

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0230

**Klageren:** XX  
9000 Ålborg

**Indklagede:** FynBus  
**CVRnummer:** 29979944

**Klagen vedrører:** Buschaufførens afvisning af klageren i to tilfælde for rejse på Ungdomskort med FynBus. Ønsker kompensation på 1500 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 16. maj 2014

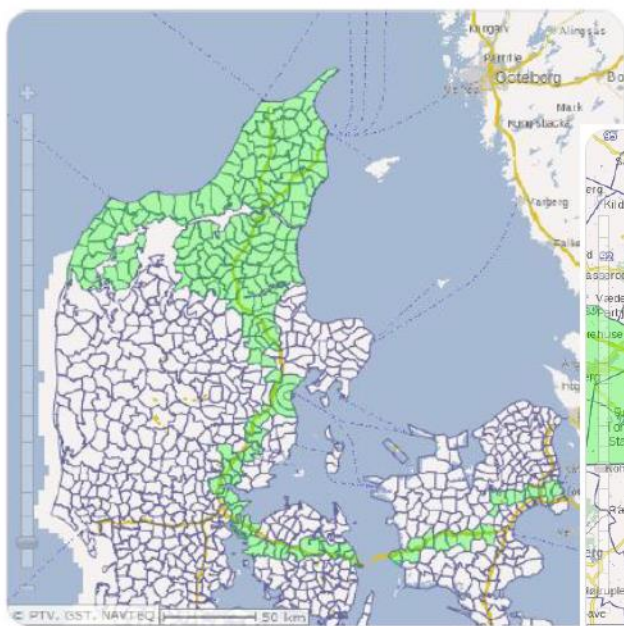
**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. juli 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren var indehaver af et Ungdomskort, som ifølge [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) giver rabat til rejse mellem bopæl og uddannelsessted og giver mulighed for at rejse rundt i Danmark til nedsat pris.

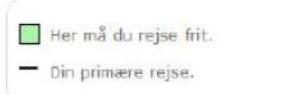
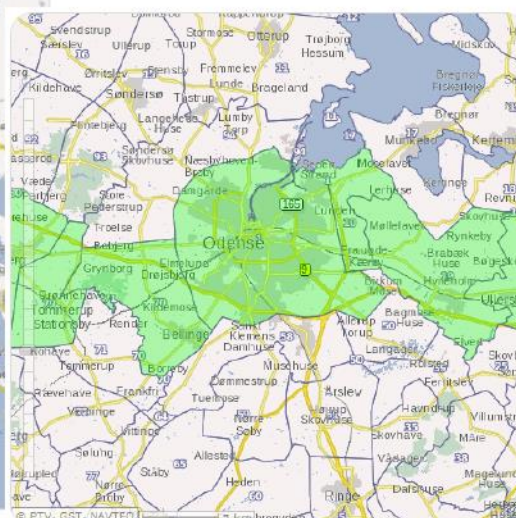
Klagerens Ungdomskort var gyldigt fra Ålborg (alle zoner) til København (A-F) via Nyborg.

Den 15. maj 2014 skulle klageren rejse fra Bellinge til banegården i Odense med FynBus. Chaufføren afviste, at klageren kunne rejse gratis på sit Ungdomskort og krævede, at hun betalte en barnebillet til 12 kr., hvis hun skulle med bussen. Dette nægtede klageren, og kom derfor ikke med bussen.

Den 16. maj 2014 skrev hun til Fynbus og klagede over, at det var anden gang, at hun ikke måtte komme med bussen uden at skulle betale 12 kr. og gjorde gældende, at hun havde fremvist gyldigt Ungdomskort til destinationerne mellem Aalborg til København men valgte at stå af bussen, da hun ikke var interesseret i at betale for noget, hun allerede havde betalt for én gang. Dette medførte, at hun ikke havde nået sit tog. Hun henviste desuden til en vedhæftet fil, og anførte at hendes Ungdomskort også gjaldt til zoner på Fyn, hvor hun kunne rejse frit, samt at hun forventede en kompensation på 750 kr., svarende til FynBus' egen kontrolafgift ved rejse med ugyldig billet, for uretmæssig afvisning i bussen med gyldig billet.



Fra Ungdomskort.dk hjemmeside over de zoner hvor jeg må rejse frit med mit ungdomskort.



Efter at det samme skete den 10. juni 2014 rykkede klageren FynBus for svar den 11. juni 2014 og anførte, at hun endnu engang var blevet afvist i en bybus, selv om hun havde fremlagt dokumentation for kortet gyldighedsområde, og at hun havde tjekket hos DSB, at kortet var gyldigt inden for alle de markerede zoner – herunder busturen mellem Bellinge og Odense Banegård. Klageren forhøjede sit krav mod FynBus til 1.500 kr. og vedhæftede alle sine Ungdomskort. Her de to fra de omhandlede datoer:



FynBus svarede klageren således den 3. juli 2014:”

FynBus beklager, at du først nu får et endeligt svar.

FynBus beklager også den afvisning du oplevede i bussen den 15. maj 2014, da du forsøgte, at benytte dit ungdomskort fra Bellinge mod Odense Banegård Center.

Ifølge vedlagte kopi af dit ungdomskort gælder dit ungdomskort på strækningen Ålborg – København via Nyborg.

FynBus er af den opfattelse, at reglerne vedr. Ungdomskortet skal forstås således, at du kan benytte dit ungdomskort på en togrejse med DSB på den angivne strækning og gratis i busserne i dit hjemområde (det område, der er dækket af Nordjyllands Trafikselskab) og i den slutzone du rejser til (København).

I busser i øvrige områder løses barnebillet.

Derimod kan du ikke uden ekstra betaling benytte busserne i de zoner toget passagerer undervejs mellem Ålborg og København. Ifølge regelsættet skal du på disse strækninger købe en barnebillet.

På den baggrund var det korrekt, at chaufføren bad dig om, at købe barnebillet.

Det er dog forståeligt, at man kan få en anden opfattelse af hvordan reglerne for, at bruge Ungdomskortet er, når man ser Ungdomskort Portalens oversigtskort, som du har vedlagt.

FynBus har derfor kontaktet Ungdomskort Portalen for, at bede om, at præcisere reglerne for hvornår Ungdomskortet giver adgang til gratis kørsel og hvornår der skal betales for en barnebillet.

Den ønskede kompensation på 750 kr. for afvisningen den 15. maj 2014, kan FynBus ikke imødekomme. „

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kompensation på 2 x 750 kr., svarende til FynBus' opkrævning af 2 kontrolafgifter, for i to tilfælde at være blevet afvist af chaufføren ved rejse med Ungdomskort med FynBus og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun uretmæssigt er blevet afvist med gyldigt Ungdomskort hos Fynbus' busser. Hun har selv tjekket op på rejsereglerne og sendt klar dokumentation til Fynbus fra [www.Ungdomskort.dk](http://www.Ungdomskort.dk), der klart viser, hvilke zoner hun må rejse i frit, og at hun ikke har overtrådt disse.

**Indklagede:** Fastholder berettigelsen i af have afvist klageren i busserne og dennes krav om godtgørelse. Til støtte herfor har de gjort gældende,

at det er FynBus' opfattelse, at Ungdomskort kan benyttes uden yderligere betaling, på den strækning kortet er udstedt til, samt i det takstområde brugeren bor. Herudover kan brugeren af Ungdomskortet rejse i bus til barnetakst i de øvrige takstområder.

I det pågældende tilfælde er Ungdomskortet gældende på strækningen mellem Aalborg og København med omstigningsmulighed i Nyborg. Brugeren bor i Ålborg.

Det er derfor FynBus' opfattelse, at der for rejser ud over togrejsen henover Fyn, skal betales børnetakst for busbilletter i FynBus' taksområde, uanset hvad der fremgår af det kortmateriale, kunden henviser til.

FynBus har på foranledning af klageren bedt Titsam (Trafikselskabernes IT-samarbejde) om en præcisering med følgende ordlyd:

*"Rejser du ud af dit hjemområde, kan du i de markerede zoner kun benytte tog. Skal du bruge bussen i andre takstområder end dit hjemtakstområde og slutzonen skal du betale billet som er ca. halv pris af voksenbillet."*

Titsam har efterfølgende videresendt ovennævnte til Rejsekortet, der står bag udviklingen af Ungdomskortportalen, hvorigennem bestilling og udstedelser af Ungdomskortet finder sted. Rejsekortet har endnu ikke svaret.

### **Hertil har klageren anført:**

Fynbus skriver:

*"I det pågældende tilfælde er Ungdomskortet gældende på strækningen mellem Aalborg og København med omstigningsmulighed i Nyborg. Brugeren bor i Ålborg."*

- Mit ungdomskort indbefatter Aalborg til København via Nyborg, og nævner dermed intet ift. begrænsning af omstigning til kun Nyborg.

Når Fynbus skriver: *"Det er derfor FynBus' opfattelse, at der for rejser ud over togrejsen henover Fyn, skal betales børnetakst for busbilletter i FynBus' taksområde, uanset hvad der fremgår af det kortmateriale, kunden henviser til."* - respekterer de dermed ikke hendes gyldige rejsekort og de aftaler, de selv har indgået om anvendelse af togkort i Fynbus' busser.

Hun fastholder, at hun kan anvende sit Ungdomskort frit i de grønne zoner, hun tidligere har fået anvist af [ungdomskort.dk](http://ungdomskort.dk). Titsam tolkning af rejsereregler, fremgår altså ikke hos [ungdomskort.dk](http://ungdomskort.dk)'s oplysning af hendes gyldige zoner.

### **Til dette har FynBus anført:**

FynBus er af den opfattelse at, klagers Ungdomskort ikke er gyldigt til busrejser i FynBus' takstområde. Men at disse kan foretages til børnetakst.

FynBus mener også, at dette fremgår af teksten på: <http://www.ungdomskort.dk/om-ungdomskort/> hvor der står følgende:

#### **"Fordele ved Ungdomskort**

Ud over at kunne rejse ubegrænset mellem din bopæl og dit uddannelsessted, er der følgende fordele med et Ungdomskort:

- Du kan rejse ubegrænset mellem din bopæl og dit uddannelsessted.
- Du kan rejse ubegrænset i hele dit eget takstområde - det vil sige hele den farve, du bor indenfor (se billedet nedenfor).
- Du kan rejse i andre takstområder til børnetakst, der hos de fleste trafikelskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Rejs på tværs af takstområder med *bus* til børnetakst, der hos de fleste trafikelskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.

- Du kan rejse på tværs af takstområder med *tog* og få rabat på togbilletter i hele landet (hos DSB og Arriva).
- Du kan få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne.”

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Fra [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk):

## **Om Ungdomskort**

### **Ungdomskort giver dig rabat på offentlig transport mellem din skole og din bopæl**

Med et Ungdomskort kan du rejse billigt til og fra dit uddannelsessted i Danmark. Derudover giver Ungdomskort dig mulighed for at rejse rundt i Danmark til nedsat pris.

Ungdomskortet fungerer som et månedskort, som du skal vise til buschauffører, når du stiger på bussen og til kontrollører i tog og metro.

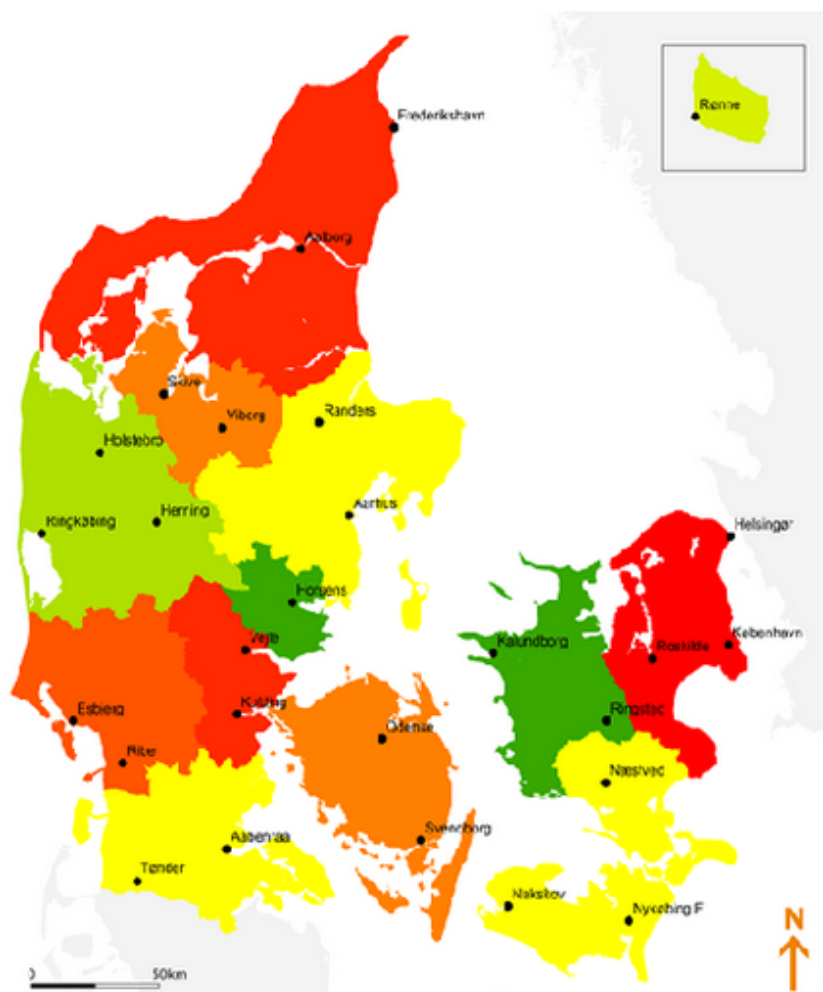
Du kan få et Ungdomskort, hvis du er:

- [16-19 år](#)
- [elev på en ungdomsuddannelse](#)
- [studerende på en videregående uddannelse](#)

### Fordele med Ungdomskort:

- Du kan rejse ubegrænset mellem din bopæl og dit uddannelsessted.
- Du kan rejse ubegrænset i hele dit eget takstområde - det vil sige hele den farve, du bor indenfor (se billedet nedenfor).
- Du kan rejse i andre takstområder til børnetakst, der hos de fleste trafikselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Rejs på tværs af takstområder med *bus* til børnetakst, der hos de fleste trafikselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Du kan rejse på tværs af takstområder med *tog* og få rabat på togbilletter i hele landet (hos DSB og Arriva).
- Du kan få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne.

### Takstområder i Danmark



Fra Fynbus' rejseregler:

### ☑ Afvisning af passagerer

Chaufføren har ret til at afvise eller bortvise passagerer, som er berusede eller til gene for chaufføren eller de øvrige passagerer.

Chaufføren kan også afvise passagerer, som ikke har eller ikke vil købe gyldig billet eller kort.

Chaufføren har ansvaret for, at rejsereglerne bliver overholdt og kan bortvise passagerer, der ikke følger chaufførens anvisninger. Chaufførens fortolkning af rejsereglerne er umiddelbart gældende.

### ☑ Ansvar for rigtig billet/kort

Det er dit eget ansvar at have gyldig billet eller kort til turen.

### ☑ Kontrol af billet og kort

Har du ikke gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret af FynBus kontrolpersonale, skal du betale en kontrolafgift/bøde på 750 kroner.

Hvis du ikke kan betale kontrolafgiften kontant ved opkrævning i bussen, skal du oplyse navn og adresse samt forevise legitimation til kontrolpersonalet.

Kontrolafgiften kan inddrives ved udpantning. Kontrolpersonalets afgørelse er gældende. Kontrolpersonalet er forsynet med et særligt legitimationskort.

FynBus kan ligeledes udstede kontrolafgift i forbindelse med chaufførernes kontrol af billetter og kort, hvis det kan bevises, at du har kørt uden gyldig billet eller kort.

Du kan klage over FynBus' afgørelse om udstedelse af kontrolafgift til [Ankenævn for Bus, Tog og Metro](#).

FynBus kan eftergive/annullere en kontrolafgift udstedt i forbindelse med manglende personligt kort, hvis du efterfølgende kan bevise, at du havde gyldig billet eller kort. Hvis en kontrolafgift eftergives/annulleres i den forbindelse, skal du i stedet betale et administrationsgebyr på 100 kr.

### ☑ Køb og fremvisning af billet

Du skal købe eller fremvise gyldig billet eller kort, når du stiger på bussen. Det er dit eget ansvar at have gyldig billet til hele turen. Oplys derfor, hvor du skal hen og fremvis tydeligt billetten/kortet til chaufføren.

Er du i tvivl om buskortets gyldighed, kan chaufføren hjælpe dig med at finde ud af dette.

Bruger du print-selv-billet (fx DSB-print-selv) i bussen, skal den kunne vises på papir eller et passende medie med skærmstørrelse svarende til ca. 7 tommer/17,5 cm af hensyn til chaufførens og billetkontrollens mulighed for at læse relevant tekst.

Kvittering for periodekortbetaling er nødvendig, hvis du bruger dit FynBus Periodekort i toget. Kvitteringen skal være indsat i et etui til periodekort.

### **Den konkrete sag:**

I følge FynBus' rejseregler kan en chauffør afvise en passager, som ikke har eller vil købe gyldig billet, og chaufførens fortolkning af rejsereglerne er umiddelbart gældende.

Efter disse bestemmelser skulle klageren således på chaufførens anvisning have købt en børnebillet til 12 kr. for at komme med bussen med det pågældende Ungdomskort som rejsehjemmel.

Imidlertid finder ankenævnet, at efter ordlyden på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) om kortets gyldighed, hvorefter indehaveren *kan rejse ubegrænset mellem sin bopæl og uddannelsessted og kan rejse ubegrænset i hele sit eget takstområde, og i andre takstområder kan rejse til børnetakst, der hos de fleste trafikselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet* er en fortolkning, som den klageren gjorde, mest nærliggende, når teksten sammenholdes med det Danmarkskort, som siden indeholder, og hvor takstområdet omkring Odense er farvet grønt med den medfølgende tekst: *Her kan du rejse frit.*

Det kunne herefter forstås således, at i takstområder uden for de grønne områder skulle der indløses børnebillet, når Ungdomskortet blev benyttet som rejsehjemmel.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klageren var berettiget til at gå ud fra, at hun med sit Ungdomskort kunne rejse frit i takstområdet i og omkring Odense.

Klageren har ikke dokumenteret, at chaufførens afvisning medførte erstatningsberettiget tab for hende, og der er ikke grundlag for at imødekomme klagerens krav om godtgørelse på 1.500 kr., svarende til to kontrolafgifter.

Ankenævnet noterer sig, at Fynbus i sit svar til klageren den 3. juli 2014 har medgivet, at det oversigtskort, som klageren har benyttet via [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk), skaber uklarhed om Ungdomskortets gyldighedsområde, og har bedt trafikselskabernes IT-samarbejde om at præcisere kortet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Da klageren ikke har fået medhold i sit krav om godtgørelse af 1.500 kr., skal FynBus ikke betale gebyr på 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet.

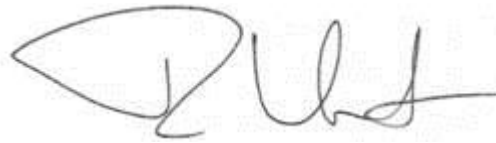
Klageren har imidlertid fået medhold i, at hun havde en berettiget forventning ud fra kortet om at kunne rejse med bussen uden at betale, hvorfor hun får klagegebyret tilbagetalt, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.



På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævningsformand