

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0141
Klageren:	XX 6920 Videbæk
Indklagede: CVRnummer:	Arriva Tog A/S 12245904
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende tillægsbillet til Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, som sender betalingsoplysninger 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:

Klageren rejste den 21. maj 2018 med Arriva Tog fra Silkeborg, som ligger i takstområde "Midttrafik-Øst" til Hammerum, som ligger i takstområde "Midttrafik Vest". Efter toget havde forladt Silkeborg st., var der kontrol, og klageren foreviste sit Ungdomskort, som var gyldigt til alle zoner i takstområde "Midttrafik-Vest".



Da klageren ikke havde købt en supplerende Ung-billet til Ungdomskortet, havde hun ikke gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Arriva Tog A/S

Kontrolafgift

Udstedt den
21/05/2018 - 14:22

Udstedt til

Legitimation

Kørekort

Årsag

Ingen billet

Gyldighed

Denne kontrolafgift er gyldig i Arrivas tog som billet til den anførte station.

AARHUS - SKJERN

Fra: Silkeborg

Til: Hammerum

Gyldig for

1 x Voksen 750,00 kr

Total: 750,00 kr

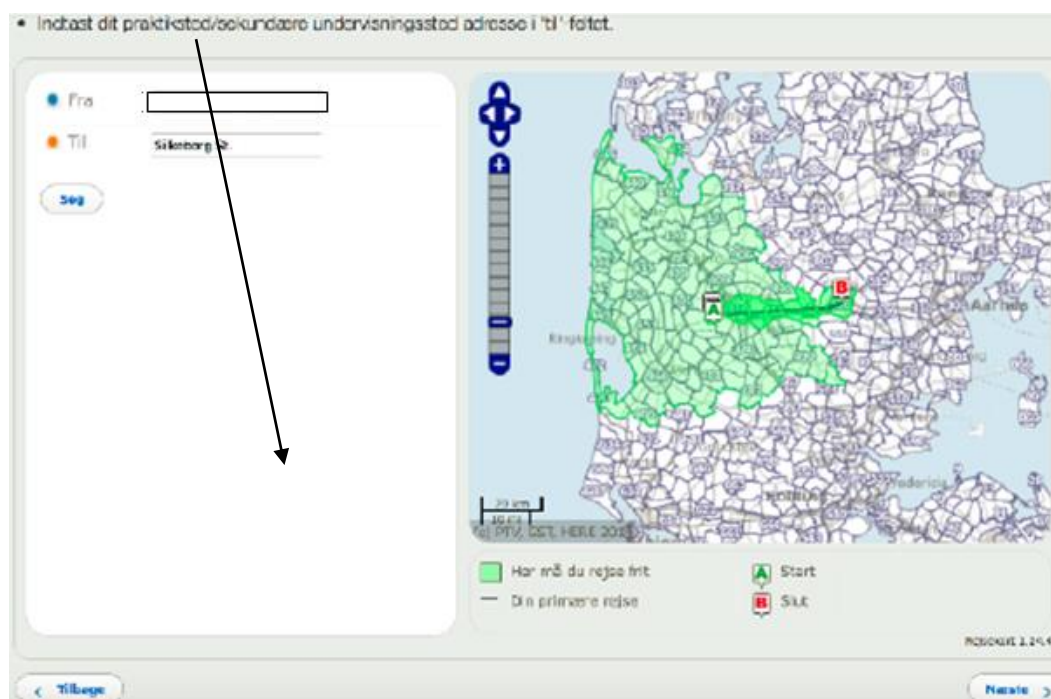
Klageren anmodede samme dag Arriva om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde spurgt en af Arrivas kontrollører, om hun skulle have tillægsbillet for at rejse fra Silkeborg til Herning, hvilket hun havde fået et klart "nej" til.

Arriva fastholdt den 23. maj 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt regler og betingelser for brug af Ungdomskortet, herunder at hun med Ungdomskortet ud over at rejse til og fra sin bopæl og uddannelsessted kunne rejse ubegrænset i hele takstområdet for sin bopæl og endvidere kunne rejse til børnetakst i andre takstområder. Arriva bad klageren om at indsende en kopi af sit Ungdomskort.

Klageren indsendte kopi af Ungdomskortet til Arriva den 30. maj 2018.

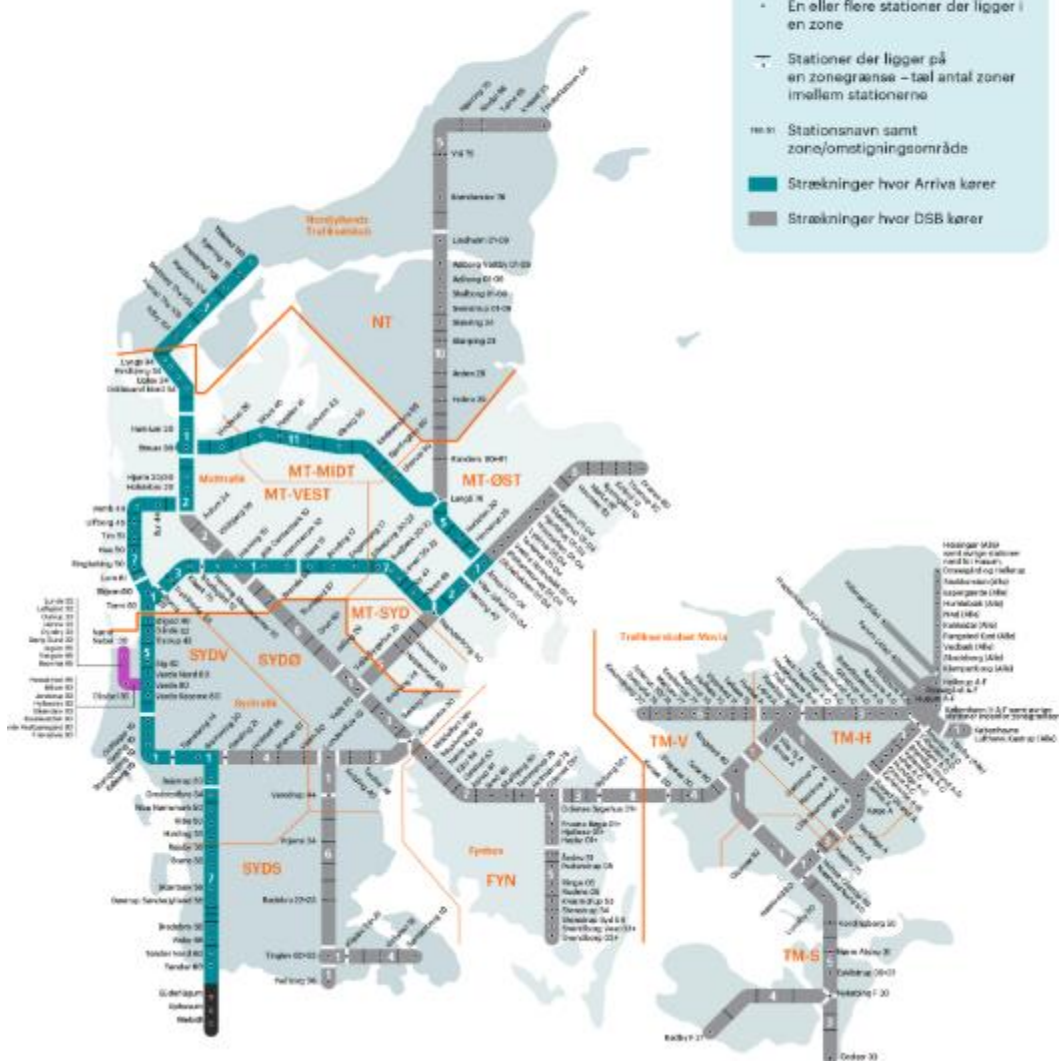
Arriva fastholdt den 31. maj 2018, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, og anførte, at klagerens rejse den 21. maj 2018 krydsede en takstgrænse mellem takstområdet Midttrafik-Øst og takstområdet Midttrafik-Vest. Da klagerens Ungdomskort var gyldigt til rejser i takstområdet Midttrafik-Vest, skulle hun derfor have købt en ungdomsbillet fra Silkeborg til Engesvang som supplement til sit Ungdomskort. Arriva anførte endvidere, at deres medarbejdere er bekendt med reglerne for Ungdomskort, og at det derfor måtte bero på en misforståelse, hvis hun havde fået at vide af en Arriva medarbejder, at hendes Ungdomskort var gyldigt til den pågældende togrejse.

Klageren svarede samme dag, at der ikke var tale om nogen misforståelse i kommunikationen med kontrolløren. Hun henviste endvidere til nedenstående kort fra DSB's hjemmeside, som efter klagerens opfattelse viste, at hun godt kunne rejse på sit Ungdomskort til Silkeborg. Klageren skulle her have indtastet sin hjemmeadresse og sit undervisningssted for at se Ungdomskortets gyldighedsområde, men i stedet for havde hun fejlagtigt indtastet sin hjemmeadresse og sin destination, Silkeborg st.:



• Indtast dit praktiksted/sekundære undervisningssted adresse i 'til'-feltet.

Arriva fastholdt på ny kontrolafgiften den 6. juni 2018 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til regler og betingelser for brug af Ungdomskortet. Arriva anførte endvidere, at det fremgik af klagerens Ungdomskort, at det var gyldigt til fri rejse i takstområdet MTV (Midttrafik Vest), og henviste til Arrivas hjemmeside, hvor man kan se følgende kort over de forskellige takstområder:



Den 8. juni 2018 erklærede klageren sig fortsat uenig i kontrolafgiften og oplyste, at hun i sit forsøg på at have gyldig rejsehjemmel havde fundet det tidligere indsendte kort, som viste, at hun ikke skulle købe yderligere billet, og hun havde tilmed søgt vejledning fra en kontrollør. Efter hendes opfattelse var kortet, som Arriva henviste til, ikke nemt at finde på internettet, men hun ville acceptere at betale for den manglende billet fra Silkeborg til Engesvang.

Den 13. juni 2018 fastholdt Arriva den fulde kontrolafgift med samme argumenter, som tidligere fremført, og anførte endvidere:

” Vi kan se på dit tidligere fremsendte billede af kortet fra DSB, at du har indtastet din adresse[xx] som fra-station og Silkeborg st. som til-station. Dit nuværende Ungdomskort er dog ikke gyldigt til ubegrænset rejse på denne strækning. Såfremt det er denne stræk-

ning, dit Ungdomskort skal være gyldigt til, skal du oplyse dette under købsprocessen ved køb af kortet.”

Den 18. juni 2018 afviste Arriva en yderligere anmodning fra klageren om at få kontrolafgiften nedsat, fordi hun var studerende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ved kontrollen den 21. maj 2018 efter toget havde forladt Silkeborg st. i takstzone Midttrafik Øst, foreviste klageren et Ungdomskort, som var gyldigt i takstzone Midttrafik Vest.

Klagerens Ungdomskort var derfor ikke gyldigt til den påbegyndte rejse, og da hun ikke havde købt en supplerende Ungdomsbillet til rejsen, blev kontrolafgiften i kontrolsituationen pålagt med rette.

Ungdomskort giver indehaveren ret til at rejse ubegrænset i det takstområde, som indehaveren bor i, og med et Ungdomskort kan man rejse på tværs af takstgrænser til børnepris. På Ungdomskorts hjemmeside oplyses der om reglerne for brugen af Ungdomskort. Ved at indtaste sin bopælsadresse og skoleadresse på et interaktivt kort på hjemmesiden, kan man få vist det område, hvor Ungdomskortet giver ret til ubegrænset rejse.

På Ungdomskorts hjemmeside finder man endvidere et zonekort, hvoraf det tydeligt fremgår, at zonegrænsen mellem Midttrafik Vest og Midttrafik Øst går mellem Engesvang st. og Silkeborg st.

Udsnit af zonekortet:



Ud over informationen på Ungdomskorts hjemmeside var det endvidere muligt at finde information om Ungdomskort og takstområder på såvel Midttrafiks som Arrivas hjemmesider.

Det er ankenævnets opfattelse, at det var klagerens eget ansvar at gøre sig bekendt med vilkårene for brugen af Ungdomskortet, og havde klageren før rejsen sat sig tilstrækkeligt ind i, hvilket takstområde hendes Ungdomskort gjaldt til, og hvilket takstområde Silkeborg st. ligger i, ville klageren have vidst, at hun skulle have en supplerende billet til rejsen.

Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig fuld betaling for billetens pris. Vi finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Klagerens oplysning om, at hun blev vejledt af en Arriva kontrollør, er ikke dokumenteret og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner § 14, stk. 1, kan jernbanevirksomheder opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 18. marts 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Fra Ungdomskorts hjemmeside (<http://www.ungdomskort.dk/om-ungdomskort/>):

”

Fordele ved Ungdomskort

Ud over at kunne rejse ubegrænset mellem din bopæl og dit uddannelsessted, hvis du er elev på en ungdomsuddannelse eller studerende på en videregående uddannelse, er der følgende fordele med et Ungdomskort:

- Du kan rejse ubegrænset i hele det takstområde/zonegruppe du bor i.
- Du kan rejse i andre takstområder/zonegrupper til børnetakst, der hos de fleste trafikkselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Rejs på tværs af takstområder/zonegrupper med bus til børnetakst, der hos de fleste trafikkselskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.
- Du kan rejse på tværs af takstområder/zonegrupper 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.

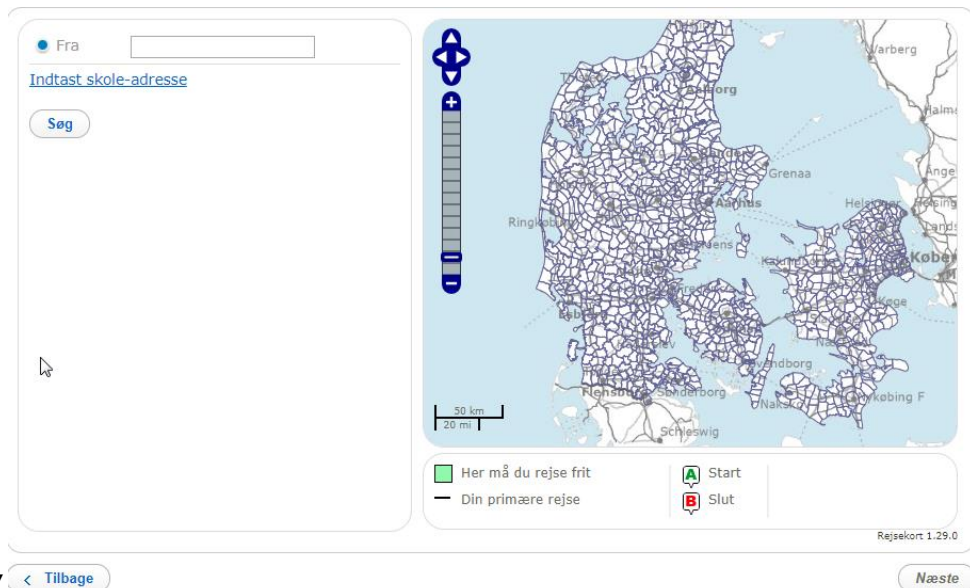
Takstområder/zonegrupper

På [dette interaktive kort](#) kan du blandt andet indtaste din bopælsadresse og se det takstområde/zonegruppe, hvor Ungdomskortet giver dig ret til ubegrænset rejse.

[Kontakt dit trafikkselskab](#), hvis du har spørgsmål til takstområder/zonegrupper.

”

Når man under overskriften ”Takstområder/zonegrupper” klikker på ”dette interaktive kort” vises følgende kort, hvor man kan indtaste bopælsadresse og skoleadresse for at se det takstområde, hvor der frit kan rejses:



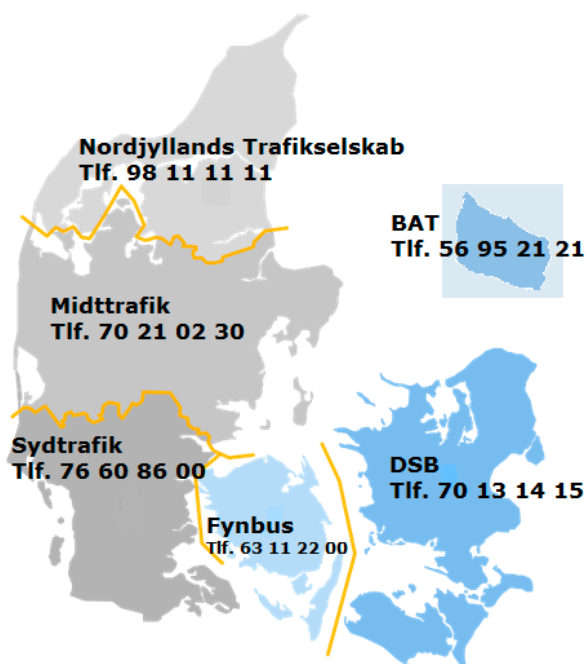
Og når der klikkes på "kontakt dit trafikselkab" vises følgende kort/oversigt:

"

Kontakt dit trafikselkab

I trafikselkabernes selvbetjeningssystem Mit Ungdomskort kan du se, hvilket trafikselkab der har lavet dit Ungdomskort

Hvis du krydser en zonegrænse med tog, skal du kontakte DSB.



"

Under fanen "Priser og satser" (<http://www.ungdomskort.dk/priser/>) findes følgende information:

"

Takstområder/zonegrupper i Danmark

Se [zonekort med takstgrænser i Danmark](#) på DSB's hjemmeside.

Se [zonekort og zonegrupper for Sjælland, Lolland, Falster og Møn](#) på DSB's hjemmeside.

[Kontakt dit trafiksselskab](#), hvis du har spørgsmål til takstområder/zonegrupper.








"

Når man under overskriften "Takstområder/zonegrupper i Danmark" klikker på "zonekort med takstgrænser i Danmark" vises følgende kort med forklaring:

Zonekort



Forklaring

-  En zonegrænse angives enten med tyndt sort mellemrum eller en tykkere hvid streg
-  Hvide tal angiver antal zoner mellem to hvide zonegrænser. Det gør det nemmere at tælle de lange strækninger
-  En station kan enten ligge i en zone, eller midt på en zonegrænse
-  Takstgrænse er enten en grå eller en stiplede grå streg
-  1-99 For DSB Pendlerkort udstedt til strækninger over Storebælt gælder en særlig takst for den del af kortet som gælder i zone 1-99
-  FYN For rejser lokalt i Fyns Amt gælder zonekortet ikke for DSB Pendlerkort
-  På disse strækninger kører der også Arriva tog
- Vejle 520 København H A-F Tal eller bogstaver efter stationsnavn indikerer omstigningsområde for billetter til/fra Sjælland
- Udover de stationer, der er vist på kortet, kan du ved rejser der krydser Storebælt købe billetter og kort til og fra stationerne:
 - Hvalsø/Jægerspris (A+H)
 - Lejre/Jægerspris (A+H)
 - Roskilde/Jyllinge (A+H)
 Prisen beregnes som til/fra Hedehusene

Fra Midttrafiks hjemmeside (<https://www.midttrafik.dk/billetter-og-priser/billetter/ungdomskort/hvor-kan-du-bruge-ungdomskort/>):

Hvor kan du bruge Ungdomskort?

Du kan rejse frit med bus, letbane og tog i det prisområde, du bor i eller mellem uddannelse og hjem.

Rejser du med tog eller både bus og tog mellem to prisområder, skal du have dit Ungdomskort fra DSB.

[Se kort med Midttrafiks prisområder](#)

Når der klikkes på "Se kort med Midttrafiks prisområder" vises følgende kort:



Fra Arrivas hjemmeside (<https://arriva.dk/kort-og-billetter/ungdomskort>):

”

Ungdomskort

Til dig, der:

- Er mellem 16 og 19 år
- Studerer på en ungdomsuddannelse
- Studerer på en videregående uddannelse, som berettiger til SU

Fordele:

- Rejs ubegrænset i hele det takstområde, du bor i
- Rejs lokalt i andre takstområder til børnetakst
- Rejs på tværs af takstområder med bus til børnetakst
- Rejs på tværs af takstområder i tog med en ungdomsbillet
- Få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne

Du kan se et kort over takstgrænserne [her](#)

”

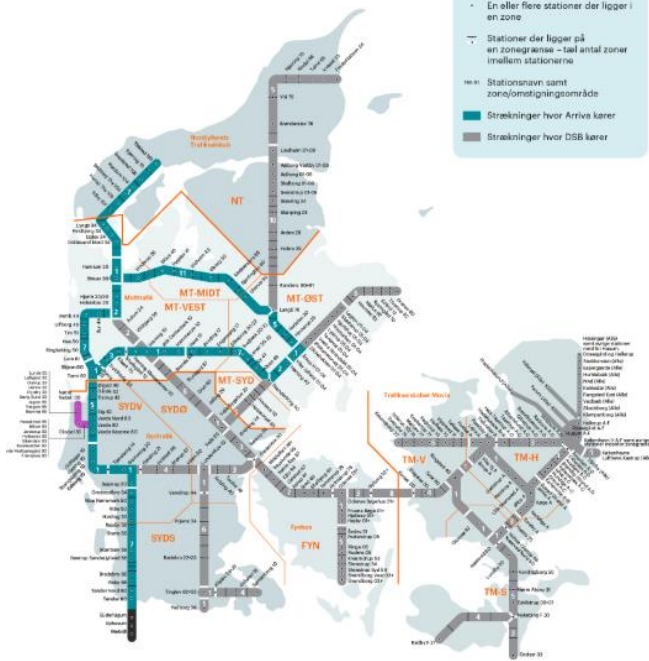
Når der klikkes på ”her” for kort over takstgrænserne vises følgende kort:

”



Tegnforklaring

- Takstgrænse
- Zonegrænse
- 3 Det hvide tal angiver antal zoner mellem to hvide zonegrænser
 - En eller flere stationer der ligger i en zone
- Stationer der ligger på en zonegrænse - tal antal zoner imellem stationerne
- ST Stationsnavn samt zone/omstigningsområde
- Strækninger hvor Arriva kører
- Strækninger hvor DSB kører





”

Og i udsnit:

”


Tegnforklaring

 Takstgrænse


 Zonegrænse


3 Det hvide tal angiver antal zoner mellem to hvide zonegrænser

- En eller flere stationer der ligger i en zone

 Stationer der ligger på en zonegrænse – tæl antal zoner imellem stationerne

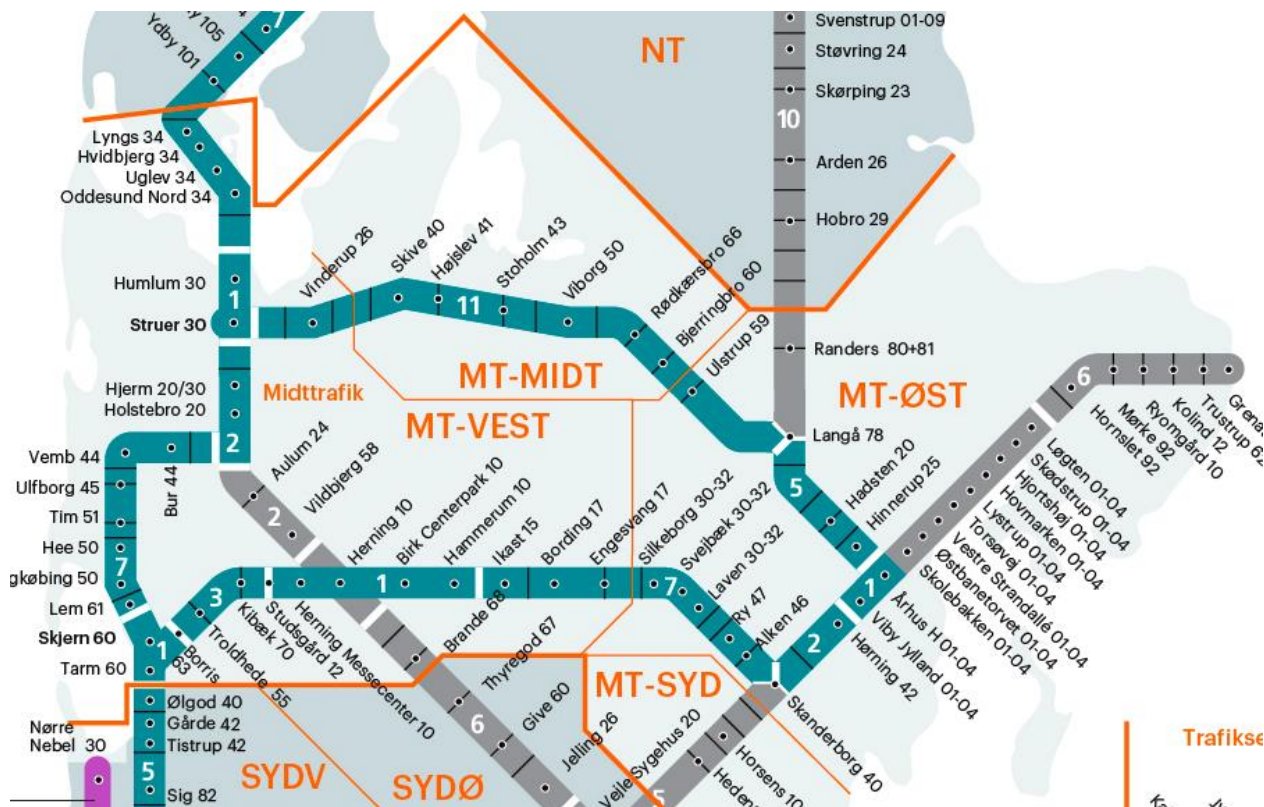
Tim 51 Stationsnavn samt zone/omstigningsområde

 Strækninger hvor Arriva kører

 Strækninger hvor DSB kører

Samt:

”



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg er mandag d. 21/5 2018 blevet tildelt en kontrolafgift pga manglende billet, på trods af at jeg har rådført mig med en af Arrivas egne kontrollører om hvorvidt jeg skulle købe en tillægsbillet til mit ungdomskort til rejsen fra Silkeborg til Herning (kortnummer på ungdomskort: [xx]) hvor svaret var et entydigt nej. For at være sikker søgte jeg også på nettet og fandt et kort som vist at jeg frit kunne rejse fra silkeborg til Herning. Jeg stiller mig undrende over hvorfor jeg er blevet tildelt denne bøde, nu når jeg har rådført mig med en af Arrivas egne kontrollører, og har søgt på nettet hvor jeg fandt et kort på DSB's hjemmeside som også viste at jeg kunne rejse frit. Jeg har forgæves prøvet at vedhæfte et billede af kortet, men det skal ses i mailkorrespondancen med Arriva.

Link til hjemmesiden med kortet: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/se-hvor-du-kan-rejse-ubegranset-med-dit-ungdomskort/>"

Indklagede anfører følgende:

”

Vi har gennemgået sagen om [redacted] klage over kontrolafgift nr. [redacted], udstedt den 21. maj 2018 kl. 14.22, i toget mellem Silkeborg og Hammerum, grundet manglende supplerende ung-billet til Ungdomskort, gyldigt i Midttrafik Vest.

Vi modtog samme dag en klage fra [redacted] som oplyste at en anden af Arrivas kontrollører havde sagt at hun godt kunne rejse fra Silkeborg til Herning på hendes Ungdomskort, uden supplerende billet.

Arriva besvarede henvendelsen den 23. maj 2018, hvor vi fastholdt kontrolafgiften begrundet med, at man, når man køber et Ungdomskort, accepterer de oplyste regler og betingelser for brugen af kortet. Her medsendte vi et link til Danmarks kort på arriva.dk, hvor [redacted] kunne se opdelingen af takstområder. <https://arriva.dk/-/media/images/kort/kort-over-strkninger-arriva.jpg?la=da>
Her gav vi også et link til www.ungdomskort.dk for yderligere information om Ungdomskort.

Vi oplyste endvidere at der, for den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet og kort inden ombordstigning på toget og at man, hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, vil få udstedt en kontrolafgift. Her henviste vi til at dette oplyses i de Fælles landsdækkende rejseregler, som man kan læse på www.arriva.dk. Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget.

Idet [redacted] med sin første henvendelse ikke havde medsendt kopi af sit Ungdomskort, bad vi om fremsendelse heraf, hvorefter vi ville tage stilling til, hvorvidt kontrolafgiften var korrekt udstedt.

Den 30. maj 2018 modtog vi kopi af [redacted] Ungdomskort, som vises her:



Den 31. maj 2018 svarede Arriva [] at, det af hendes Ungdomskort fremgår, at det er gyldigt til rejser i takstområde Midttrafik Vest, og at hun på sin rejse den 21. maj rejste fra Silkeborg som ligger i Midttrafik Øst, til Hammerum som ligger i Midttrafik Vest. Dermed krydsede [] på sin rejse en takstgrænse og skulle derfor have haft en Ungdomsbillet fra Silkeborg til Engesvang som supplement til sit Ungdomskort.

Vi oplyste endvidere at Arrivas medarbejdere er bekendte med reglerne for Ungdomskort, samt at hvis hun havde fået andet oplyst af en Arriva medarbejder, måtte dette bero på en misforståelse.

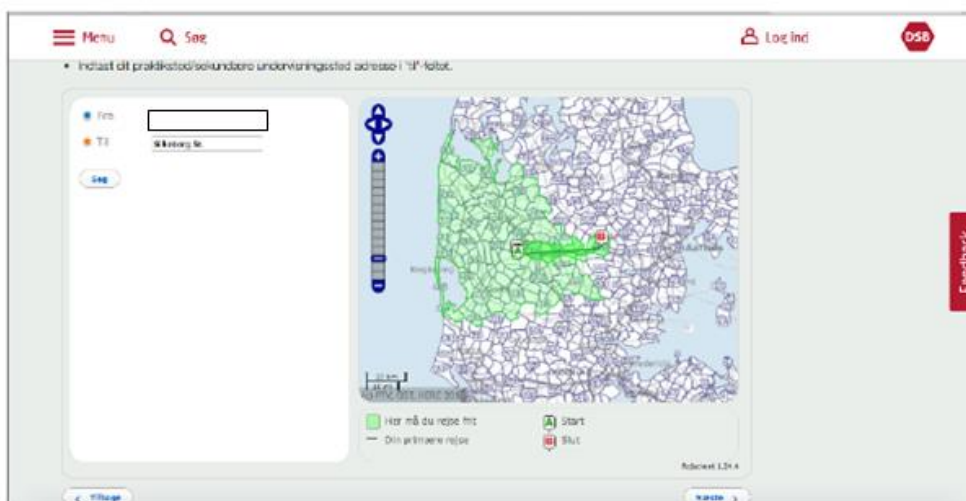
Arriva fastholdt kontrolafgiften og oplyste at dennes pålydende skulle betales senest den 14.06.2018.

Senere den 31. maj 2018 fremsendte [] nedenstående screendump fra DSBs hjemmeside (se nedenfor) som argument for, at hendes Ungdomskort var gyldigt til rejsen.

Kortet, som [] har sendt et billede af, er et interaktivt kort, hvor kunder selv kan indtaste fra- og til-adresser/stationer, som de ønsker at rejse mellem. Så kan de se, inden de køber kortet, hvor Ungdomskortet vil gælde til, ud fra deres indtastninger.

[] har i sin søgning indtastet sin hjemmeadresse og Silkeborg st. – derfor viser kortet, at hun kan rejse på denne strækning (hvis hun bestiller et kort gyldigt hertil). [] har dog købt et Ungdomskort gældende til et andet gyldighedsområde, end det hun har indtastet på kortet.

Dette informerede Arriva [] om den den 6. juni 2018, med en gentagelse af fastholdelsen og de allerede oplyste grunde hertil.



[] fremsendte foto af søgning, hvor hun har indtastet sin hjemmeadresse i feltet "Fra" og Silkeborg station i feltet "Til".

Den 8. juni 2018 svarede [] at hun godt er klar over at hun selv skulle sikre sig gyldig billet, men at hun i sin søgen havde fundet ovenstående kort, som viste at hun ikke skulle købe yderligere billet, samt at hun også havde spurgt en Arriva kontrollør om hun kunne rejse på kortet uden yderligere billet. Endvidere mente [] at det Danmarkskort vi havde sendt et link til, ikke er nemt at finde på nettet.

Den 13. juni svarede Arriva igen med henvisning til de oplyste regler for brugen af Ungdomskort og de Fælles landsdækkende rejseregler. Vi oplyste endvidere endnu engang hvor [] kort er gyldigt, samt at Arriva ikke skelner mellem god og ond tro fra passagerens side, når der skal udstedes kontrolafgift. Vi oplyste også at hun, hvis hun har spørgsmål til køb og bestilling af Ungdomskort kunne kontakte Midttrafik, som er udsteder af Ungdomskorte inden for hendes bopælsområde.

Den 16. juni 2018 modtog vi igen en e-mail fra [], hvor hun takkede for svaret og spurgte om ikke det var muligt som SU modtager at få nedsat bøden.

Den 18. juni 2018 svarede Arriva at der ikke ydes rabat på Arrivas kontrolafgifter og at det derfor ikke er muligt at få kontrolafgiftsbeløbet nedsat. Vi bad [] betale kontrolafgiften straks.

Supplerende hertil kan vi oplyse at der vises kort ved bestilling og køb af Ungdomskort, som bla. her på midttrafiks hjemmeside: https://www.midttrafik.dk/media/9074/ungdomskort_prisomraade_side_2.jpg

Arrivas stillingtagen til klagen

Alle vores kontrollører er og bliver løbende uddannet i rejsereglerne, herunder om de enkelte billettypers gyldighed. Derfor må det bero på en menneskelig fejl eller misforståelse, hvis [] har fået den opfattelse fra en af vores kontrollører, at hun havde gyldig rejsehjemmel til den pågældende strækning. Da vores kontrollører dagligt modtager rigtig mange spørgsmål om rejsehjemler, har det desværre ikke været muligt at finde svaret på, om en af vores kontrollører har begået en fejl, eller om [] har misforstået vores kontrollør.

Derfor må vi holde fast i, at det i sidste ende er passagerens eget ansvar at sikre gyldig rejsehjemmel til en rejse. Hertil er det vigtigt at understrege, at informationerne om Ungdomskortets gyldighedsstrækninger kan findes på hjemmesiden hos både Ungdomskort, DSB, Arriva og Midttrafik, og at man bliver tydeligt oplyst om gyldighedsområdet ved køb af Ungdomskortet.

Arriva fastholder derfor fortsat kravet for kontrolafgiften på kr. 750,- idet vi henviser til de, i den forudgående korrespondance med [], oplyste regler samt ovenstående supplerende information.

”

Klageren har hertil bemærket:

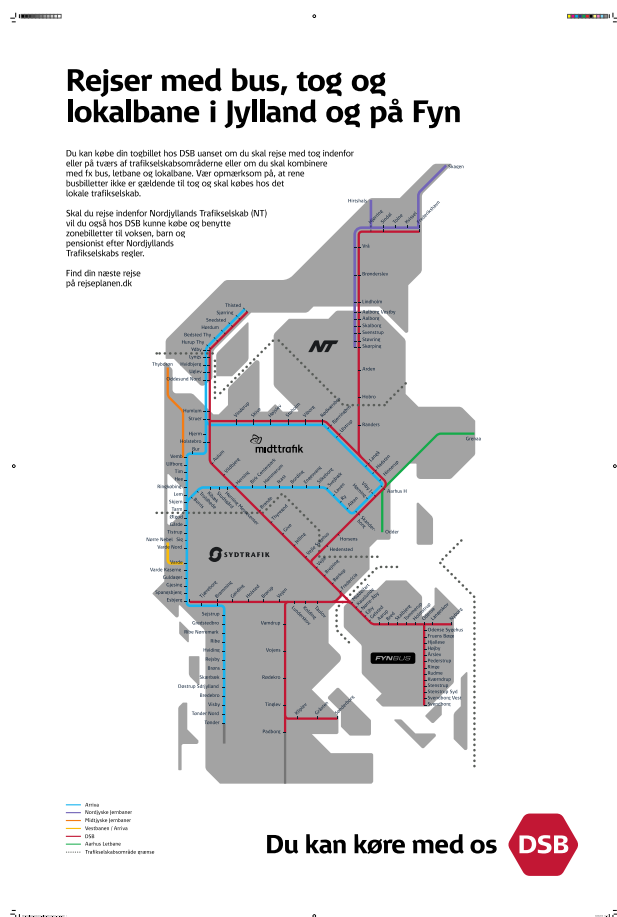
” Som resultat af Arrivas påstand om at ungdomskortets takstområder er nemt tilgængelige på nettet, har jeg endnu en gang søgt oplysningerne fra min pc:

Jeg har søgt på google: hvor kan jeg rejse med mit ungdomskort

Resultat: DSB's hjemmeside, hvor jeg trykkede på Her kan du finde dit takstområde og ruten til din skole:

Så kommer der et pop op vindue frem, hvor hvis man læser lidt nede ad siden, kan finde endnu et link til et kort. hvis man trykker der hvor der står [Se kort over lokale trafikelskabsområder i Jylland og på Fyn her](#)

Som resultat kommer dette kort frem:



Ud fra dette kort er det for mig svært at bedømme hvor takstzonerne skifter.

Når man på Arrivas hjemmeside i søgefeltet søger: takstzoner ungdomskort, får man ikke et kort, men to ubrugelige links. [Arriva Ung info - Arriva](#) samt [Refusion af klippekort - Arriva](#).

Når man som ung står på en banegård med et ungdomskort, og mangler hurtig information, bruger man sin telefon til søgning, og ud fra disse søgninger, synes jeg ikke at et virker særlig brugervenligt, og nemt at finde de tilstrækkelige informationer til gyldig rejsehjemmel.

Det skal også siges at der ikke er nogen hjælp at hente på togstationer, da der ikke er noget kort, eller andet lignende over, takstzonerne. Så derfor har jeg søgt hjælp hos en kontrollør, der jo med sin løbende uddannelse burde være den rette at spørge til råds i sådan en situation.

Derved har jeg i forsøget på at sikre mig gyldig rejsehjemmel, rådført mig med en kontrollør, for at være helt sikker, hvor jeg har fået et entydigt ja, da jeg spørger om jeg kan rejse gratis til Silkeborg station på dette ungdomskort.

Det giver jo ikke mening at forsøge at snyde for mindre end hvad en halv liter cola koster på en tankstation. Jeg har gjort alt hvad der står i min magt for at sørge for gyldigt rejsehjemmel, og føler derfor ikke at det er en lige så let tilgængelig information som [xx] giver udtryk for.

Trods den her dårlige oplevelse vil jeg fortsat forsøge at bruge offentlige transportmidler, men jeg føler ikke at man som rejsende har nemt ved at finde den tilstrækkelige information vedrørende køb af tillægsbillet."

Indklagede har hertil bemærket:

"

Som følge af den yderligere kommentar fra , har vi i Arriva ønsket at knytte et par bemærkninger til kommentaren.

I Arriva er vi desværre ikke herre over, hvad der popper frem som det første, når der foretages en søgning på google. Tilsvarende har vi i Arriva heller ikke indflydelse på, hvordan man finder frem til kortet over de lokale takstområder hos DSB, eller hos andre trafikskaber for den sags skyld. Konkret kan det dog tilføjes, at der længere nede på pop-siden hos DSB fremgår et særligt afsnit omkring Ungdomskort, hvor der er et link til det korrekte kort over de lokale takstområder.

På vores egen hjemmeside www.arriva.dk er det nemt og intuitivt at finde frem til kortet over de lokale takstområder. Vejen ser således ud:

1. Vælg hovedfane: 'Kort & Billetter'
2. Vælg underfane: 'Ungdomskort'
3. Tryk på: 'Du kan se et kort over takstgrænserne [her](#)'

Nederst findes billede af vores hjemmeside samt vores kort over de lokale takstgrænser. Søges der på 'ungdomskort' på arriva.dk, er det første søgeresultat et link direkte til underfanen 'Ungdomskort'.

Ungdomskortet er et særprodukt og for at få udstedt et sådan, skal man søge om det på Ungdomskort.dk, som er en side administreret af Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte. Når Styrelsen har godkendt ansøgningen, kan Ungdomskortet efterfølgende bestilles/betales hos et af trafikskaberne i Danmark. Arriva er ikke blandt disse, da det er Midttrafik, der håndterer Ungdomskort til lokale rejser i Midtjylland, og DSB, der håndterer Ungdomskort

til takstoverskridende rejser.

Det er generelt set vores opfattelse, at der sker en tilstrækkelig oplysning om de lokale takstområder hos henholdsvis Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte samt hos de enkelte trafikelskaber ved bestilling, uden at vi i Arriva konkret har indflydelse på de øvrige trafikelskabers og Styrelsens oplysningsmetoder forud for bestilling og efterfølgende.

Afsluttende henvises til de tidligere bemærkninger om, at vi ikke skelner mellem god og ond tro, og at selvbetjeningsprincippet gælder i den kollektive trafik i Danmark, hvorefter det er passagerens eget ansvar at sikre at have gyldig rejsehjemmel i henhold til de Fælles Landsdækkende Rejseregler.

The screenshot shows the Arriva website navigation bar with the following menu items: Arriva Tog app, Rejsekort, Pendlerkort, Arriva Ung, Ungdomskort, Billetinfo, and Betingelser og rejseregler. The breadcrumb trail is Forside > Kort & billetter > Ungdomskort. The main heading is 'Ungdomskort'. Under 'Til dig, der:', there are three bullet points: 'Er mellem 16 og 19 år', 'Studerer på en ungdomsuddannelse', and 'Studerer på en videregående uddannelse, som berettiger til SU'. Under 'Fordele:', there are five bullet points: 'Rejs ubegrænset i hele det takstområde, du bor i', 'Rejs lokalt i andre takstområder til børnetakst', 'Rejs på tværs af takstområder med bus til børnetakst', 'Rejs på tværs af takstområder i tog med en ungdomsbillet', and 'Få rabat på rejser på tværs af landet med fjernbusserne'. Below this, it says 'Du kan se et kort over takstgrænserne [her](#)'. Under 'Info:', there are three bullet points: 'Kan købes på www.ungdomskort.dk', 'Kan købes for 30 - 120 dage', and 'Kan tidligst gælde 14 dage efter bestillingsdagen. Skal du rejse i de 14 dage, skal du selv betale for dine rejser'. At the bottom, it says 'Læs mere på www.ungdomskort.dk'.

Tegnforklaring

-  Takstgrænse
-  Zonegrænse
- 3** Det hvide tal angiver antal zoner mellem to hvide zonegrænser
 - En eller flere stationer der ligger i en zone
-  Stationer der ligger på en zonegrænse – tæl antal zoner imellem stationerne
-  Stationsnavn samt zone/omstigningsområde
-  Strækninger hvor Arriva kører
-  Strækninger hvor DSB kører



''

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand