

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0186
- Klageren:** XX
6650 Brørup
- Indklagede:** Sydtrafik
CVRnummer: 29 94 28 97
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. da klagerens datter ikke kunne fremvise en giroindbetalingskvittering sammen med sit Ungdomskort. Kortet var derfor ikke gyldigt
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

AFGØRELSE

Sydtrafik er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Sydtrafik, som sender et girokort til klageren.

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.

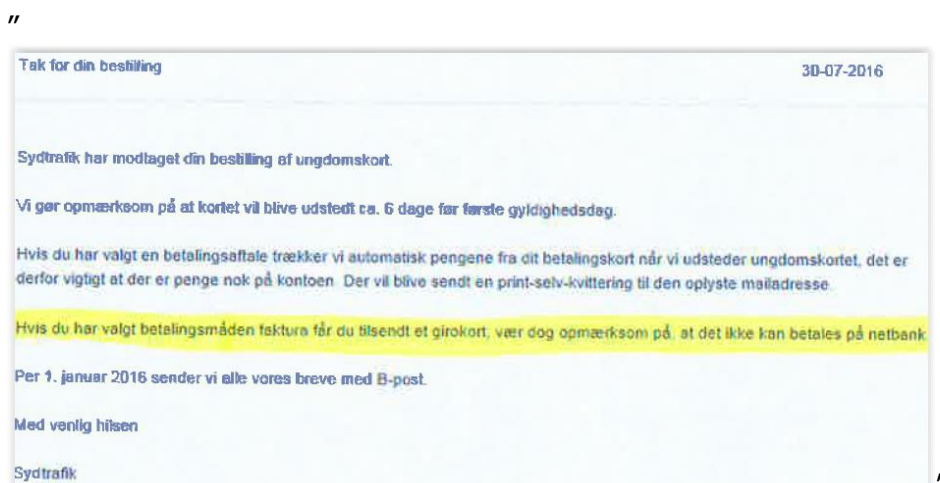
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I forbindelse med at klagerens datter skulle starte i gymnasiet, bestilte hun et Ungdomskort på hjemmesiden www.mitungdomskort.dk for perioden 5. august 2016 – 3. september 2016 og valgte faktura som betalingsmåde.



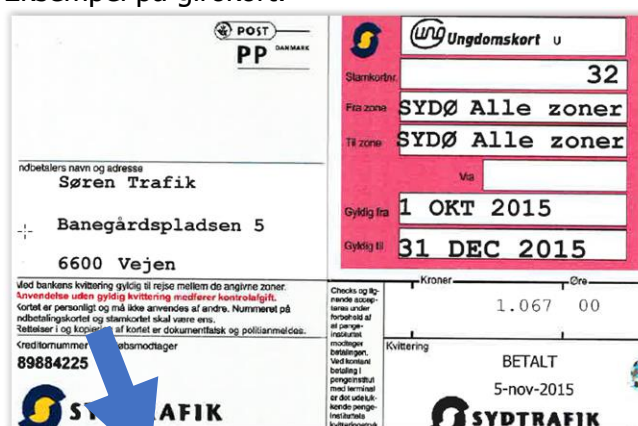
NN=Klagerens datter

Hun modtog følgende bekræftelse på sin bestilling fra Sydtrafik:



Sydtrafik sendte Ungdomskortet og et girokort til klagerens datter den 1. august 2016.

Eksempel på girokort:



Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner.
Anvendelse uden gyldig kvittering medfører kontrolafgift.
Kortet er personligt og må ikke anvendes af andre. Nummeret på
nðbetalingskortet og stamkortet skal være ens.
Rettelser i og kopiering af kortet er dokumentfalsk og politianmeldes.

Den 19. august 2016 rejste hun på Ungdomskortet til gymnasiet med busrute 188 fra Brørup til Vejen. I Vejen var der kontrol i bussen, og hun blev kl. 7:45 pålagt en kontrolafgift. Kontrolløren har på kontrolafgiften i feltet for bemærkninger anført: "Ungdomskort ej kvitt./ej betalt".

Klageren anmodede den 22. august 2016 på vegne af sin datter Sydtrafik om at annullere kontrolafgiften og anførte følgende:

" Første dag på Vejen Gymnasium den 10. august 2016 Ungdomskortet havde [NN] bestilt og overbevist om at dette var oprettet på hendes betalingskort, hun spurgte kontrolløren den 17. august om han viste hvorfor der endnu ikke var trukket på betalingskortet ? Den 19 får hun en bøde på 750 kr. på samme vej:-) – altså dag 6 på vej i skole !! Vil Sydtrafik fastholde denne bøde ? Med venlig hilsen [XX] (Far) "

Sydtrafik fastholdt den 31. august 2016 kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens datter ved oprettelsen af Ungdomskortet havde valgt at få tilsendt en faktura med girokort, som skulle betales på posthuset for at gøre Ungdomskortet gyldigt, hvilket stod beskrevet på girokortet. Sydtrafik henviste endvidere til, at passageren selv er ansvarlig for at være korrekt billetteret i henhold til de gældende rejsebestemmelser.

Klageren afviste samme dag at betale kontrolafgiften og oplyste, at han ville gå videre med sagen.

Sydtrafik fastholdt på ny kontrolafgiften den 2. september 2016 med følgende begrundelse:

" Tak for din tilbagemelding
Sagen har journal nr. [XX]
Som jeg skrev i min tidligere mail til jer, så har din datter selv valgt at skulle betale sit" ungdomskort" via et girokort.
Girokortet til perioden 5/8 – 3/9 er sendt til hende den 1. august her fra Sydtrafik.
Hun skulle efter modtagelsen af girokortet, gå på posthuset eller i banken for at få det betalt.
Indtil kortet er betalt og kvitteret, enten fra posthuset eller fra banken, skal hun købe billet når hun stiger på bussen.
Det står følgende på girokortet:
Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner.
Anvendelse uden gyldig kvittering medfører kontrolafgift.
Kortet er personligt osv.
Hvis I ønsker, at beløbet skal trækkes på konto fremover, skal I gå ind i "mit-ungdomskort" og skifte betalingsmåde. Opret her-
efter den konto som beløbet skal trækkes fra.
Sydtrafik har talt med vores Teamleder, og han oplyser, at han har henvist jer til at bruge Sydtrafiks Ris og Ros blanket, hvorefter sagen vil blive behandlet.
Kort afd. har oplyst i dag, at girokortet som din datter har kørt på nu i næsten 1. måned er ikke betalt endnu. Som du selv oplyser i din klage, var din datter også godt klar over, at kortet ikke var betalt.
Sydtrafik fastholder kontrolafgiften og henviser til gældende rejsebestemmelser, hvori der står, at passageren selv er ansvarlig for at være korrekt billetteret.
Iflg. Rejsereglerne, skal Kunden købe eller fremvise gyldig billet eller kort ved indstigningen i bussen. "

Hertil svarede klageren samme dag, at hans datter havde bestilt et nyt kort med vejledning fra Sydtrafik efter besøg på deres kontor i Vejen, og at hun endvidere siden havde kørt på sit gamle rejsekort. Han oplyste, at han havde indsendt en klage over Sydtrafik.

Ankenævnet har modtaget klagen den 31. august 2016.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter ved bestilling af Ungdomskortet på www.mitungdomskort.dk valgte betaling med faktura, og at hun sammen med Ungdomskortet modtog et giroindbetalingskort, som hun imidlertid ikke betalte.

Det fremgår af Sydtrafiks Handelsbetingelser, som skal accepteres i forbindelse med bestilling af Ungdomskort, at online køb og fornyelse af Ungdomskort forudsætter, at der enten laves en betalingsaftale med Sydtrafik, hvor kortet leveres som en print-selv-kvittering på mail, eller ved at der bestilles faktura, hvor der bliver tilsendt et girokort, som skal betales på posthuset eller i banken.

Da klagerens datter blev billetteret den 19. august 2016, var hun ikke i besiddelse af en gyldig kvittering sammen med Ungdomskortet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Uanset om klagerens datter troede, at hun havde valgt betaling med betalingskort, havde hun ikke en print-selv-kvittering. Endvidere var hun ifølge det af klageren oplyste allerede den 17. august 2016 – to dage før kontrollen – opmærksom på, at beløbet for Ungdomskortet ikke var trukket på hendes betalingskort.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

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

Af Sydtrafiks rejseregler fremgår følgende:

”Billetkontrol

Passagerer skal fremvise billetter ved indstigning i bussen og har under hele rejsen med bus eller tog pligt til at medvirke ved gennemførelse af billetkontroller. Denne pligt gælder også umiddelbart efter, at passageren har forladt bussen eller toget.
[...]

Kunder, der ikke på forlangende af det kontrollerende personale fremviser gyldig billet eller kort, afkræves en kontrolafgift. Hvis der opkræves kontrolafgift, har kunden pligt til at opgive navn og adresse og forevise legitimation. Kontrolafgiften kan inddrives ved udpantning.

Fra Sydtrafiks hjemmeside om Ungdomskort:

Ungdomskort

Ungdomskort er et kort til offentlig transport, hvor du får rabat. Du kan få Ungdomskort, hvis du opfylder en af følgende betingelser:

- Er mellem 16 og 19 år
- Er elev på en ungdomsuddannelse
- Studerende på videregående uddannelse, der er godkendt til SU

Hvilke fordele er der ved et Ungdomskort

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

- Du kan rejse ubegrænset i hele dit eget takstområde – (det vil sige hele den farve, du bor indenfor - [se takstområder](#)).
- Du kan rejse i andre og på tværs af takstområder med bus til børnetakst, der hos de fleste trafikskaber er cirka halvdelen af en voksenbillet
- Du kan rejse på tværs af takstområder med tog hos DSB og Arriva og få rabat på togbilletter i hele landet med en DSB ungdomsbillet.

Prisen for et Ungdomskort?

Der er forskellige priser (egenbetaling) for et Ungdomskort. Se gyldige priser her <http://www.ungdomskort.dk/priser/>

Sådan bestiller du

For at kunne bestille et Ungdomskort til en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse skal du være godkendt. Godkendelsen får du under trin 1 på www.ungdomskort.dk.

Når du er godkendt til at få ungdomskort kan du gå videre til selve bestillingen på www.mitungdomskort.dk.

Ønsker du at bestille et ungdomskort for 16 – 19 årige som ikke er på en uddannelse, skal du gøre det på www.mitungdomskort.dk. Det kræver ingen godkendelse. Du kan tidligst modtage dit Ungdomskort 7-14 dage efter, du har bestilt det, så bestil i god tid.

Husk! Du skal bruge Nem-ID ved bestilling.

Betaling: Fast aftale eller girokort

Hvis du har valgt en betalingsaftale skal du selv printe din kvittering ud til dit Ungdomskort – se vejledning [her](#). Stamkortet bliver sendt med posten.

Hvis du har valgt at betale via faktura, modtager du et stamkort + et girokort med posten et par dage før, at dit kort træder i kraft. Girokortet skal betales i en bank eller på et posthus, hvor de stempler kortet, så det gælder som gyldig kvittering. Girokortet kan derfor ikke betales i netbanken, og du vil derfor skulle betale gebyr for kvitteringen i banken eller på posthuset. Derfor anbefaler vi, at du laver en betalingsaftale.

Vejledning om udprintning af kvittering:

Print selv dit ungdomskort ud

Hvis du har en betalingsaftale skal du selv printe din kvittering ud til dit Ungdomskort.

Det betyder at hvis du har en betalingsaftale på dit Ungdomskort modtager du en e-mail med en PDF kvittering, som er en print selv-billet.

Kvitteringen skal printes ud i farver og sættes ind i dit stamkort.

Pengene bliver trukket fra dit betalingskort, og kvitteringen vil efterfølgende blive sendt til den e-mail du har oplyst på mitungdomskort.dk. Har du ikke mulighed for selv at printe i farver kan du søge hjælp andre steder evt. skole, bibliotek eller lignende steder.

Hvis du har valgt betalingsmåden faktura vil du stadig modtage et girokort med posten som skal betales i banken eller på posthuset. Girokortet må ikke betales på netbank.

Du kan til hver en tid ændre din betalingsmåde på mitungdomskort.dk

Hvis du mangler et stamkort til at sætte kvitteringen ind i, skal du kontakte Sydtrafik på 7660 8650 eller kort@sydtrafik.dk

Har du problemer med at printe PDF-kvitteringen i rigtig størrelse kan du se en vejledning [her](#)

Fra Sydtrafiks "Handelsbetingelser for Ungdomskort", som accepteres i forbindelse med bestilling af Ungdomskort på www.mitungdomskort.dk:

Handelsbetingelser for Ungdomskort

Ungdomskort er et rabatkort til den kollektive trafik for 16-19-årige, elever på ungdomsuddannelser og elever på videregående uddannelser (der er godkendt til SU). Ungdomskort giver nem og billig adgang til den kollektive trafik.

Ungdomskort indeholder oplysning om rejsestrækning, periode samt personlige oplysninger (navn, adresse, fødselsdag og billede). Online køb og fornyelse af ungdomskort forudsætter, at du enten laver en betalingsaftale med Sydtrafik, hvor kortet herefter leveres som en print-selv-kvittering på mail, eller ved at du bestiller faktura hvor du får tilsendt et girokort som skal betales på posthuset eller i banken.

Ungdomskort ejes af Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen. Misbrugte kort kan inddrages i henhold til Sydtrafiks rejseregler. Læs mere på www.sydtrafik.dk

Betalingsmåde:

I forbindelse med bestillingen af ungdomskort, kan du vælge betaling med betalingskort, her vil betalingen blive trukket på din konto, når kortet udstedes.

Under abonnementsordningen modtager Sydtrafik betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA og MasterCard m.fl.

Sydtrafik anvender DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling med kreditkort er sikker og certificeret af PBS. På www.dibs.dk kan du læse om sikker betaling.

Du kan også i stedet vælge betaling med faktura, som skal betales og kvitteres i banken eller på posthuset.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vedr. XX Første dag på Vejen Gymnasium den 10. august 2016 Ungdomskortet havde XX bestilt og overbevist om at dette var oprettet på hendes betalingskort, hun spurgte kontrolløren den 17. august om han viste hvorfor der endnu ikke var trukket på betalingskortet ? (ingen svar eller hjælp) os forældre og XX taler om det om aftenen og XX får besked på at henvende sig på Sydtrafik i Vejen hurtigst muligt. Den 19 får hun en bøde på 750 kr. på samme vej:-) ? altså dag 6 på vej i skole !! Vil Sydtrafik fastholde denne bøde ?"

Indklagede anfører følgende:

"XX bestilte på ungdomskort.dk sit ungdomskort for perioden 5/8-3/9 2016. Hun valgte betalingsformen "faktura". (se filen skærmdump). Derfor sendte Sydtrafik den 1. august stamkortet samt girokortet til perioden 5/8 – 3/9.

Det står følgende på girokortet:

Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner.

Anvendelse uden gyldig kvittering medfører kontrolafgift.

Kortet er personligt. (kopi af teksten på kortet vedhæftet)

Girokortet blev aldrig betalt.

Ved billetkontrollen den 19/8 foreviste XX ungdomskortet uden kvittering, hun sagde til kontrolløren, at hun mente kortet var betalt. Kontrolløren udstedte en kontrolafgift med bemærkningen: "Uddannelseskort, ej kvitteret, ej betalt" (vedhæftet). Kontrolløren oplyste XX om, at hun kunne klage over afgiften og få den annulleret, hvis det viste sig, at kortet var betalt.

Da dette ikke er tilfældet, fastholder Sydtrafik kontrolafgiften med den begrundelse, at det er kundens ansvar at købe eller fremvise gyldig kort eller billet i bussen."

Hertil har klageren bemærket:

" Tak for informationen og fastholder vores klage over kontrolafgiften.

Yderligere kommentarer:

Afdelingslederen hos Sydtrafik Vejen har til undertegnede i telefonen udtalt, at XX var en tyveknap !!

[Sydtrafiks medarbejder] direkte omgås sandheden med rejsekortet jf. svar på mail:

Fra: [Klager]

Til: [Sydtrafikmedarbejder]

Sendt dato: 02-09-2016 10:50

Modtaget Dato: 02-09-2016 10:50

04-10-2016 modtog jeg en rykker fra Sydtrafik ? ringede til Sydtrafik og fortalte at jeg ikke havde fået afgørelsen endnu og derfor ikke betalte rykkeren – endnu engang var faktura ansvarlig uforstående / provokerende !!

Ser frem til at hører fra dig og du er velkommen til at kontakte mig på min mobil vedr. sagen."

Hertil har indklagede bemærket:

”Sydtrafik tilknytter hermed følgende kommentar til Leif Poulsens bemærkning til Klagesag nr. 2016-0186:

- ”Afdelingslederen” kan ikke genkende, at han skulle have kaldt XX ”en tyveknægt”.
- Sydtrafik mener ikke, at [Sydtrafiks medarbejder] har ”omgået sandheden”

Som tidligere oplyst er rykkerproceduren ikke blevet standset umiddelbart efter at klageren har henvendt sig til Ankenævnet, fordi oplysning om klagen ikke var nået frem til sagsbehandleren.”

Oplysninger indhentet af sekretariatet:

Sekretariatet har indhentet supplerende oplysninger fra Sydtrafik, som har oplyst følgende:

”Alle betingelser for Ungdomskort hos Sydtrafik kan læses på <https://www.sydtrafik.dk/billetter-og-priser/billetter-og-kort/ungdomskort> hvor det tydeligt fremgår, at såfremt man vælger at betale via faktura, vil man modtage et girokort, som skal betales i bank eller på posthus, så kortet kan blive stemplet, så det gælder som gyldig kvittering.

Når man på www.ungdomskort.dk har bestilt sit kort, modtager man en ”Tak for din bestilling”- besked, hvor det fremgår, at hvis man har valgt betalingsmåden faktura får man tilsendt et girokort.

Undervejs i bestillingen skal man krydse af, at man accepterer Sydtrafiks handelsbetingelser. I handelsbetingelserne står der: ”Du kan også i stedet vælge betaling med faktura, som skal betales og kvitteres i banken eller på posthuset”

Det indsendte skærmprent er det korrekte for Louise Poulsen. Hun har først bestilt Ungdomskort for 16-19-årige, men jeg går ud fra, at hun, i forbindelse med besøg på Sydtrafiks kortkontor, er blevet vejledt om, at hun bør bestille Ungdomskort til ungdomsuddannelse i stedet, for det er det kort hun har nu. På <http://ungdomskort.dk/forside> er forskellen mellem de to kort tydeligt beskrevet.”

Klageren er ikke kommet med bemærkninger til de nye oplysninger.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand