusion for den periode jeg har betalt dobbelt, jeg havde jo købt et pendlerkort fra 11 maj til 11 juni og da jeg på grund af, at jeg havde mistet stamkortet måtte forny tidligere købte et som gjaldt fra 01. Juni til 30 juni så har jeg jo betalt dobbelt fra 01. Juni til 11. Juni 2018 , det er den periode jeg gerne vil have refunderet det er trods alt et halvt månedskort og det er mange penge for mig ."

Indklagede anfører hertil:

"Movia fastholder vores afgørelse, og har en uddybende kommentar.

Et periodekort skal også være gyldigt i en forespørgsel om refusion. Derfor skal både pendlerkort og stamkort være til stede ifm. refusion, så vi har dokumentation på, at udbetaling sker til korrekt person."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand