

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0297
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29943176
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af gyldigt Ungdomskort, men kun en bestilling
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at bestillingsforløb og købsprocedure på ingen måde kan være testet af 16-årige, som er den målgruppe, der bestiller Ungdomskort første gang, og at sønnen troede, at købet var gennemført ved den besked, der stod på skærmen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. og betalt betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn ville den 2. december 2019, hvor han fyldte 16 år, købe et Ungdomskort via Midttrafiks app. Man dirigeres automatisk til at påbegynde sin bestilling via www.ungdomskort.dk, hvor man skal udfylde de nødvendige oplysninger, herunder at kortet skal leveres i Midttrafik app.

Under bestillingsflow'et vises en side, hvor betalingsmåde er anført som: "Betal dit Ungdomskort i Midttrafik App med betalingskort eller MobilePay", hvorefter man skal krydse af, at man accepterer handelsbetingelserne:

Betalingsmåde

Midttrafik app
Betal dit Ungdomskort i Midttrafik app med betalingskort eller MobilePay

Din bestilling

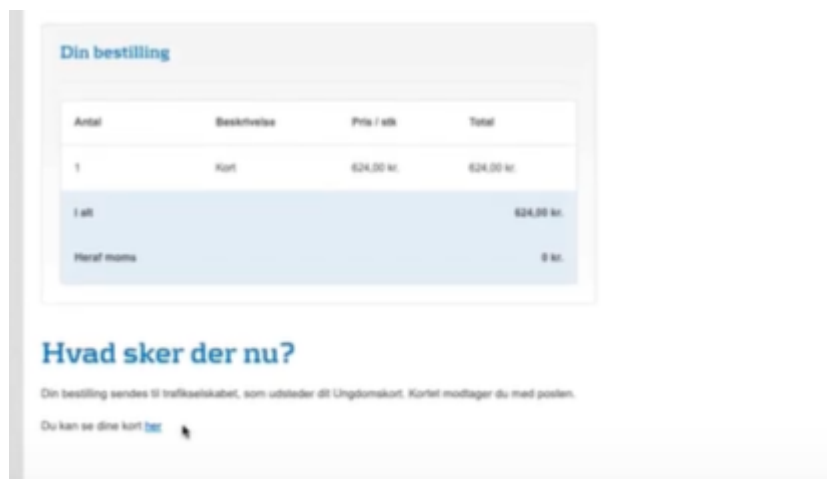
Antal	Beskrivelse	Pris / stk	Total
1	Kort	624,00 kr	624,00 kr
I alt			624,00 kr
Heraf moms			0 kr

Jeg godkender trafiksekskabets forretningsbetingelser

Ja tak, jeg ønsker at modtage information om tilbud, produkter, kampagner og fordelingsprogrammer via e-mailadresse og SMS fra trafiksekskabet. Informationen kan vedrøre både Paperkort A/S og trafiksekskabets egne tilbud, produkter, kampagner og fordelingsprogrammer. Jeg giver i den forbindelse mit samtykke til, at trafiksekskabet videregiver mit navn, adresse, mobilnr. og e-mailadresse til de andre trafiksekskaber i denne forbindelse, til brug for disse selskabers fremsendelse af den nævnte information

[← Tilbage](#) [Næste >](#)

Herefter kommer følgende skærbillede, hvor man ser sin bestilling, som sendes til trafiksekskabet:



Ifølge Midttrafiks oplysninger modtager man herefter en e-mail med følgende ordlyd:

*"Tak for bestilling af Ungdomskort til Ungdomsuddannelse.
Du vil modtage dit Ungdomskort i Midttrafik app eller med posten, afhængig af den leveringsform, du har valgt.*

Ungdomskort på app

Ungdomskort på app bliver leveret i Midttrafik app tre dage, før du skal bruge kortet. Når du har gennemført købsflowet og betalt i Midttrafik app, er kortet klar til brug på din telefon.

Har du bestilt dit kort mindre end tre dage, før du skal bruge det, vil det være klar i Midttrafik app inden for 24 timer. Du kan opleve længere leveringstid, hvis du har bestilt dit Ungdomskort på app i en weekend/helligdag.

Er du skiftet fra levering på pap til app, skal du betale via det betalingslink, du har modtaget på mail til betaling af dit papkort.

OBS! Har du bestilt dit Ungdomskort på app, vil kortet først være klar til køb i Midttrafik app inden for 24 timer. Og når du får siden "Køb Ungdomskort", hvor du kan se din rejse og tage et foto. Får du siden "Anmod om Ungdomskort" skal du ikke gøre noget, medmindre du vil ændre dine perioder.

...."

Klageren bad sønnen om at tage et screenshot fra www.ungdomskort.dk, som han kunne vise ved en eventuel kontrol, da der stod, at status var "Aktuel" med grøn tekst. Der stod endvidere, at gyldigheden var fra den 2-12-2019, så de regnede med at sønnen kunne benytte kortet til rejse den 3. december 2019. Screenshottet så således ud:

Mit Ungdomskort

Dine godkendelser Dine Ungdomskort Dine oplysninger Dine beskeder Dine Rejsekort

Kortdetaljer

Vær opmærksom på at der er 14 dages leveringstid, hvis du har bestilt dit Ungdomskort på pap og 24 timer, hvis du har bestilt på app. Derfor kan du ikke sætte startdatoen til tidligere end det systemet skriver her under.

Korttype	Ungdomskort ungdomsuddannelse	Status	Aktuelt
Gyldighedsperiode	02-12-2019 til 31-12-2019	Trafiksekskab	Midttrafik
Pris	375,00 kr.	Godkendt periode	03-11-2019 til 31-07-2022
Levering	Midttrafik-App		
Se dine zoner på kort	Trafiksekskabets forretningsbetingelser	Genbestil mistet kort	

Luk

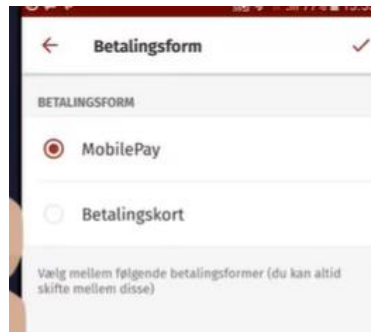
Hændelseslog

Ny kortstatus (29-11-2019)

Kunden skal imidlertid efter bestillingen afvente en mail, der oplyser, når kortet er klar til køb. Herefter skal man gå ind i Midttrafiks app, logge ind på sin konto eller oprette en konto og trykke "køb Ungdomskort":



Derpå skal man indtaste sit Cpr-nummer for at hente Ungdomskortet. Hvis kortet er klar til køb, skal man indsætte et foto digitalt og vælge betalingsmåde (MobilePay eller betalingskort):



Derefter skal man acceptere handelsbetingelserne og gennemføre betalingen, hvorefter Ungdomskortet kan ses i appen under "Billetter og kort".

Klagerens søn havde imidlertid ikke gjort dette, inden han den 3. december 2019 rejste med bussen og ved kontrol foreviste ovennævnte screenshot af selve bestillingen på sin telefon.

Da Ungdomskortet kun var bestilt, men ikke betalt eller leveret, blev sønnen kl. 12:01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet.

Samme dag kl. 14:52 betalte klageren 375 kr. for Ungdomskortet. Kortet var herefter gyldigt i 29 dage fra den 3. – 31. december 2019:

Betaling	
Betalingsmetode	MobilePay
Ordre-ID	
Transaktionsnummer	
IP adresse ved køb	
Port ved køb	7887
Tider	
Lagt i kurv	2019-12-03 14:52:12
Købt	2019-12-03 14:52:28
Gyldig fra	2019-12-03 14:52:27
Gyldig til	2019-12-31 24:00:00
Antal gyldige dage	29

Klageren har i den efterfølgende ankenævns sag gjort gældende, at sønnen indtil den 2. december 2019 havde anvendt Midttrafiks app til billettering, og at klageren tidligere havde indtastet et betalingskort i appen og derfor havde en forventning om, at appen automatisk ville trække penge fra det allerede indtastede betalingskort, når Ungdomskortet blev leveret til samme app.

Til dette har Midttrafik oplyst, at der ikke tidligere er betalt med betalingskort for sønnens rejser, men altid via Mobilepay, som hver gang aktivt har skullet anvendes, og at det ikke er muligt at tilknytte automatiske betalingsaftaler på betalingskort i Ungdomskort appen eller øvrige produkter.

Hertil har klageren medgivet, at sønnen på forespørgsel har oplyst altid at have betalt med MobilePay.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens søn fremviste ved kontrollen den 3. december 2019 alene et screenshot af statusoversigt fra "Mit Ungdomskort" til kontrolløren, hvilket ikke er en billet eller et Ungdomskort. Der var ikke betalt for noget kort, og der var heller ikke leveret noget kort til sønnens telefon, og da han ikke foreviste anden gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften i kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid er det ankenævnets opfattelse, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf særligt lagt vægt på, at statusoversigten var misvisende og mangelfuld. Således stod det anført, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, uagtet at kortet havde en leveringstid på 24 timer og ikke kunne betales, før kortet var klar til køb.

Videre fremgik det, at kunden "*ikke [kan] sætte startdatoen til tidligere end det systemet skriver herunder.*". Denne formulering kunne understøtte kunden i den fejlagtige opfattelse, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, fordi systemet selv havde sat denne dato, og med grøn tekst skrev: status "*aktuelt*".

Ifølge Midttrafik har sønnen ikke tidligere betalt for sine rejser med betalingskort, men altid manuelt via MobilePay, og det ikke er muligt at oprette en automatisk betalingsaftale med betalingskort i appen, således som klageren troede var tilfældet.

På trods af dette finder ankenævnet efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at det var undskyldeligt, at sønnen regnede med, at det i en kontrolsituation ville være tilstrækkeligt at vise screenshot af en gennemført og godkendt bestilling.

Sammenholdt med, at der få timer efter kontrolafgiften blev betalt 375 kr. for Ungdomskortet, der var gyldigt fra den 3. december 2019, selv om prisen var den samme, som hvis kortet havde været gyldigt fra den 2. december 2019, der stod anført på bestillingsoversigten, anser ankenævnet rejsen for betalt.

Herefter skal Midttrafik nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af bestemmelsen i rejsereglerne om, at efterfølgende indsendelse af et gyldigt personligt pendlerkort medfører nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr.

Vedrørende risikoen for omgåelse bemærker ankenævnet, at der ikke hermed er truffet afgørelse om, at passagerer, som har bestilt et Ungdomskort, men ikke betalt dette straks, og først efter en senere kontrol betaler fuld pris for kortet, vil få nedsat deres kontrolafgift til 125 kr.

Ankenævnet bemærker særligt, at Midttrafik bør se på, om formuleringerne i mailen til kunden kan gøres tydeligere, så det bliver klart, at der udelukkende er tale om en gennemført bestilling, men ikke noget gennemført køb, hvorfor man endnu ikke har gyldig rejsehjemmel. Særligt sætningerne:

"Og når du får siden "Køb Ungdomskort", hvor du kan se din rejse og tage et foto. Får du siden "Anmod om Ungdomskort" skal du ikke gøre noget, medmindre du vil ændre dine perioder."

er uklare og usammenhængende.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven fremgår trafikselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 på 750 kr. for voksne. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Min søn [navn], skulle på sin 16 år fødselsdag lave et buskort, da han gik fra barn til ungdomskort

I denne procedure bliver han sendt ind på ungdomskort.dk, hvor han gennemfører en bestilling af et ungdomskort. Drengene tror han har bestilt et kort, da der på siden står at han har gennemført bestillingen.

Yderligere står der at bestillingen vil komme i hans app 24 timer senere.

[Klagerens søn] bliver så tjekket i bussen dagen efter, inden de 24 timer er gået og jeg har bedt ham tage et screen shot med af siden ungdomskortk.dk, hvor der står dato (2-12-2019) og godkendt bestilling, som han viser til kontrolløren, som så ikke er gyldig. Det viser sig efterfølgende at det ikke er en bestilling, men en godkendelse af ham til ungdomskort, hvilket ikke tydeligt fremgår på siden. Ordlyden og processen mellem appen og side er meget kringlet og er ikke forståelig. Og ja han modtog en email hvor der står "Tak for bestilling af Ungdomskort", men det var i princippet en godkendelse af ham og ikke et køb. På siden findes der en ændr kort knap som ikke virkede, troede først den ville komme efter kort var aktiveret på app. Forløbet og købsproceduren er på ingen måde testet af børn på 16 år.

Vi bliver sendt til bestilling af ungdomskort og som I kan se af vedhæftede screenshot, står der det er gyldigt fra den 2-12 og at status er grøn og at det vil blive leveret på app'en inden 24 timer, hvor vi tidligere har betalt og forventer derfor at pengene trækkes automatisk på dette kort.

Men det står det er gyldigt fra den 2 dec og vi afventer at det kommer i app'en (max 24 timer senere). Derfor sender jeg ham afsted uden billet i forventning om at det er gyldigt den 2 -12 og at det kommer i appen automatisk i løbet af dagen

Jeg læser ikke emailen, da den sendes til min søns email og får derfor ikke budskabet "køb i app'en". I øvrigt ikke noget de gør opmærksom på siden, hvor man åbenbart kun bestiller et ungdomskort (men hvor man ikke køber ungdomskort) at man skal tilbage over i appen for at købe sit midttrafik ungdomskortet med sit aktive ungdomskort. Altså skal man bestille et ungdomskort et sted og derpå købe et ungdomskort et andet sted. Svær logik

Det er en forvirrende proces, som burde kunne håndteres på en side / app. Eller med et ikke flow mellem siderne, som viderestiller en efter bestilling til købesiden

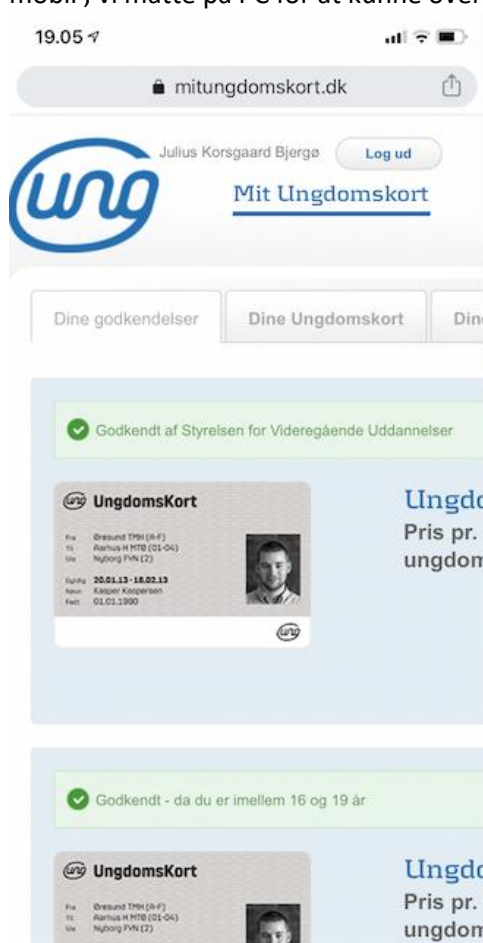
Det er ikke testet og virker som systemer der ikke taler sammen.

Det er svært at gengive med screen shots, da han nu har et ungdomskort og man ikke kan gennemføre købet igen. Det bør Midttrafik have, det er den der har lavet købs flowet

Men i Midttrafiks app møder en side hvor man skal købe ungdomskort

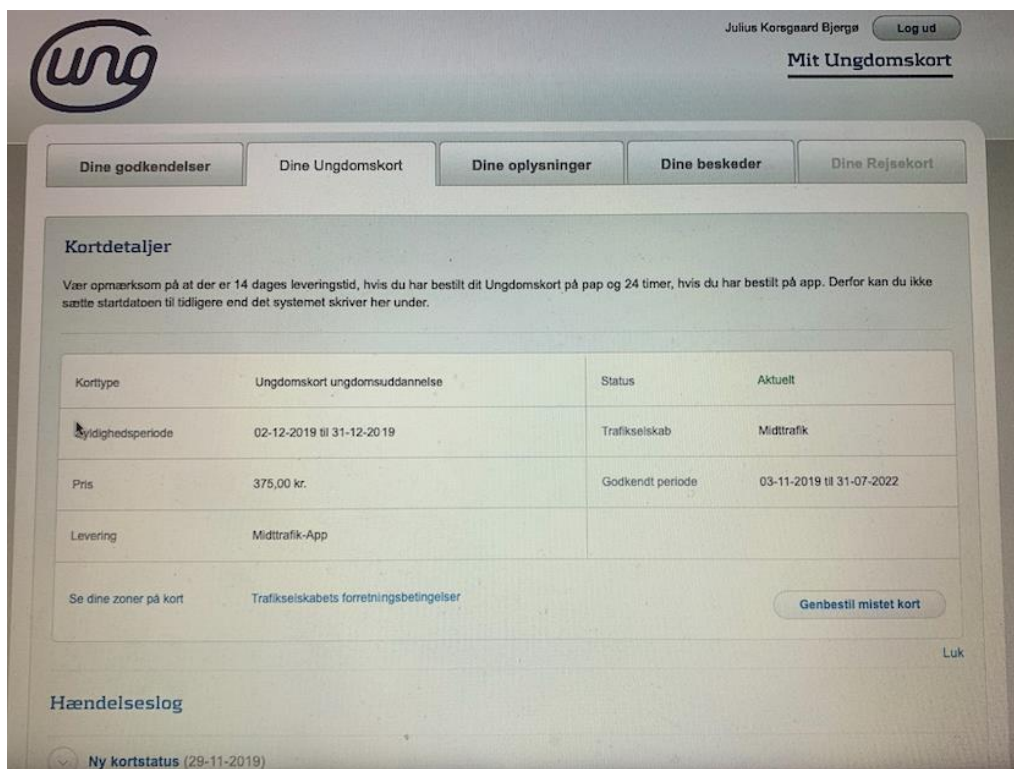
Siden videresender ham til mitungdomkort.dk, hvor han logger ind med nemID

Her finder han det ungdomskort der passer hans uddannelse, se screen dump , det er ikke optimeret til mobil , vi måtte på PC for at kunne overskue



Her bliver han godkendt til ungdomskort

På samme side bestiller han ungdomskort , på nye fane (som man ikke kan se på mobil), hvor han bestiller



Her står der status med grøn og levering i midttrafik app fra 2 dec

Man får ingen besked om at læse email eller viderestillet til site.”

Indklagede anfører følgende:

”Klagers søn kunne ved billetkontrol på linie 1A ikke forevise gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

I bybusserne i Aarhus er der selvbillettering hvilket betyder, at det er kundens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start. Kunderne har mulighed for at købe en kontantbillet i bussens billetautomat, checke ind med rejskort i en af de opstillede kortlæsere i bussen eller købe en mobilbillet i Midttrafiks app. En Mobilbillet skal i henhold til appens handelsbetingelser være købt og modtaget på kundens mobiltelefon inden indstigning i bussen, og det er kundens eget ansvar at sikre sig dette.

På tidspunktet for kørslen, havde klager ikke betalt og modtaget sit ungdomskort. Kontrolafgiften udstedes 3.12.19, kl. 12.01. Ungdomskortet betales først kl. 14.52 samme dag, se vedhæftede udskrift af ungdomskortet fra Midttrafik App admin.

Klagers søn fremviste vedhæftede foto af status på mit ungdomskort til billetkontrolløren. Det er ikke en billet men blot en status, hvoraf det i øvrigt fremgår, at der er leveringstid.

Klager mener ikke, at det er tydeligt, at bestillingen af et ungdomskort ikke er et køb, da der oplyses, at bestillingen er gennemført, hvilket er blevet tolket som at kortet er købt.

Midttrafik mener, at det er tydeligt oplyst. Det fremgår af den mail, som klager henviser til: ”OBS! Har du bestilt dit Ungdomskort på app, vil kortet først være klar til køb i Midttrafik app

inden for 24 timer". Mailens fulde ordlyd fremgår af vedhæftede henvendelse/afslag fra/til klagers søn.

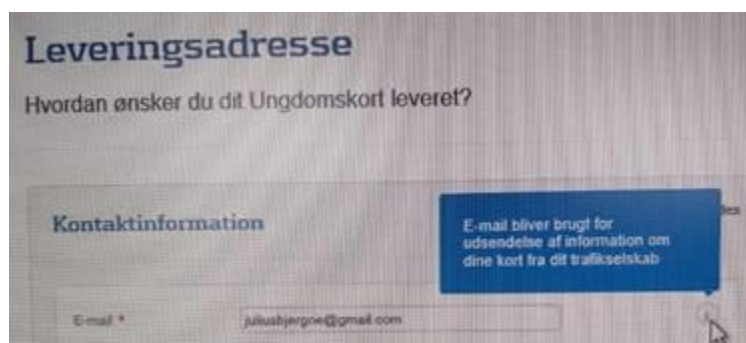
I trin-for-trin vejledningen til køb af ungdomskort på app, punkt 9-13 fremgår det også, at man skal betale for at få det leveret i app.

<https://www.midttrafik.dk/billetter-og-priser/billetter/ungdomskort/sadan-kober-du-ungdomskort-pa-app/trin-for-trin-hvis-du-er-ny-kunde/>

Klager har endvidere i bestillingsflowet på intet tidspunkt afgivet betalingsoplysninger eller bekræftet at ville betale, hvorfor det ikke burde kunne opfattes som et køb.

I forbindelse med bestillingen af ungdomskort skal man udfylde kontaktoplysninger. Ved mail-adressen siger hjælpe teksten:

"E-mail bliver brugt for udsendelse af information om dine kort fra dit trafikselskab".



Det er ikke en undskyldning, at man ikke har læst mailen, fordi den bliver sendt til sønnens mail. Det er dog også sønnens NemID, der er brugt til bestilling og sønnens ungdomskort. Mailen bliver sendt til den mail-adresse, der er tilknyttet af kunden selv. Klagers udsagn om, at det ikke er testet, må stå for egen regning. Faktum er, at der er adskillige tusinde kunder, som har købt ungdomskort via Midttrafik App uden tilsvarende problemer med flowet – herunder, at det skal betales, før man får kortet.

Når man har gennemført flowet/bestillingen, får man en bekræftelsesmail med følgende indhold:

*Tak for bestilling af Ungdomskort til Ungdomsuddannelse.
Du vil modtage dit Ungdomskort i Midttrafik app eller med posten, afhængig af den leveringsform, du har valgt.*

Ungdomskort på app

Ungdomskort på app bliver leveret i Midttrafik app tre dage, før du skal bruge kortet. Når du har gennemført købsflowet og betalt i Midttrafik app, er kortet klar til brug på din telefon.

Har du bestilt dit kort mindre end tre dage, før du skal bruge det, vil det være klar i Midttrafik app inden for 24 timer. Du kan opleve længere leveringstid, hvis du har bestilt dit Ungdomskort på app i en weekend/helligdag.

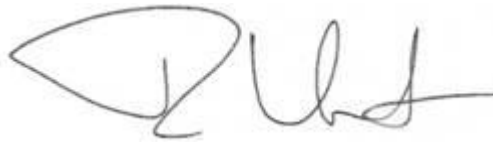
Er du skiftet fra levering på pap til app, skal du betale via det betalingslink, du har modtaget på mail til betaling af dit papkort.

OBS! Har du bestilt dit Ungdomskort på app, vil kortet først være klar til køb i Midttrafik app inden for 24 timer. Og når du får siden "Køb Ungdomskort", hvor du kan se din rejse og tage et foto. Får du siden "Anmod om Ungdomskort" skal du ikke gøre noget, medmindre du vil ændre dine perioder.

Ungdomskort på pap

Midttrafik sender dig en mail med et betalingslink fra no-reply@kortkig.dk inden for 1-7 hverdage, hvis dit foto bliver godkendt. Når du har betalt via linket, bliver dit Ungdomskort på pap leveret inden for 10 arbejdsdage. Du vil tidligst modtage det 14 dage inden kortets første gyldighedsdag."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand