

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0341

Klageren: XX på vegne YY
8400 Ebeltoft

Indklagede: Midttrafik
CVRnummer: 29943176

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af Ungdomskort samt godtgørelse af klippekort brugt i perioden efter kontrolafgiften.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 15. oktober 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 21. oktober 2013-

Sagens omstændigheder:

Klagerens søn var godkendt til at få et Ungdomskort i perioden 1/8-2013 – 31/5-2014. Ungdomskort bestilles for minimum 3 måneder ad gangen.

Klageren bestilte et Ungdomskort for to kvartaler, og den 28. juli 2013 sendte Midttrafik en mail til klagerens søn om, at hans billede til ungdomskortet ikke opfyldte de stillede krav, og at han skulle uploade et nyt foto, før bestillingen ville blive gennemført.

I følge det oplyste blev der efterfølgende udstedt et Ungdomskort gældende for perioden 14/8 – 30/9, efter at klagerens ægtefælle havde indsendt et pasfoto af sønnen. Midttrafik har videre oplyst, at problemerne med fotoet udløste en teknisk fejl, som på daværende tidspunkt ikke var kendt, der resulterede i, at der ikke automatisk blev sendt et nyt Ungdomskort gældende for 3. kvartal til klagerens søn.

I følge klageren var de på ferie til lørdag den 28. september 2013 og fandt derefter ud af, at der ikke var modtaget noget girokort til betaling af Ungdomskortet for det kommende kvartal. De kontaktede derfor Midttrafik og fik oplyst, at de skulle ringe om mandagen. Dette gjorde de, og Midttrafik beklagede fejlen og ville sende et girokort med det samme. Dette modtog klageren den 2. oktober 2013 om eftermiddagen, hvorefter de betalte dette.

Samme morgen den 2. oktober 2013 havde sønnen rejst med bussen, og kl. 08:13 blev han pålagt en kontrolafgift for udløbet abonnementskort. På en note anførte kontrolløren: "*Abk. Udløbet. Siger er forsinket med poster!*".

Den 15. oktober 2013 klagede klageren over kontrolafgiften til Midttrafik og anførte:

Jeg skriver på vegne af min søn, Christopher. Han har ungdomskort og skulle ved en periodes udløb automatisk få tilsendt et nyt girokort til brug for betaling af efterfølgende periode.

Vi var på ferie i ugen op til den 1. Oktober og var derfor ikke klar over at han ikke havde modtaget et sådant. Vi rettede med det samme vi kom hjem henvendelse til jeres kontor og fik at vide at I havde lavet en fejl og et nyt girokort ville blive tilsendt. Det fik vi først med posten d. 2 oktober og kunne derfor først få det betalt derefter.

Jeg mener at det er urimeligt at Christopher bliver pålagt en kontrolafgift fra jeres side når det han ikke har haft gyldig rejsehjemmel pga en fejl begået af jeres kontor. Som hans forældre har vi netop forsynet ham med et Ungdomskort for at sikre os at hans rejsedage automatisk var sikret mht.

Transport frem og tilbage. Jeg har ringet til jeres kontor og fremsat dette og fik at vide at jeg måtte rette henvendelse skriftligt. Det er hermed gjort og jeg ser frem til at høre fra jer.

Den 15. oktober 2013 svarede Midttrafik klageren:

Kontrolafgiften er blevet behandlet og kan ikke ændres da Christopher ved billetkontrollen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel og der blev udstedt en kontrolafgift til ham i henhold til Midttrafiks gældende rejsebestemmelser. Rejsebestemmelserne kan du se på www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsebestemmelser.

Det fremgår af din henvendelse at du finder det urimeligt at Christopher er blevet pålagt en kontrolafgift og du er af den opfattelse at fejlen er på Midttrafiks side.

Den 30/9 2013 fremsendte Midttrafik et nyt Ungdomskort til Christopher gældende for perioden 3/10 2013 - 31/12 2013. Kontrolafgiften blev udstedt den 2/10 2013 og på denne dato var der ikke et gyldigt Ungdomskort.

Det er ærgerligt, at modtage en kontrolafgift men det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel hvorfor Christopher skulle have købt en billet da han steg på bussen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at sønnen har et ungdomskort til at rejse i skole på. Det er lavet, så han automatisk skal få et nyt indbetalingskort hver 3. måned, hvilket er meget vigtigt for ham, da han har ADHD og derfor har svært ved planlægning af og at skabe struktur på hverdagen. Hans kort udløb op til den 1. oktober, MEN han fik ikke et nyt girokort - og da de var på ferie til lørdag d. 28. september, var de heller ikke opmærksomme på det. De ringede til Midttrafik og fik at vide, at de måtte ringe igen om mandagen. Så de rettede igen henvendelse til Midttrafik om mandagen d. 30. september og fik at vide, at Midttrafik beklagede, og at det var en fejl fra deres side. Midttrafik ville sende et nyt girokort med det samme. Det fik klageren med posten onsdag d. 2. oktober, og betalte det samme dag. Sønnen mødte en billetkontrol samme morgen - han rejser hjemmefra kl. 6.24 for at nå i skole, så han var taget afsted, da posten kom med det nye girokort. De troede, at der var styr på hans rejsedage mellem skole og hjem, når han havde lavet en aftale om automatisk fornyelse/nyt girokort hver 3. måned. Det er urimeligt, at han skal pålægges en kontrolafgift, når Midttrafik har lavet fejl og har undladt at tilsende et nyt girokort ved periodens udløb, som de blev lovet, da sønnen fik ungdomskortet

Midttrafik erkender, at der ikke automatisk blev sendt et nyt indbetalingskort til Ungdomskort. De beskriver det som en "teknisk systemfejl" i svaret til Ankenævnet.

Midttrafik skriver i øvrigt også i svaret at de kan se, "at der den 28/7 2013 blev bestilt et Ungdomskort til både 3. og 4. kvartal 2013"

Det er urimeligt, at sønnen skal pålægges en kontrolafgift på 750 kr., fordi Midttrafik ikke får sendt et nyt betalingskort ud til tiden pga. en fejl i selskabets håndtering af fornyelse af betalingsperioden for Ungdomskortet.

De henvendte sig til Midttrafik søndag d. 29. september, da de lige var kommet hjem fra ferie. De reagerede altså øjeblikkelig ved at henvende sig til selskabet, da de opdagede fejlen for at sikre, at sønnen havde gyldig rejsehjemmel til og fra skole. Desværre var det ikke muligt for selskabet at gøre noget ved det om søndagen, og det var først da de igen om mandagen henvendte sig, at Midttrafik fik sendt et nyt indbetalingskort ud. Altså efter klagerens 2. henvendelse – da det ikke var noget, der kunne afhjælpes i weekenden. De måtte vente til det blev hverdag. De har altså gjort, hvad vi kunne.

Hverken klageren eller ægtefællen har været informeret om, at billedet ikke var godt nok, eller at der ville gå 3 dage, inden sønnens ungdomskort var gyldigt.

Klageren har for nyligt kontaktet Midttrafik for at sikre sig, at sønnen får et nyt indbetalingskort til ungdomskortet med gyldighed fra d 1. januar 2014. Hun har i den forbindelse fået besked om, at sønnen måtte bestille et nyt ungdomskort pga. billedet ikke var godt nok. Men nu undrer det hende, at Midttrafik i starten af oktober alligevel valgte blot at sende et indbetalingskort efter deres henvendelse til Midttrafik om det manglende indbetalingskort, uden at forlange et nyt foto allerede der. Men forhåbentligt kommer der styr på det, når nu sønnen bestiller et nyt kort og afleverer et nyt foto, så han har gyldigt ungdomskort pr. 1. januar 2014.

Vedrørende kontrolafgiften fra den 5. august 2013; i slutningen af juli ringede de til Midttrafik for at undersøge, hvorfor Christopher ikke havde modtaget det bestilte Ungdomskort. Der fik vi besked om, at ansøgningen var blevet væk – Midttrafik kunne godt se, at han havde bestilt et kort, men derefter var det forsvundet i systemet. De lovede at se på sagen, men sønnen ville nok ikke nå at få kortet inden skolestart d. 5/8-2013. De aftalte at klageren måtte købe et 10-turs kort til sønnen, som Midttrafik så senere ville refundere til klageren.

Den 12. august, hvor de var begyndt på 10 turs kort nr. 2, talte de igen med Midttrafik og der fik de at vide, at der var noget galt med det foto, som var indsendt. Klagerens mand tog et billede af et pasfoto af sønnen, og mailede det til Midttrafik. Det fik de besked om, var OK. Derefter fik sønnen et Ungdomskort tilsendt fra Midttrafik. Klageren har glemt at få disse 10 turskort refunderet – i dag kan hun kun finde det første 10 turskort, det andet forsvandt med en tabt pung i september. Til den første skoledag den 5/8 havde sønnen købt det første 10 turs kort og brugte det om morgenen i bussen fra Ebeltoft. Men han vidste ikke, at han allerede skulle stemple det i bybussen, da han skulle hjem – vi kommer jo ude fra landet af (Ebeltoft), og han blev pålagt en kontrolafgift. Den betalte de som "dyre lærepenge". Der vedhæftes her dette første 10 turs kort.



De synes egentlig, at har betalt nok penge til Midttrafik, uretmæssigt pga. Midttrafiks fejl og det ville klæde dem at annullere den påklagede kontrolafgift. Og samtidig erkende, at de har lavet fejl helt fra starten, og også at refundere udgifterne til de to 10 turskort, der blev købt i august. (som kundeservice lovede dengang)

Det skal nævnes her, at et 10 turs kort fra Ebeltoft til Hasselager koster 570 kr. for 10 ture, altså en uges rejsepris. Dem købte klageren to af og betalte en kontrolafgift oveni, i alt 1.890 kr. – til sammenligning koster et Ungdomskort, der gælder i 1 måned 337 kr. Så august var en dyr måned for dem.

Endvidere vil klageren påpege, at Midttrafik ikke påtalte billedet i forbindelse med fornyelse af kortet i slutningen af september, da klageren henvendte sig, fordi de ikke kunne forstå, at sønnen ikke havde fået et nyt indbetalingskort fra Midttrafik. De fik bare tilsendt et nyt girokort, som de betalte.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgiften blev udstedt da klagerens søn ved billetkontrollen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Som rejsehjemmel fremviste han et Ungdomskort, der var udløbet den 30/9 2013, og der blev derfor udstedt en kontrolafgift til ham i henhold til Midttrafiks gældende rejsebestemmelser.

Billetkontrolløren har på kontrolblanketten noteret "*abb.udløbet , siger at det er forsinket med posten*".

Midttrafik kan se, at der den 28/7 2013 blev bestilt et Ungdomskort til både 3. og 4. kvartal 2013. Bestillingen gik dog ikke igennem da kvaliteten af det uploadede foto ikke var brugbart. Det blev klagerens søn gjort opmærksom på via mail.

Efterfølgende blev der udstedt et Ungdomskort gældende for perioden 14/8 2013 – 30/9 2013, der blev afsendt fra Midttrafik med A-post den 12/8 2013.

Som tidligere nævnt var der problemer med fotoet hvilket udløste en teknisk systemfejl som på daværende tidspunkt ikke var kendt. Dette resulterede i, at der ikke automatisk blev sendt et nyt Ungdomskort gældende for 3. kvartal 2013 til klagerens søn

Det er korrekt, at klageren henvendte sig hos Midttrafik den 30/9 2013 og gjorde opmærksom på det manglende Ungdomskort. Der blev samme dag – den 30/9 2013 - manuelt udstedt og afsendt med A-post et Ungdomskort gældende fra den 3/10 2013 – 31/12 2013 til klagerens søn. Klageren fik telefonisk oplyst, at kortet først ville være gældende fra den 3/10 2013 da der skulle være respitdage til betaling af kortet, inden det skulle tages i anvendelse.

Midttrafik fastholder fortsat kontrolafgiften og gør opmærksom på, at klageren telefonisk den 30/9 2013 fik oplyst, at kortet først ville være gældende fra den 3/10 2013, da der skulle være respitdage til betaling af kortet inden det blev taget i brug.

Der blev ved billetkontrollen den 2/10 2013 forevist et udløbet kort.

Det er administrativ praksis hos Midttrafik, at når Midttrafiks kortssalgsafdeling manuelt udfærdiger et ungdoms- eller uddannelseskort, bliver kunden gjort opmærksom på, at kortets gyldighedsperiode vil være fremskrevet, således at kunden har mulighed for at foretage betaling, inden kortet tages i anvendelse.

Som tidligere oplyst blev kortet afsendt som A-post hos Midttrafik den 30/9 2013 og kortet var gældende fra den 3/10 2013.

Det er kundens ansvar at være billetteret, hvorfor klagerens søn skulle have haft købt en billet, da han steg på bussen den 2/10 2013. Klagerens søn har haft kendskab til Midttrafiks rejsebestemmelser, da der ligeledes den 5/8 2013 blev udstedt en kontrolafgift til ham.

Vedr. refusion af klippekort:

Eftersom Midttrafik ikke har modtaget dokumentation for de indkøbte klippekort, har Midttrafik ikke haft mulighed for at refundere klippekortene. For en god ordens skyld er det fremsendte klippekort blevet fremsendt til Midttrafiks kortsalgsafdeling med anmodning om udbetaling.

Ved udsendelse af Ungdomskortet i september skal der tages højde for at stamkortet var blevet fremsendt i august, og der i september 2013 kun blev fremsendt et nyt værdiindlæg.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Fra Midttrafik.dk om Ungdomskort:

Ungdomskort til studerende på en ungdomsuddannelse

*OBS!! Har du et Hypercard bestilt under den gamle ordning, skal du registrere dig igen på ungdomskort.dk hurtigst muligt for at få et Ungdomskort. Dine oplysninger bliver **ikke** automatisk overført. » [Se hvordan her](#)*

Hvem kan få et Ungdomskort?

Alle der er SU-berettigede og går på en ungdomsuddannelse kan få et Ungdomskort.
» [Tjek godkendte ungdomsuddannelser](#)

Hvad koster det?

Et Ungdomskort koster kun 11, 44 kr. pr. dag for elever på en ungdomsuddannelse, altså 343 kr. for 30 dage.

Hvilke fordele får du?

- Ubegrænset rejse alle ugens dage mellem skole og hjem
- I natbussen, hvor der er dobbelttakst, kan du nøjes med at købe en børnebillet
- Fri rejse med bus og tog indenfor dit eget » [prisområde](#)
- Rabat på rejser udenfor dit prisområde

Hvordan bestiller du?

Skal du starte på en ungdomsuddannelse efter sommerferien eller er du i gang med en ungdomsuddannelse, men ny bruger, skal du tilmelde dig på » [ungdomskort.dk](#)

Når du går på en ungdomsuddannelse, skal du købe Ungdomskortet for et kvartal af gangen - juli måned kan dog købes for sig.

Bestil i god tid – det kan tage op til 14 dage før du får dit kort!

Hav følgende klar, når du bestiller:

- Et vellignende digitalt ansigtsfoto af dig selv
- En aktiv mailadresse
- Navnet på din skole
- En Nem-Id i dit eget navn (Bestil en uge forinden på » [www.nemid.nu](#))

Gå ind på » [ungdomskort.dk](#) og følg anvisningerne på skærmen.

Hvordan betaler du dit Ungdomskort?

Online betaling:

Følg denne » [guide](#), hvis du ønsker at betale online.

Girokort:

Ungdomskortet består af et omslag, et stamkort med billede og et girokort påtrykt gyldighedsperiode og antal zoner. Stamkort og girokort skal have samme nummer.

Girokortet betales på posthuset, i banken eller på [midtrafik.dk/dankort](#).

Girokortet er gyldigt fra startdatoen, når kortet har postvæsenets, pengeinstituttets eller Midttrafiks kvittering påtrykt. En udskrift fra Netbank gælder IKKE som kvittering!

» [Facts om Ungdomskortet](#)

Fra Ungdomskort.dk

Sådan søger du

Du skal selv søge Ungdomskort. Måden du søger afhænger af din situation

Der er to måder at søge Ungdomskort:

1: Du læser på en ungdoms- eller videregående uddannelse

Først skal du godkendes til et Ungdomskort. Du bliver godkendt her på sitet, ved at logge ind med NemID fra forsiden (trin 1). Går du på en videregående uddannelse, kan du søge om at blive godkendt, når du har søgt SU i minSU. Når du er godkendt, viderestilles du til trafiksselskabernes selvbetjeningssystem Mit Ungdomskort (trin 2), hvor du skal bestille og betale dit Ungdomskort. Du får kortet tilsendt med posten cirka 14 dage efter, du har bestilt det.

› [Gå til forsiden for at søge Ungdomskort](#)

› [Se priser for Ungdomskort](#)

2: Du er 16-19 år og uden for uddannelse

Læser du en ungdomsuddannelse, der er [godkendt til Ungdomskort](#), er det billigere for dig, at gøre som beskrevet ovenfor.

Er du ikke under uddannelse, kan du gå direkte til trafiksselskabernes selvbetjeningssystem Mit Ungdomskort (fra forsiden - trin 2), hvor du skal bestille og betale dit Ungdomskort. Du får kortet tilsendt med posten cirka 14 dage efter, du har bestilt det.

› [Gå til forsiden for at søge Ungdomskort](#)

› [Se priser for Ungdomskort](#)

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafiksselskaber § 29, stk. 1, at trafiksselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Midttrafiks rejseregler fremgår følgende: "Undtagelser for bybusserne i Århus. Århus Bybusser følger som hovedregel Midttrafiks rejsebestemmelser. Der er dog disse undtagelser.

Billettering

Du er selv ansvarlig for at være korrekt billetteret straks efter påstigning. Det betyder, at hvis du ikke er i besiddelse af: Gyldig billet og/eller gyldigt stemplet klippekort og/eller gyldigt periodekort, så skal du, når du stiger på bussen - og før du sætter dig - uden unødigt ophold købe billet i den opstillede billetautomat eller stemple dit klippekort i de opstillede klippekortautomater. Hvis du konstaterer, at køb af billet via billetauto-mat ikke er muligt, eller maskinafstemplingen ikke er korrekt, skal det straks meddeles til chaufføren.

Kunder, der ikke på forlangende af kontrollører viser gyldig billet eller kort, afkræves en kontrolafgift på 750 kr."

Den konkrete sag:

Det lægges til grund som oplyst af Midttrafik, at klagerens bestilling af ungdomskort for 3. og 4. kvartal 2013 var modtaget i Midttrafik den 27. juli 2013.

Efter det oplyste udløste det ukendt systemfejl, at det uploadede foto ikke kunne anvendes, hvilket medførte, at bestillingen af ungdomskort med gyldighed fra oktober 2013 ikke automatisk førte til en udsendelse af girokort til klageren/dennes søn.

Klagerens ægtefælle havde i august 2013 indsendt et pasfoto, som var blevet godkendt, hvorefter der den 12. august 2013 var udstedt et ungdomskort til klagerens søn med gyldighed fra den 14. august til og med 30. september 2013.

Da klageren ultimo september 2013 opdagede, at de ikke havde modtaget noget girokort til betaling af Ungdomskortet til oktober-kvartal 2013, forholdt de sig ikke passivt, men rettede af egen drift henvendelse til Midttrafik, før kortet skulle være gyldigt.

Ungdomskortet for oktober-kvartal skulle efter det oplyste alene fornyes for så vidt angik værdidelen, hvorpå der ikke er foto, men oplysninger om gyldighedstid og -zoner samt pris, hvilket ifølge Midttrafik var baggrunden for, at ungdomskortet kunne udstedes manuelt og sendes til klageren efter hendes telefoniske henvendelse til Midttrafik mandag den 30. september 2013.

Udstedelsen af værdidelen til ungdomskortet pr. oktober 2013 beroede således ikke på klagerens indsendelse af et foto, men på betaling af kortet, som ikke var sket, fordi der grundet en fejl i selve systemet for Ungdomskort ikke var udsendt girokort automatisk.

Klagerens søn valgte at stige på bussen den 2. oktober 2013 uden billet, og det var i kontrolsituationen berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for manglende gyldig rejsehjemmel.

Imidlertid finder ankenævnet, at den systemfejl hos Midttrafik, som resulterede i, at klagerens søn ikke modtog girokortet vedrørende oktober-kvartal i tide, i den konkrete sag skal føre til, at Midttrafik burde have eftergivet kontrolafgiften ved klagerens henvendelse derom, når de undersøgte sagen og blev bekendt med, hvorpå den manglende udsendelse af girokortet beroede.

Som følge heraf skal Midttrafik frafalde kontrolafgiften udstedt den 2. oktober 2013.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf også lagt vægt på, at der er tale om en ordning, hvorefter kortet ville have været gyldigt på rejsedagen, hvis girokortet var blevet udsendt i tide, idet kortet

var bestilt for oktober kvartal. Ankenævnet har ved afgørelsen lagt til grund, at klageren ville have betalt girokortet i tide, således at Ungdomskortet ville have været gyldigt for oktober-kvartal.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik har imødekommet klagerens anmodning om godtgørelse af udgiften til det ene klippekort. Klagerens anmodning om Midttrafiks betaling af de resterende klippekort, som klageren ikke har gemt, og som derfor ikke kan indsendes, er Midttrafik berettiget til at afvise at godtgøre.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik skal frafalde kontrolafgiften.

Midttrafik skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægterne § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnensformand