

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0159
- Klageren:** XX
2730 Herlev
- Indklagede 1:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Indklagede 2:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på børnebillet – klageren troede, at denne var gyldig rejsehjemmel sammen med hans DSB Ung Kort
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, idet det gøres gældende, at informationen i DSB's mobilapp var misvisende
- Indklagede 1 fastholder kontrolafgiften
Indklagede 2 afviser at være ansvarlig for klageren tab
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2018 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Movia (indklagede 1) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Klageren kan ikke gøre krav gældende over for DSB (indklagede 2) i anledning af den af Movia korrekt udstedte kontrolafgift.

DSB (indklagede 2) skal ved klagerens henvendelse refundere gyldighedsperioden fra den 18. marts 2018 – 12. december 2018 for klagerens DSB Ung Kort.

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:

Den 21-årige klager var indehaver af et DSB Ung Kort, som han havde købt i DSB's mobilapp med gyldighed fra 12. december 2017 til 12. december 2018.



Klagerens DSB Ung Kort

DSB Ung Kort blev udfaset fra den 18. marts 2018, men kunne før dette tidspunkt købes for 125 kr., hvis man var mellem 16 og 25 år eller gik på en SU-berettiget uddannelse. Kortet gav adgang til rabat på forskellige typer af rejser i Danmark, men ikke til lokale rejser bl.a. på Sjælland.

Sekretariatet har i en tidligere ankenævns sag vedrørende DSB Ung Kort indhentet følgende oplysninger vedrørende DSB Ung Kort fra DSB's hjemmeside:

”

! Begrænsninger:

- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter på strækningen København-Rønne
- Du kan ikke købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn.
Grunden til dette er takstreformen, som trådte i kraft 15. januar 2017

”

Og

”

Bemærk, at der ikke kan købes Ungdomsbilletter lokalt på Sjælland, Lolland, Falster Møn, da det er et stort takstområde. Så her skal du med fordel rejse på Rejsekort og opnå minimum 25% rabat i forhold til en enkeltbillet.

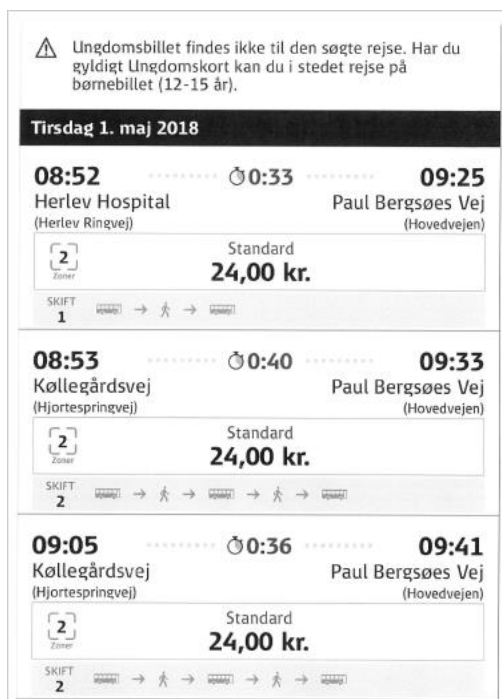
”

DSB har oplyst til sagen, at der blev sendt to e-mails til klageren med information om udfasningen af DSB Ung Kortet, men ifølge klageren har han ikke modtaget disse og var derfor ikke bekendt hermed.

Da klageren den 1. maj 2018 skulle rejse fra Herlev til Glostrup med Movias buslinjer 167, 300S og 9A, købte han en børnebillet i DSB's mobilapp, hvilket han ifølge det oplyste havde gjort mange gange før på baggrund af den information, han fik i appen (se nedenstående skærmprent).

Det kort, der henvises til i appen, er imidlertid ikke et *DSB Ung Kort*, men et *Ungdomskort*. Ungdomskortet er et periodekort med delvis egenbetaling til unge og uddannelsessøgende, for hvilket bestilling foregår via "mitungdomskort.dk" i et særligt system og kræver godkendelse af Styrelsen for Videregående Uddannelser.

Endvidere var klagerens DSB Ung Kort ikke længere gyldigt, idet det var udfaset af DSB fra den 18. marts 2018.



Information i DSB's mobilapp



Klagerens billet

Efter klageren var steget på buslinje 9A på Glostrup st., var der kontrol, og han foreviste ovenstående børnebillet sammen med DSB Ung Kortet. Herefter blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for som voksen at rejse på børnebillet.

Samme dag den 1. maj 2018 anmodede klageren Movia om at frafalde kontrolafgiften og henviste til, at han havde gyldigt DSB Ung Kort. Han anførte, at han havde købt samme billettype, som han plejede at købe til denne rejse, og at det stod øverst i appen, at man ikke kunne købe ungdomsbilletter, hvorfor man skulle købe børnebillet. Han oplyste endvidere, at han var blevet kontrolleret mindst 20 gange inden for de sidste par måneder med denne billettype uden at blive pålagt en kontrolafgift.

Movia fastholdt den 26. juli 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at kontrolafgiften var korrekt udstedt, fordi klageren som voksen havde rejst på børnebillet. Som begrundelse for, at klageren ikke kunne benytte sit DSB Ung Kort, anførte Movia følgende:

”

Vi henviser til DSB's hjemmeside:

<https://www.dsb.dk/kampagner/takst-vest/andringer-til-dsb-ung-kort-og-ungdomsbillet/>

Dette skal du være opmærksom på

DSB Ung Kort udfases

Vær opmærksom på, at du fra 18. marts 2018 ikke længere kan købe og bruge DSB Ung Kort i hele Danmark eller til rejser over Øresund. Fremadrettet vil der på alle rejser i Danmark være en fast rabat på 25% uanset rejse/billet-type for unge. På Øresundsrejser kan du få 20% rabat. Dette kræver dog, at du har et Ungdomskort. Læs mere om din alternative rabatmulighed under Rejsekort Ung .

Rabat på DSB Ungdomsbilletter ændres

Fra 18. marts 2018 kan du ikke længere rejse med 50% rabat med DSB Ungdomsbilletter på udvalgte dage. Prisen for DSB Ungdomsbilletter i Danmark vil fremadrettet være den samme alle dage, året rundt med en fast rabat på 25%, i forhold til standard billetprisen. Læs mere om din alternative rabatmulighed under DSB Orangebilletter.

”

Der kan efter det oplyste ske refundering for resterende gyldighedsmåneder for DSB Ung Kort med gyldighed efter den 18. marts 2018.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren rejste den 1. maj 2018 fra Herlev til Glostrup på en børnebillet, som han ved kontrollen fremviste sammen med et DSB Ung Kort.

Da DSB Ung Kort for det første var udfaset fra den 18. marts 2018 og for det andet før denne dato ikke gav adgang til at købe Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland og heller ikke til at rejse på børnebillet, var den 21-årige klager ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

To medlemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen (3 stemmer i alt)) udtaler:

Da klageren købte sit DSB Ung Kort i december 2017, kunne betingelserne for kortets brug læses på DSB's hjemmeside, og det fremgik bl.a., at der var begrænsninger for kortets brug, herunder at der ikke kunne købes Ungdomsbilletter til lokale rejser på Sjælland, Lolland, Falster og Møn.

På den baggrund er det vores opfattelse, at det fremgik klart af vilkårene for DSB Ung Kort, at det ikke kunne bruges til at købe billetter med rabat til den lokale rejse fra Herlev til Glostrup.

Det er endvidere vores opfattelse, at det var klagerens eget ansvar at gøre sig bekendt med vilkårene for brugen af DSB Ung Kortet, og havde klageren sat sig ind i, hvad kortet gav adgang til, ville informationen i DSB's mobilapp ikke have givet anledning til den misopfattelse, som klageren fik, om muligheden for at rejse på børnebillet.

Spørgsmålet om, hvorvidt klageren havde modtaget oplysning om DSB Ung Kortets udfasning, er i denne sag uden relevans, allerede fordi DSB Ung Kortet ikke gav adgang til at rejse på børnebillet.

Det bemærkes endvidere, 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.

Et medlem (Torben Stenberg (2 stemmer)) udtaler:

Det er min opfattelse, at informationen i det købsflow, hvor klageren ville købe sin Ungdomsbillet, var misvisende, fordi betegnelserne for de to korttyper "Ung Kort" og "Ungdomskort" ligger meget tæt op ad hinanden.

Endvidere har det ikke været usædvanligt, at der blev givet 50 % rabat på rejser til unge, svarende til prisen for en børnebillet i forhold til en voksenbillet.

Herudover kan det efter min opfattelse ikke mod klagerens benægtelse og på baggrund af de af DSB fremlagte e-mails, som er uden modtager, anses for godtgjort, at klageren modtog information om DSB Ung Kortets udfasning fra 18. marts 2018.

Det var derfor undskyldeligt, at klageren misforstod beskeden i købsflowet og troede, at han kunne rejse på en børnebillet sammen med sit DSB Ung Kort.

På denne baggrund finder jeg, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgiften på 750 kr.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

Klageren kan efter det oplyste ved henvendelse til DSB få refunderet de resterende gyldighedsmåneder, som klagerens DSB Ung Kort havde efter den 18. marts 2018.

RETSGRUNDLAG:

Hjemmelen til at udstede kontrolafgifter i busser fremgår af lov om trafikkselskaber nr. 323 af 20. marts 2015 § 29:

"Kapitel 5
Kontrolafgift og straffebestemmelser

§ 29. Et trafikselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk. 2. Et trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Stk. 3. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer efter stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan endvidere inddrive skyldige beløb efter stk. 1 ved modregning i overskydende skat."

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. 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.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

" Klagen drejer sig om at jeg d. 1/5 får udstedt en kontrolafgift for at køre på en børnebillet 12-15 år. Selvom jeg på det daværende tidspunkt var 21 år. Dette i sig selv er rigtigt nok.

Dog har jeg som så mange gange tidligere kørt på denne type billet og er blevet kontrolleret som så mange gange før, både i 300S på vej mod Glostrup men også i 9A mod mit arbejde.

Her er jeg blevet bedt om at fremvise mit ungdomskort, hvilket jeg har gjort og der har derefter ikke været nogle problemer.

Dog følger jeg den anvisning som DSB's app giver mig da jeg på det daværende tidspunkt havde et gyldigt ungdomskort. Jeg kan ikke finde muligheden for at vedhæftede skærmudprint her. Men jeg har billeder af at DSB's app henviser mig til at købe 12-15 års billet istedet for ung billet da der ikke er noget der hedder dette på sjælland. Efter afgørelsen bliver jeg henvist til regler der er blevet lavet om 18/3 med at ungtkortet er udfaset og dette ikke længere er muligt at bruge dette.

Jeg må så stille mig uforstående overfor 2 ting. For det første at jeg ikke er blevet informeret om dette pr. mail eller andet.

Samt at det er muligt for mig at tilgå mit ungdomskort efter 18.3, altså pr. nævnt dato. 1/5.

Jeg kan godt se at hvis reglerne er blevet lavet om at jeg ikke har fulgt reglerne.

Men uden en informering om dette, samt at jeg stadig kunne tilgå mit "udfasede" ungdomskort, samtidig med at DSB's app stadig henviser til køb af 12-15 års billet.

Vil jeg mene at det er på sin plads at bøden skal frafaldes.

Noget andet er at jeg i min bekræftigelse på min henvendelse fik atvide der ville være en svartid på omkring 4 uger. 11 uger senere får jeg en mail om at den nu er under behandling, 1,5 time efter får jeg en mail om at den er afgjort med henvisning til jeg har kørt på børnebillet som voksen. Det virker ikke til at Movia har læst klagen igennem."

Indklagede 1 (Movia) anfører følgende:

”

Ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er forglemmelse eller ej. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

Kunden kunne ved kontrollen den 01-05-2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da kunden har kørt på en barnebillet. Det kan hermed oplyses, at det er kundens eget ansvar at være opmærksom på ændringer af DSB produkt. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Vi henviser til DSB's hjemmeside:

<https://www.dsb.dk/kampagner/takst-vest/andringer-til-dsb-ung-kort-og-ungdomsbillet/>

Hvorfor kan jeg ikke købe et DSB Ung Kort efter 18. marts 2018?

18. marts 2018 ophører muligheden for at købe Ungdomsbilletter med særlig rabat (50% rabat) på udvalgte dage. I den forbindelse vil du ikke længere have behov for DSB Ung Kort, da du fremover blot skal dokumentere at du er 16-25 år, er over 25 år og indskrevet på en SU-berettiget uddannelse eller har et Ungdomskort, for at opnå 25% rabat på billetter. Derfor stopper DSB salget af DSB Ung Kort, hvis primære fordel var at give mulighed for at købe billetter med rabat.

Hvilken pris kan I tilbyde mig fremover på DSB Ungdomsbilletter?

Fremadrettet vil du stadig kunne benytte dig af DSB Ungdomsbilletter, men til en fast rabat på 25% på alle dage. Ønsker du i stedet at benytte dig af et andet produkt fremadrettet, vil dine alternative billetmuligheder være DSB Orange eller Rejsekort kundetype Ung med fast rabat på 25 % ift. Standard billetprisen, samt yderligere 20% rabat på rejser off-peak.

Hvornår stopper salg og brug af DSB Ung Kort og DSB Ungdomsbillet med 50% rabat?

Sidste dag for køb og brug af DSB Ung Kort er 17. marts 2018.

Sidste dag for køb af DSB Ungdomskortbilletter med 50% rabat er 17. marts 2018. DSB Ungdomsbilletter købt til rejse med 50% rabat kan benyttes op til 2 måneder efter købsdato.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om kunden bevidst har søgt, at unddrage sig fuld betaling for rejsen.

Herefter har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kunden skal fritages for kontrolafgiften. Manglende kendskab til regler fritager ikke en for ansvar.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har fortaget det fornødne for at sikre sig at billetten var gyldig, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Jeg kan godt se hvad de mener med at reglerne er ændret den 18 marts. Jeg ved ikke hvad Movia eller DSB regner med men ligesom så mange andre mennesker er det første jeg tænker på om morgenen når jeg skal ud af døren ikke om DSB har udfaset ungdomskortet og specielt ikke når jeg kan se kortet på min telefon uden advarsler.

Men jeg må igen stille mig meget uforstående overfor hvorfor jeg kunne tilgå mit købte ungdomskort samt hvorfor DSB's app foreslår at jeg skal købe den type billet. Når jeg har et gyldigt ungdomskort, hvilket jeg mente jeg havde, da jeg jo kunne se det på min telefon. Der var ingen advarsler eller andet der informerede mig om at ungdomskortet var blevet udfaset eller var udgået. Jeg har ledt min mail igennem og har ikke kunne finde en informationsmail eller andet med advarsler herom. Kortet var fra købsdatoen i december gyldigt 1 år. Derfor skænkede jeg det aldrig en tanke at der var noget galt med det når jeg kan se at det fremstår præcis som det plejer og altid har gjort.

Jeg fremsendte en del billeder til Movia sammen med min klage der viste at jeg kunne se mit købte ungdomskort, samt at appen foreslår køb af denne type billet.

Jeg har vedhæftet skærmbilledet fra den oprindelige klage til Movia hvor appen skriver at kortet er gyldigt. Samt et skærmbillede af appen foreslår køb af denne type billet når man har et gyldigt ungdomskort. Jeg var i den tro at jeg fulgte reglerne når jeg gjorde som appen instruerede mig til. Om ikke andet vil jeg mene at DSB må ordne følgerne heraf, da deres app har været misvisende og kunne lade mig tilgå et tydeligvis ugyldigt ungdomskort.”

Indklagede 1 (Movia) har hertil anført følgende:

” Det kan hermed oplyses, at DSB har 2 forskellige produkter som hedder DSB Ung Kort og et Ungdomskort.

DSB Ung kort var et kort, som kunden kunne købe for et år af gange til 125 kr. hvor kunden så kunne benytte det til Ung billetter, når det var Takst overskridende rejser.

Da Takst Sjælland blev indført i januar 2017 ophørt muligheden for at købe Ung billetter på Sjælland.

Et Ungdomskort er det kort, som studerende kan få, såfremt de er SU-berettiget. Reglerne for et Ungdomskort er, som kunden også kan finde på ungdomskort.dk

Kunden kan rejse ubegrænset i hele det takstområde/zonegruppe kunden bor i.

Kunden kan rejse i andre takstområder/zonegrupper til børnetakst, der hos de fleste trafikelskaber er cirka halv pris af en voksenbillet.

Derfor skriver DSB på billetten, (som kunden også selv vedhæfter) Har du et Ungdomskort kan du i stedet rejse på Børnebillet (12-15 år), hvilket er helt efter reglerne.

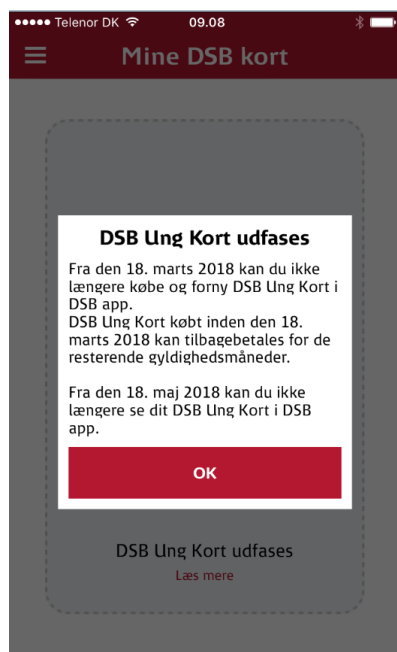
Anders Vejlø er blevet orienteret om at DSB Ung kort ikke længere er gyldigt, da det er udgået, og derfor kan han ikke bruge det, også selvom kunden tror at det er det samme som et Ungdomskort.

På baggrund af ovenstående, fastholder Movia kravet.”

Da klageren har medindklaget DSB i sagen, har sekretariatet sendt sagsakterne til DSB (herefter indklagede 2), som anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klager i december 2017 har købt et DSB Ung kort i DSB’s billet App. Produktet ”DSB Ung kort” udgik fra DSB’s produktsortiment den 18. marts 2018 og kunne herefter ikke benyttes til køb af billetter. Billetter købt i forsalg inden den 18. marts kunne benyttes frem til 18. maj 2018. DSB Ung kort blev derfor vist i DSB Appen indtil denne dato.

I DSB Appen fik kunderne følgende besked fra den 18. marts:



Ligesom der er sendt 2 mails til alle kunder med et DSB Ung kort med følgende indhold:

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: noreply@dsb.dk [<mailto:noreply@dsb.dk>]

Sendt: 16. februar 2018 09:10

Til:

Emne: Ændringer til dit DSB Ung Kort

Hej,

Vi skriver til dig, da vi med glæde kan meddele, at det efter 18. marts 2018 ikke længere er et krav, at du skal have et DSB Ung Kort, for at kunne købe **DSB Ungdomsbilletter** eller **Klapsædebilletter**.

Nyhed

Som noget nyt kan alle 16-25-årige (begge inkl.) frit købe **Klapsædebilletter** og **DSB Ungdomsbilletter** med 25% rabat (ift. standardbilletprisen) alle dage året rundt. Du skal bare kunne fremvise gyldigt sygesikringsbevis eller anden gyldig id, som bekræfter din alder overfor vores kontrolpersonale.

Det betyder samtidig, at vi **udfaser DSB Ung Kort som produkt**. I samme forbindelse ophører muligheden for at få 50% rabat på udvalgte dage. Frem til 17. marts er det muligt at købe **DSB Ungdomsbilletter** med 50% rabat til rejser op til to måneder efter 17. marts 2018.

Læs mere om ændringerne her; <https://www.dsb.dk/kampagner/takst-vest/andringer-til-dsb-ung-kort-og-ungdomsbillet/>

DSB Ung Kort med gyldighed efter 18. marts?

Har du et DSB Ung Kort, som har en gyldighedsperiode ud over 18. marts, kan du få refunderet de resterende gyldighedsmåneder, som dit kort måtte have efter 18. marts 2018.

Kontakt os via formularen; <https://www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/ungdomskort-eller-dsb-ung-kort/dsb-ung-kort/sporg-om-dsb-ung-kort/>

hvis dit DSB Ung kort har en gyldighedsperiode, der strækker sig længere end 18. marts. Så sørger vi for, at du får refunderet restværdien af kortet.

Behold dine services

Med dit DSB Ung Kort får du rabat på udvalgte produkter i 7-Eleven på DSB stationer. Det kan du blive ved med efter 18. marts, hvis du tilmelder dig DSB Plus.

Læs mere om DSB Plus og tilmeld dig her; <https://www.dsb.dk/dsb-plus/>

Spørgsmål?

Kontakt os her; <https://www.dsb.dk/kundeservice/skriv-til-os/ungdomskort-eller-dsb-ung-kort/dsb-ung-kort/sporg-om-dsb-ung-kort/> hvis du har spørgsmål.

De bedste hilsner

DSB Ung Kort

Fra: [DSB]

Sendt: 14. marts 2018 14:20

Til:

Cc:

Emne: Information om Ungkort og Rejsekort Ung

Kære DSB Ung kort kunde,

Som vi tidligere har informeret dig om kan du, fra 18. marts 2018, ikke længere anvende DSB Ung.

Du bør derfor være opmærksom på ændrede kriterier for at rejse med kundetype Ung på rejsekort.

Du kan fremover bruge rejsekort med kundetypen Ung, hvis du er mellem 16 og 25 år (begge inklusive) eller har et Ungdomskort.

Læs mere om rejsekort med kundetype Ung og de tilknyttede rabatmuligheder her; <https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/ung.aspx>

Hvis du er fyldt 26 år og ikke har et ungdomskort, skal du være særligt opmærksom på at hvis du rejser med kundetype ung efter d. 18 marts 2018, uden at opfylde de nye krav, kan du risikere at få en kontrolafgift.

Du kan få ændret din kundetype til voksen ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33 eller ved at henvende dig på et salgssted;

<https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/salgssteder.aspx>

Med venlig hilsen

DSB Ung kort

Klager har således både på mail og i DSB's billet App fået tydelig information om, at det fra 18. marts 2018 ikke længere var muligt at benytte DSB Ung Kort i forbindelse med køb af DSB Ungdomsbilletter og klapsædebilletter.

DSB Ung Kort var ikke i sig selv en billet, men gav kortindehaverne mulighed for at købe billetter med en særlig rabat målrettet unge: DSB Ungdomsbilletter og Klapsædebilletter.

Et DSB Ung Kort kunne ikke kombineres med børnebilletter – dette er der ikke ændret på i forbindelse med udfasningen af produktet fra 18. marts 2018.

DSB Ungdomsbilletter og klapsædebilletter sælges alene til rejser på tværs af takstområder, og et DSB Ung Kort kunne derfor ikke benyttes til at opnå rabat på billetter til rejser, der foretages inden for ét takstområde.

Den billet, som klager har købt den 1. maj, er billet til en rejse inden for ét takstområde, hvormed klager har foretaget en rejse, som der ikke gives rabat til med et DSB Ung Kort.

Da klager har købt en børnebillet til rejsen, har klager kun betalt 50 % af prisen i forhold til en standardbillet. Klager var ikke berettiget til denne rabat på en lokal rejse – hverken før eller efter 18. marts 2018. Klager havde derfor ikke købt en billet, som var gyldig til den foretagne rejse.

I DSB's Billet App gives der vejledning til kunder med et gyldigt Ungdomskort, om muligheden for at opnå rabat ved at købe børnebilletter. Klager har ikke et Ungdomskort, og er derfor ikke berettiget til at købe børnebilletter.

Ungdomskort er et Pendlerkort, som giver kortindehaverne ret til at pendle frit inden for kortets geografiske gyldighedsområde. Herudover kan indehaveren af et Ungdomskort få rabat på rejser uden for kortets geografiske gyldighedsområde."

Hertil har klageren bemærket:

" Som tidligere skrevet har jeg ledt min mail igennem for at finde en information om at ungtkortet skulle være udfaset.

DSB har med sit svar oplyst den præcise dato på hvornår oplysningen om at ungdomskortet er udfaset skulle være sendt ud..

Jeg har intet kunne finde, på hverken denne mail eller nogle af mine andre mail konti.

Som jeg tidligere har skrevet er det for mig ikke vigtigt at ungtkortet var udfaset da jeg alligevel ville være berettiget til at købe ung-billetter efter de nye regler.

Det jeg syntes er et problem er at DSB's app foreslår at jeg køber en ungbillet til den rejse jeg har søgt på, som den også selv finder et rejseforeslag til.

Hvordan skulle jeg kunne vide at det ikke var gyldig rejsehjemmel når appen fortæller mig at jeg kan købe en børnebillet hvis jeg var kvalificeret til et ungdomskort.

DSB skriver i sin mail at ungdomsbilletter ikke er gældende for nogle lokale strækninger på sjælland. Hvorfor foreslår den så at jeg skal købe en børnebillet istedet for at skrive at ungdomsbilletter ikke findes på sjælland og alle over 15 eller 16 år skal købe voksen billetter. Hvad skulle jeg gøre i denne situation?

Jeg savner en forklaring fra DSB på hvordan jeg skulle kunne vide min billet ikke var gyldig når deres egen app foreslår denne type billet.

Jeg har ikke prøvet at snyde og føler mig uretfærdigt behandlet af DSB's korte og ufuldstændige svar."

Indklagede 2 (DSB) har hertil bemærket:

" Klager havde til rejsen den 1. maj 2018 købt en børnebillet. Denne billet er gyldig til rejsen for børn på 12-15 år eller for kunder, som er indehaver af et Ungdomskort.

Da klager er over 15 år og ikke er indehaver af et Ungdomskort, havde klager ikke gyldig billet til den foretagne rejse.

DSB's Billet App foreslår som standard en almindelig voksen billet. Ønsker kunden andet end en standardbillet, skal dette vælges særskilt. Vejledningen i DSB's Billet App om muligheden for at købe børnebilletter er alene målrettet kunder med et Ungdomskort. Det fremgår tydeligt af vejledningen, at børnebilletter kun kan benyttes af børn på 12-15 år eller af kunder, der har et Ungdomskort.

Klager havde et DSB Ung kort, som udløb den 18. marts 2018. Et DSB Ung Kort er ikke det samme som et Ungdomskort. På DSB's hjemmeside har der været tydelig information om hvilke rabatmuligheder, der

kunne opnås med et DSB Ung Kort. Det har aldrig været muligt at opnå rabat med et DSB Ung Kort ved at købe børnebilletter.”

Hertil har klageren anført:

” I henviser til en sag med en anden bruger der har opfattet systemets virken, på præcis samme måde som mig.

Det er jo ikke en tilfældighed at den anden person og jeg forstår det på samme måde. Forklaringen og virkemåden i appen er ufuldstændig.

Uden at gentage alt hvad den anden klager har skrevet, kan det opsummeres med at DSB's svar udelukkende går på om reglen er brudt eller ej.

Jeg er på ingen måde i tvivl om, om reglerne er blevet brudt, for det er de. Det er flere måneder siden jeg fik bøden og både Movia og DSB har kun henvist til at sådan er reglerne og derfor skal en bøde betales.

Samtidig forholder ingen af dem sig til at jeg i måneder har købt disse billetter og er blevet kontrolleret flere gange på disse billetter uden en bøde.

Det ankenævnet og selskaberne burde forholde sig til, er om der er blevet handlet i god eller ond tro.

Det at flere personer misforstår hvordan ung kort virker i DSB's app kan ligge til grund for at det er misvisende og at folk der handler i god tro altså får en bøde alligevel.

I afstemningen af den tidligere sag stemte 3 medlemmer af ankenævnet for at bøden var retfærdig da reglerne ikke var blevet fuldt.

Som jeg tidligere har skrevet går normale mennesker ikke ind dagligt eller ugentlig for at kontrollere om det trafik selskab de rejser med har lavet deres regler om.

2 andre medlemmer af ankenævnet forklarer at informationerne i "købsflow" er misvisende og at klageren har været i god tro og bøden derfor skal frafaldes.

Jeg starter på studie fra februar af og mine penge til rådighed vil derfor være begrænsede fremover.

Jeg er villig til at gå med til en nedsættelse i bøden, da reglerne er brudt men at jeg ikke selv mener at jeg står med det fulde ansvar selv, da jeg har handlet i god tro.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand