

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0180
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
8300 Odder
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Klagerens datter havde købt ungdomskort til 16 – 19-årige i stedet for det billigere ungdomskort til ungdomsuddannelser
- Parternes krav:** Klageren ønsker refusion af 2.735 kr. for prisdifferencen mellem de to korttyper opgjort som 2.517 kr. for perioden 26.7.19 – 20.4.20 og 218 kr. for perioden 20.7.20 – 11.8.20
- Indklagede afviser at refundere beløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion af 2.517 kr. for perioden 26.7.19 – 20.4.20.

Da Midttrafik under ankenævnssagens behandling har imødekommet kravet om refusion af 218 kr. for perioden 20.7.20 – 11.8.20 tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 18-årige datter startede i august 2019 på en ungdomsuddannelse, og til sin rejse mellem hjemmet og uddannelsesstedet skulle hun benytte ungdomskort.

Ungdomskort er et pendlerkort med rabat til unge, som går på en SU-berettiget uddannelse eller til unge mellem 16 og 19 år, som *ikke* er i gang med en SU-berettiget uddannelse eller nogen uddannelse.

Ungdomskortet til unge på en ungdomsuddannelse (UU-kortet) er billigere end ungdomskortet til 16-19-årige (XU-kortet), fordi der ydes et transporttilskud fra staten til UU-kortet, som den unge uddannelsessøgende skal søge om godkendelse til.

Ansøgning om tilskud og bestilling af ungdomskort foregår i to trin på www.ungdomskort.dk. I trin 1 ansøges om godkendelse til at få tilskud, og i trin 2 bestilles ungdomskortet:

The screenshot shows the homepage of www.ungdomskort.dk. At the top, there are logos for Uddannelses- og Forskningsstyrelsen and Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. A search bar contains the text "Indtast søgeord" and a "Søg" button. A navigation menu includes "FORSIDE", "UNGDOMSKORT", "PRISER OG SATSER", "FAQ", and "KONTAKT".

The main content area is divided into two columns for the application process:

- Trin 1:** "Bliv godkendt til Ungdomskort". It explains that users under education should be approved in step 1, while those aged 16-19 can skip to step 2. A button "Bliv godkendt til Ungdomskort - trin 1" with a right arrow is visible.
- Trin 2:** "Bestil og betal hos trafikelskaberne". It states that after approval, users can order/pay for the card with providers. A button "Bestil/betaling i Mit Ungdomskort- trin 2" with a right arrow is visible.

On the right side, there is a "Nyheder" section with three news items dated 28. januar 2021, 25. januar 2021, and 12. januar 2021, all related to COVID-19 and technical issues.

At the bottom, there are four orange boxes with links to "Ungdomskort til 16-19-årige", "Betingelser", "Kilometerpenge", and "Digital Post".

The footer contains links for "Digital Post", "Fuldmagt", "Til forældre", "Sitemap", "Om ungdomskort.dk", "Oplysninger om dig", "Cookies", and "Tilgængelighedserklæring".

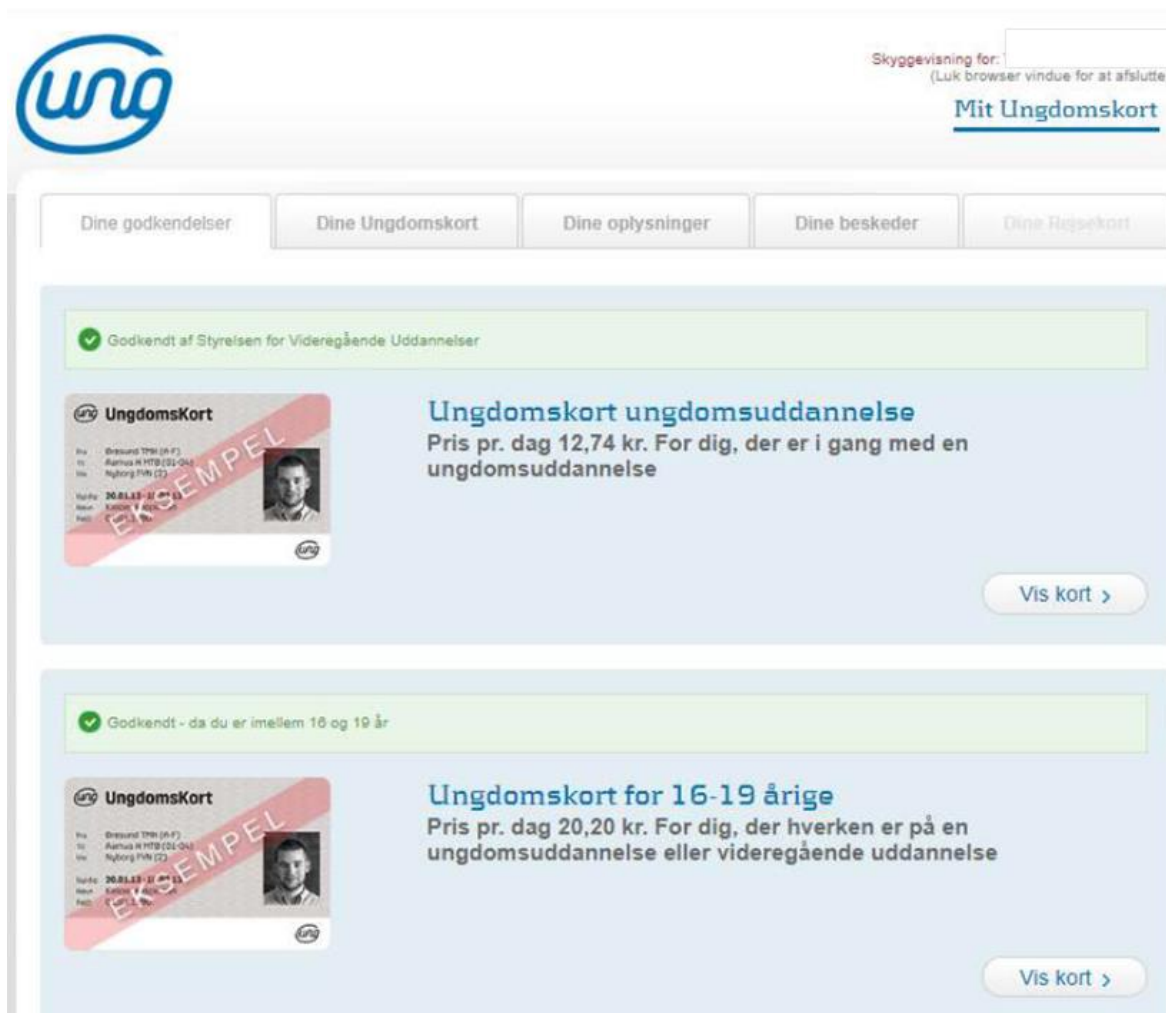
Klagerens datter gennemførte trin 1 og blev godkendt til UU-kortet den 12. juli 2019.

Under trin 2 viderestilles man til hjemmesiden www.mitungdomskort.dk, som er trafiksekskabernes selvbetjeningside for ungdomskort, og her loggede klagerens datter ind med NemID for at bestille sit ungdomskort.

Under fanen "dine godkendelser" fik datteren vist to godkendelser til ungdomskort, idet hun som 18-årig automatisk var godkendt til ungdomskort for 16-19-årige (XU-kortet), og fra den 12. juli 2019 også var godkendt til det billigere UU-kort.

Det fremgår af oplysninger, som Midttrafik har indhentet fra it-leverandøren til mitungdomskort.dk, at "der er ikke blevet ændret på den grundlæggende struktur for forsiden; der har været en boks per "mulig" ordning helt siden starten i 2013".

Godkendelserne blev således vist for klagerens datter som herunder, idet der dog ifølge det oplyste på bestillingstidspunktet stod "bestil" i stedet for "vis kort" på knapperne ud for hver ordning/korttype:



The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' website interface. At the top left is the 'ung' logo. At the top right, there is a search bar and the text 'Skyggevissning for: (Luk browser vindue for at afslutte)'. Below the logo is a navigation menu with five tabs: 'Dine godkendelser', 'Dine Ungdomskort', 'Dine oplysninger', 'Dine beskeder', and 'Dine Rejsekort'. The 'Dine godkendelser' tab is active. Below the menu, there are two card approval sections. Each section starts with a green checkmark and a status message. The first section shows a card approval for 'Ungdomskort ungdomsuddannelse' with a price of 12,74 kr per day. The second section shows a card approval for 'Ungdomskort for 16-19 årige' with a price of 20,20 kr per day. Both cards are marked as 'EKSEMPEL' (example) with a red diagonal stamp. Each card section includes a 'Vis kort >' button.

Her valgte datteren XU-kortet (Ungdomskort for 16 – 19-årige) i stedet for UU-kortet (Ungdomskort ungdomsuddannelse) for hele perioden 26. juli 2019 – 20. april 2020, og hun kom derved til

at betale i alt 5.915 kr. for perioden i stedet for 3.398 kr., som det billigere UU-kort ville have kostet.

Under fanen "beskeder" fik klageren følgende bestillingsbekræftelse den 12. juli 2019:

The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' user interface. At the top left is the 'ung' logo. At the top right, there is a 'Skyggevisning for:' field and a '(Luk browser vindue for at afs)' link. Below the logo is a navigation bar with buttons for 'Dine godkendelser', 'Dine Ungdomskort', 'Dine oplysninger', 'Dine beskeder', and 'Dine Rejsekort'. The 'Dine beskeder' section is active, displaying a list of messages:

Fra	Emne	Dato
Mit Ungdomskort	Tak for din bestilling	01-08-2020
Mit Ungdomskort	Opdatering af kortpriser	23-07-2020
Midtrafik	Tak for din bestilling	12-07-2019

The selected message from Midtrafik contains the following text:

Tak for din bestilling af Ungdomskort til 16-19 årige som ikke går på en SU berettiget uddannelse.

Midtrafik sender dig en mail med et betalingslink inden for 1-7 hverdage hvis dit foto bliver godkendt, og som du skal benytte til at betale for dit Ungdomskort. Når du har betalt via linket, sender vi det kvitterede Ungdomskort til dig. Det er derfor en vigtig mail.

Du kan allerede nu tilføje no-reply@kortkig.dk som en kontaktperson, så du er sikker på at modtage den mail vi sender til dig. Ellers kan du risikere, at mailen havner i dit spam-filter.

Betalings mailen sendes til den mailadresse, som du er oprettet med på mitungdomskort.dk.

Læs mere på www.midtrafik.dk

Denne mail er en informationsmail, og kan ikke besvares. Har du spørgsmål, så skriv til os på ungdomskort@midtrafik.dk

Som følge af situationen i foråret 2020 med COVID-19-restriktioner skulle klagerens datter ikke bruge ungdomskort fra den 20. april 2020 og frem til sommerferien, men i juli 2020 bestilte hun igen XU-kort for perioderne 20. juli 2020 – 18. august 2020 og 19. august 2020 – 17. september 2020.

Den 23. juli 2020 blev klageren opmærksom på, at hans datter fejlagtigt havde bestilt det forkerte og dyrere ungdomskort for 16-19-årige: Han anmodede på datterens vegne Midtrafik om at refundere prisdifferencen og anførte følgende:

" Min datter [xx] har gennem sit første HF år af uvisse grunde kørt på et "forkert" ungdomskort. Hun har kørt på et ungdomskort for personer 16-19 år, der "ikke" er under uddannelse! Hun skulle have kørt på et ungdomskort for unge mellem 16- og 19 år, der går på en ungdomsuddannelse! Dvs, at hun har betalt næsten 50% for meget for sin transport til og fra HF i Aarhus. Dokumentation for påstanden kan sendes i form af kvitteringer. Hun vil selvfølgelig gerne have de for meget betalte penge tilbage! "

Midttrafik afviste samme dag, den 23. juli 2020, at refundere differencen og anførte:

" Ungdomskort for 16-19 årige (der ikke er på en SU-berettiget uddannelse) og Ungdomskort til Ungdomsuddannelse er to forskellige korttyper. Det fremgår, hvad man bestiller, når man trykker på knappen.

I er desværre ikke de eneste, der er kommet til at trykke på det forkerte, men det er altså ikke en fejl, vi kan påtage os at bøde for. Der er ingen mulighed for at vi godtgør, at I desværre selv har bestilt den dyrere korttype det første år på HF.

Jeg håber, at I fremover vil tage fat i os på forkant, hvis I oplever noget, vi skal se på. På bagkant kan vi ikke hjælpe. Og så håber jeg, xx vil få meget glæde af sit Ungdomskort til ungdomsuddannelse lige så længe hun er godkendt til den korttype"

Klageren anmodede på ny Midttrafik om refusion og anførte, at man nemt kunne tage fejl af de to forskellige korttyper, og hvis mange andre lavede denne fejl, burde Midttrafik gøre bestillingsforløbet tydeligere, så de unge kunne skelne de forskellige korttyper fra hinanden.

Herefter bestilte datteren med vejledning fra Midttrafik det billigere UU-kort med gyldighed fra den 12. august 2020.

Midttrafik annullerede XU-kortet for perioden 12. august 2020 – 17. september 2020 og refunderede den 25. august 2020 761 kr. for perioden.

Den 27. august 2020 skrev klageren følgende til Midttrafik:

" Min datter har den 25.8.20 modtaget 761 kr fra Jer. Vores fordring for hele det år, hun som mange andre, har betalt for meget for sit ungdomskort som uddannelsessøgende er 2700 kr, hvilket vi har sendt dokumentation for! Jeg ved ikke helt, hvordan de 761 kr skal opfattes, men hvis det er det beløb, hun får refunderet ud af 2700, så er det ikke i orden. Jeg/vi afventer en begrundelse samt kreditnota fra Jeres side. I har jo dokumenteret fået et beløb skriver 2700 kr i for megen betaling. Hvis bare hundrede som Tine, hvilket er sandsynligt med det link, der var tidligere, har taget fejl af betalingslinket, svarer det jo til 270000 kr lige ned i foret på Jeres firma 2019/2020.
Det er lige groft nok"

Hertil svarede Midttrafik den 28. august 2020:

" Tak for din mail.

Det er sådan at vi kan lave refusion på det forkerte kort fra den dag I kontakter os og får bestilt det billige kort. Ikke tilbage i tiden
Så i xx's tilfælde er det fra 12/8 vi kan lave refusion på kortene til hende."

Klageren skrev tilbage og oplyste, at han havde klaget til Forbrugerombudsmanden, da Midttrafik efter hans opfattelse profiterede på vildledning af kunderne, fordi det fremstod forvirrende, hvilket betalingslink, man skulle vælge i bestillingssystemet, og han anførte videre, at dette understøttedes af, at Midttrafik havde ændret linket kort efter hans henvendelse.

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 10. september 2020.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Midttrafik besvare følgende spørgsmål:

"

1. hvordan er difference på 2.517 kr. (oplyst i Midttrafiks svar af 5/11/20) vedrørende klagerens krav opgjort? Midttrafik bedes indsende en specifikation af dette beløb.
2. Klageren har oplyst, at hans datter den 25/8/20 modtog 761 kr. retur fra Midttrafik. Midttrafik bedes specificere, hvad dette beløb vedrører.
3. Hvorfor giver systemet mulighed for at købe et XU-kort på "Mit ungdomskort", når køberen, som i datterens tilfælde, allerede *var* godkendt til det billigere UU-kort?
4. Kan Midttrafik oplyse tilfælde, hvor nogen køber skulle ønske at købe dette dyrere ungdomskort, når køberen allerede er godkendt til det billige kort?
5. Midttrafik har i sit svar af 5/11/20 oplyst, at styrelsen har svaret følgende vedrørende transporttilskuddet: "Der kan kun gives refusion for perioden efter den studerende har været inden i trin 1 og blevet godkendt til et Ungdomskort. Samt at den studerende efterfølgende har bestilt og betalt for Ungdomskortet i trin 2." Da klagerens datter *var* godkendt (d. 12/7/19) til ungdomskort, og da hun *bestilte og betalte* et ungdomskort (om end det var det dyrere kort), og således opfyldte betingelse 1 og 2, bedes Midttrafik oplyse, om der med sikkerhed ikke kunne ske refusion af transporttilskuddet fra styrelsen. I den forbindelse beder vi om en beskrivelse af, hvorledes refusionssystemet vedrørende transporttilskuddet til ungdomskort fungerer."

Hertil har Midttrafik svaret:

"

1. Det er differencen mellem den betalte egenbetaling, som knytter sig til 16-19 årige (kaldet XU) og egenbetalingen for elever på ungdomsuddannelse (kaldet VU).

Gyldighedsperiode	Egenbetaling XU	Egenbetaling UU	Difference
26.7.19-24.8.19	652	375	277
25.8.19-23.9.19	652	375	277
24.9.19-23.10.19	652	375	277
24.10.19-22.11.19	652	375	277

23.11.19-22.12.19	652	375	277
23.12.19-21.1.20	657	377	280
22.1.20-20.2.20	666	382	284
21.2.20-21.3.20	666	382	284
22.3.20-20.4.20	666	382	284
I alt	5915	3398	2517

2. I forbindelse med at kundens fejlbestilling blev konstateret udstedtes et UU-kort med startdato 12.8.2020. Kunden havde på det tidspunkt et aktivt XU-kort for perioden 20.7.-18.8.2020 samt 19.8.-17.9.2020. De 761 kr. er egenbetalingen for den overlappende periode, der var betalt for.

Gyldighedsperiode	Egenbetaling XU
12.8.20-18.8.20	155
19.8.20-17.9.20	606
I alt	761

3. Systemet præsenterer hele tiden XU-kortet, så længe man er i alderen 16-19 år, idet vi skal vise kunderne, hvad de er berettiget til. Når man henter godkendelsen til UU-kortet, kommer den til at stå øverst.
4. Fx hvis man er berettiget fra 1.8.2021-30.6.2022 og man har et større rejsebehov på under 30 dage i perioden op til godkendelsesperioden. Så kan det være den billigste rejseform, selv om man betaler højere egenbetaling i en delperiode. Skal man fx rejse langt og/eller hyppigt i perioden 16.7.-31.7., kan man med fordel købe et XU-kort for perioden 16.7.-14.8., idet merprisen i egenbetalingen overstiger besparelsen på rejserne i perioden 16.7.-31.7.
5. Ja – det kan med sikkerhed siges, idet styrelsen har oplyst og bekræftet dette telefonisk i første omgang og skriftligt i det tidligere fremsendte til Ankenævnet. Midttrafik udsteder kortene på baggrund af godkendelserne, og skal indberette solgte kort og ydede rabatter senest d. 15. i efterfølgende måned **ved udløbet af hvert kvartal**. Dette med henblik på at få godtgjort den ydede rabat på rejsen mellem hjem og uddannelsessted samt værdien af fritidsrejseretten på den øvrige del af kortets gyldighedsområde.”

Sekretariatet har herefter spurgt Midttrafik, hvorfor klageren ikke ved sin henvendelse til Midttrafik den 23. juli 2020 blev vejledt til med det samme at købe det rigtige UU-kort og få refunderet det forkert bestilte XU-kort. Hertil har Midttrafik svaret:

” Jeg har talt med medarbejderen, der behandlede sagen.

Medarbejderen beklager meget fejlen, som skyldtes, at hun gik ud fra første skoledag. XX skulle også have været tilbudt refusion af differencen på egenbetalingen for perioden 20.7.20-11.8.20.

Der burde have refunderet yderligere 218 kr.

Gyldighedsperiode	Egenbetaling XU	Egenbetaling UU	Difference
20.7.20-11.8.20	511	293	218

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det lægges indledningsvis til grund, at klagerens datter købte XU-kort (ungdomskort for 16-19-årige) i perioderne 26. juli 2019 – 20. april 2020 og 20. juli 2020 – 17. september 2020, selv om hun var berettiget til at købe det billigere UU-kort (ungdomskort ungdomsuddannelse).

Midttrafik har, før sagen blev indbragt for ankenævnet, refunderet hele beløbet (761 kr.) for perioden 12. august 2020 – 17. september 2020, da klagerens datter købte et UU-kort med gyldighed fra 12. august 2020. Under ankenævns sagen har Midttrafik tilbudt at refundere yderligere 218 kr., som udgør prisdifferencen mellem et UU-kort og XU-kortet i perioden 20. juli 2020 – 11. august 2020. Midttrafik har således imødekommet klagerens krav vedrørende perioden 20. juli 2020 – 17. september 2020.

Ankenævnets behandling af sagen vedrører herefter klagerens krav om refusion af 2.517 kr. for ungdomskortperioden 26. juli 2019 – 20. april 2020.

To medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Susanne Beyer Svendsen med 2 stemmer) udtaler:

”På baggrund af de oplysninger, som Midttrafik har indhentet fra it-leverandøren af hjemmesiden mitungdomskort.dk, kan vi ikke lægge til grund som anført af klageren, at der efter hans henvendelse til Midttrafik i juli 2020 blev foretaget ændringer af bestillingssiden.

Vi lægger derfor til grund, at klagerens datter, da hun første gang bestilte ungdomskort på mitungdomskort.dk den 12. juli 2019, fik vist to godkendelser til ungdomskort (UU-kort og XU-kort) under fanen ”mine godkendelser”, og at siden så ud som vist herunder:



Efter vores opfattelse fremgår det tilstrækkelig tydeligt, at der er tale om to forskellige korttyper, og da prisen for hver korttype er oplyst, er det endvidere tydeligt, at prisen for UU-kortet (ungdomskort ungdomsuddannelse) er lavere end prisen for XU-kortet (ungdomskort for 16-19-årige).

Det bemærkes, at datteren fik en bestillingsbekræftelse, som hun kunne læse under fanen "dine beskeder". Det fremgik øverst i denne besked, at hun havde bestilt "et ungdomskort til 16-19 årige, som ikke går på en SU-berettiget uddannelse".

Det er derfor vores opfattelse, at klagerens datter selv må bære ansvaret for, at hun købte det forkerte ungdomskort på mitungdomskort.dk og endvidere ikke opdagede dette efterfølgende.

Det fremgår af Midttrafiks hjemmeside, at ungdomskort tidligst kan refunderes fra den dag, kunden kontakter Midttrafik, hvilket skete den 23. juli 2020. Betingelsen for at få refusion for perioden 26. juli 2019 – 20. april 2020 var således ikke opfyldt, da den lå forud for klagerens henvendelse til Midttrafik, og de pågældende ungdomskort var udløbet.

Endvidere kan det statslige transporttilskud til UU-kortet i henhold til oplysningerne fra Uddannelses- og Forskningsstyrelsen ikke udbetales med tilbagevirkende kraft, og klagerens datter kunne således kun få tilskuddet/den billigere pris ved samtidig bestilling af UU-kortet.

Herefter finder vi, at klagerens datter ikke har været berettiget til at få refunderet prisdifferencen mellem XU-kortet og UU-kortet for perioden 26. juli 2019 – 20. april 2020."

To medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

"Således som sagen foreligger oplyst, finder vi det særdeles problematisk, at unge 16 – 19-årige, som måske for første gang skal finde rundt i systemet med bestilling og udstedelse af ungdomskort, får vist muligheden for at købe det dyrere ungdomskort, selv om pågældende allerede er blevet godkendt til det billigere kort.

Det er i den forbindelse uden betydning, at der i teorien kan tænkes at være unge, som også har behov for at rejse på det dyrere kort, som skitseret af Midttrafik.

Hertil kommer, at klagerens datter ikke er den eneste, der har begået denne fejl, hvilket fremgår af Midttrafiks svar til klageren: "*I er desværre ikke de eneste, der er kommet til at trykke på det forkerte,....*"

Som følge af det anførte finder vi, at hjemmesiden, hvor man vælger korttype, er så vildledende, at det ikke kan føre til, at forbrugeren bindes på en sådan måde, at der ikke efterfølgende kan ske refusion af prisdifferencen mellem de to kort.

Da klagerens datter kontraherede via Midttrafik, er de rette subjekt for kravet, og Midttrafik skal herefter refundere 2.517 kr. til klageren, selv om Midttrafik muligvis ikke kan få beløbet godtgjort fra staten.

Sagen er af en sådan beskaffenhed, at Midttrafik ikke skal betale sagsomkostninger til ankenævnet."

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra Bekendtgørelse om Ungdomskort (BEK nr. 944 af 28/06/2018):

”

Modtagerkreds

§ 2. Ungdomskortet tilbydes:

- 1) Uddannelsessøgende, der er omfattet af kapitel 2 i lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v., og regler fastsat i medfør heraf.
- 2) Studerende, der er omfattet af § 1 i lov om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser, og regler fastsat i medfør heraf.
- 3) 16-19-årige som ifølge det Centrale Personregister (CPR) er bosiddende i Danmark.

...

Bestillingssystem

§ 5. Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

Stk. 2. Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

Stk. 3. Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

Stk. 4. De kortudstedende myndigheder er trafikselskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

”

Fra Midttrafiks hjemmeside:

”

Sådan bestiller du Ungdomskort (en trin-for-trin vejledning)

OBS! Vi anbefaler, at du bestiller dit [Ungdomskort på Midttrafik app](#), da papkortet bliver udfaset i starten af 2021.

Bestil dit Ungdomskort i god tid og senest 4 uger inden du skal bruge det. Du skal bruge følgende til din bestilling:

- Et NemID i dit eget navn (cirka en uges leveringstid på nemid.nu)
- En aktiv mailadresse, så vi kan sende en betalingsmail (brug dine forældres, hvis de betaler) Tjek at mailadressen er korrekt tastet ind!
- Et vellignende digitalt pasfoto, der overholder gældende krav til pasfoto

1. Start din bestilling på [ungdomskort.dk](#)

Går du på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse vælg **trin 1** og log ind med NemID. Godkend de informationer, din skole har oplyst.

Du skal godkendes af dit uddannelsessted, før du kan bestille Ungdomskort. Hvis godkendelsen ikke er der, skal du kontakte dit uddannelsessted.

2. Vælg **trin 2** [Gå til bestilling/betaling i Mit Ungdomskort](#), når du er godkendt af dit uddannelsessted, eller hvis du er 16-19 år og ikke under uddannelse.

3. Log ind med NemID og vælg **Dine godkendelser**. Bestil det Ungdomskort, der passer til dig enten ungdomsuddannelse eller 16-19 år/videregående uddannelse.

Det er vigtigt, at du bestiller det rigtige Ungdomskort fra starten, så du får det til den rigtige pris.

4. Vælg **Dine rejser** og vær opmærksom på, at du vælger den rigtige rute.

Vælg du ikke den rigtige rute fra start, risikerer du, at kortet ikke er gyldigt til de rejser, du har brug for, fx mellem uddannelse og hjem.

Rejser du med tog mellem to prisområder, skal du huske at vælge en strækning med tog, så du får dit Ungdomskort leveret fra DSB.

[Se kort med Midttrafiks prisområder](#)

5. Vælg **Dine perioder**. Startdatoen vil automatisk være den tidligste dag (studiestart), du kan bruge kortet. Du har mulighed for at ændre startdatoen til en senere dato.

Går du på en ungdomsuddannelse, er dit Ungdomskort gyldigt i to-tre måneder (følger kvartalerne), bortset fra juli, som du skal tilvælge aktivt.

Er du 16-19 år eller går på en videregående uddannelse, er dit Ungdomskort gyldigt i 30 dage.

Der laves automatisk Ungdomskort til hele den periode, som din uddannelse varer.

6. Upload foto.

Du skal være opmærksom på, at foto kan blive afvist, hvis det ikke overholder gældende krav til pasfoto. Ungdomskortet kan ikke laves uden foto.

Midttrafik dækker ikke ekstraomkostninger, hvis dit kort forsinkes på grund af manglende foto.

7. Betaling. Vælg **faktura**, hvis du skal have kort til Midttrafik.

”

Samt om refusion af ungdomskort:

”

Har du ikke længere brug for dit Ungdomskort?



Har du ikke længere brug for dit Ungdomskort, skal du gå ind på MitUngdomskort.dk og slette dine kommende bestillinger. Har du ikke betalt for perioden endnu, kan du annullere din periode ved at gå ind under detaljer for den periode, du ønsker slettet. Er betalingen gået igennem, skal du kontakte Midttrafik.

Hvis dit Ungdomskort skal refunderes, skal du kontakte Midttrafik Kundecenter på telefon 70 210 230. Vi refunderer tidligst dit kort fra den dag, du ringer til os. Det koster et gebyr svarende til prisen for 8 dage. Det gælder også ved kort, der ikke er trådt i kraft.

Refusionsbeløbet bliver overført til din NemKonto, hvis du er over 18 år. Er du under 18 år, bliver pengene indsat på en af dine forældres NemKonto.

Før vi refunderer beløbet til din NemKonto indhenter vi dit cpr-nr. i cpr-registret. Vi videregiver ikke dit cpr-nr. til andre.

Du har som registreret altid mulighed for at få indsigt i hvilke oplysninger, som vi har registreret om dig, og til at få berigtiget disse oplysninger, hvis de måtte vise sig ikke at være korrekte, jf. persondataloven kapitel 9 og 10.

Pengene betales tilbage til din NemKonto, i løbet af 14 dage.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Hermed min korrespondance med Midttrafik

Beskrivelse af årsagen til henvendelsen

Jeg har netop skrevet ind til Jer vedr. en fejludfyldning af Jeres ansøgningskabelon i forbindelse med købet af et ungdomskort.

I stedet for at markere ved: ung mellem 16 og 19 under uddannelse, havde hun markeret ved ung mellem 16 og 19. Ikke under uddannelse! (Mine formuleringer)

Svaret til min datter var følgende, at det var bad luck, og at rigtig mange andre har lavet den samme fejl! Det er ikke godt nok!

Hvis så mange, som I hævder, laver den samme fejl under udfyldningen af en købsformular til et ungdomskort, så burde I selvfølgelig gå ind og rette denne formular!

Som jeg lige oplevede en læsning af den, så tager man nemt fejl af nuancerne i de to rubrikker, da de står lige efter hinanden i den samme tekstblok!

Min anbefaling er, at I adskiller de to mulige ungdomskort helt, så de figurere i hver deres tekstblok.

Så har unge muligheden for at skelne, inden det er for sent.

Og så mener jeg ikke, at I kan tillade Jer at beholder for megen betaling for et ungdomskort gennem mere end et år!

Det er menneskeligt at fejle, men det er ikke menneskeligt "ikke" at rette op på potentielle faldgruber.

Jeg vil selvfølgelig rette henvendelse til forbrugerrådet vedr. omtalte sag, da det tilsyneladende er udtryk for en strukturel "fejltagelse", at markere forkert på Jeres købskabelon!

Til Midttrafik

Min datter har den 25.8.20 modtaget 761 kr fra Jer.

Vores fordring for hele det år, hun som mange andre, har betalt for meget for sit ungdomskort som uddannelsessøgende er 2700 kr, hvilket vi har sendt dokumentation for!

Jeg ved ikke helt, hvordan de 761 kr skal opfattes, men hvis det er det beløb, hun får refunderet ud af 2700, så er det ikke i orden.

Jeg/vi afventer en begrundelse samt kreditnota fra Jeres side.

I har jo dokumenteret fået et beløb skriver 2700 kr i for megen betaling.

Hvis bare hundrede som Tine, hvilket er sandsynligt med det link, der var tidligere, har taget fejl af betalingslinket, svarer det jo til 270000 kr lige ned i foret på Jeres firma 2019/2020.

Det er lige groft nok

Med venlig hilsen

Jeg vil opnå det, at et trafikselskab ikke skal kunne have et "vildledende" betalingslink kørende på ubestemt tid med stor fortjeneste til deres fordel uden at det får konsekvenser. Det var først da jeg på min datters vegne klagede over situationen, at de gik ind og tilrettede betalingslinket, så det blev entydigt, hvilken markeringsmulighed man skulle aktivere som uddannelsessøgende etc. Jeg finder det principielt forkert, at det er forbrugeren, der skal sikre forbrugeren. Og så finder jeg det princippet forkert, at et trafikselskab ikke vil refundere dokumenteret for megen betaling for ungdomskort gennem et års tid. Hvis, og det er jeg sikker på, min datter ikke er den eneste, der har misforstået det tidligere betalingslink, det var sat meget rodet og ugennemskueligt op, så kan det være blevet til mange kroner i for megen betaling for ungdomskort gennem årene. Det er sgu noget svineri. Hvis Midttrafik havde tabt penge på deres betalings link, så skulle de nok se at få det fikset!"

Indklagede anfører følgende:

”

Midttrafik fastholder afslag på at refundere differencen mellem egenbetalingen for et ungdomskort for elever på ungdomsuddannelse (kaldet UU) og 16-19 årige, der ikke går på en ungdomsuddannelse (kaldet XU) for perioden 26.7.19-20.4.20. Klagers datter har selv bestilt forkert kort, og Midttrafik har ikke hjemmel til at ændre et ungdomskort med tilbagevirkende kraft.

I forbindelse med køb af ungdomskort har klagers datter bestilt kortet for 16-19 årige udenfor uddannelse, selv om hun af styrelsen var godkendt til kortet for ungdomsuddannelseselever. Hun har købt for perioderne 26.7.19-20.4.20 og 12.8.20-30.9.20.

Prisforskellen på de 2 kort er ca. 250 kr. pr. 30 dage.

Fejltagelsen fra kundens side opdager Midttrafik i 3 kv. 2020, da kunden henvender sig i august for at høre om muligheden for at få refusion af det seneste kort, i forhold til hjemsendelse fra ungdomsuddannelsen pga. covid-19. Kundecentermedarbejderen gør her opmærksom på, at man kan købe kortet til ungdomsuddannelse i stedet for, hvilket på det tidspunkt er 224 kr. billigere i egenbetaling pr. 30 dage. Kunden får refunderet aktuelle kort fuldt ud og et nyt kort for ungdomsuddannelser.

Klager ønsker at få refunderet differencen på egenbetalingen for alle de fejlbestilte kort også (2.517 kr.).

Ungdomskort er et periodekort, hvor der ydes særlig befordringsrabat fra staten, og hvor staten kompenserer for ydet rabat mellem skole og hjem og fritidsrejser.

Midttrafik udsteder ungdomskort i henhold til Bekendtgørelse om Ungdomskort (BEK nr 944 af 28/06/2018). Her fremgår det bl.a. af § 5, at trafikselskaber udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

Bestillingssystem

§ 5. Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

Stk. 2. Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

Stk. 3. Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

Stk. 4. De kortudstedende myndigheder er trafikselskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

Midttrafik har modtaget bestilling på ungdomskort XU, hvorfor det er denne ungdomskorttype, vi har hjemmel til at udstede.

Midttrafik har forespurgt Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, Særlig Uddannelsesstøtte om Midttrafik kan lave indberetning for perioden 1.8.19-20.4.20 og få refusion fra styrelserne i forhold til ydet rabat og kompensation for fritidsrejser.

Styrelsen har svaret: ”Der kan kun gives refusion for perioden efter den studerende har været inden i trin 1 og blevet godkendt til et Ungdomskort. Samt at den studerende efterfølgende har bestilt og betalt for Ungdomskortet i trin 2.”

Midttrafik har altså ikke hjemmel til at ændre ungdomskortet med tilbagevirkende kraft. Midttrafik har leveret det kort, som kunden har bestilt.

I forbindelse med bestillingen af kortet via mitungdomskort.dk, har klager opfyldt godkendelseskriterierne for 2 korttyper UU og XU, hvorfor hun har skullet vælge mellem disse.

I nedenstående udsnit fra kundens profil, kan man se, hvordan det ser ud. I bestillingsøjeblikket, stod der dog "Bestil" i stedet for "Vis kort" på knapperne ud for hver ordning.

The screenshot shows the 'Mit Ungdomskort' page with a navigation bar containing: Dine godkendelser, Dine Ungdomskort, Dine oplysninger, Dine beskeder, and Dine Rejsekort. The main content area displays two card options, each with a green checkmark and a 'Godkendt' status.

Option 1 (Top):
 - Status: Godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser
 - Title: Ungdomskort ungdomsuddannelse
 - Price: Pris pr. dag 12,74 kr. For dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse
 - Button: Vis kort >

Option 2 (Bottom):
 - Status: Godkendt - da du er imellem 16 og 19 år
 - Title: Ungdomskort for 16-19 årige
 - Price: Pris pr. dag 20,20 kr. For dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse
 - Button: Vis kort >

Each option includes a thumbnail image of the card with a red 'EKSEMPEL' watermark and a small profile picture of the user.

Det fremgår tydeligt af teksten, at den øverste er "for dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse", og at den nederste er "for dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse".

Kunden har endvidere fået en bestillingskvittering pr. mail, hvor det fremgår, at man har bestilt ungdomskort for 16-19 årige, som ikke går på en uddannelse.

Skyggevindue for:
(Luk browser vindue for at afsMit Ungdomskort

Dine godkendelser

Dine Ungdomskort

Dine oplysninger

Dine beskeder

Dine Rejsekort

Dine beskeder

Herunder ser du en liste over de beskeder, du har fået vedr. dit Ungdomskort. Klik på beskeden for at åbne eller lukke den.

Fra	Emne	Dato
Mit Ungdomskort	Tak for din bestilling	01-08-2020
Mit Ungdomskort	Opdatering af kortpriser	23-07-2020
Midttrafik	Tak for din bestilling	12-07-2019

Tak for din bestilling af Ungdomskort til 16-19 årige som ikke går på en SU-beregtiget uddannelse.

Midttrafik sender dig en mail med et betalingslink inden for 1-7 hverdage hvis dit foto bliver godkendt, og som du skal benytte til at betale for dit Ungdomskort. Når du har betalt via linket, sender vi det kvitterede Ungdomskort til dig. Det er derfor en vigtig mail.

Du kan allerede nu tilføje no-reply@kortkig.dk som en kontaktperson, så du er sikker på at modtage den mail vi sender til dig. Ellers kan du risikere, at mailen havner i dit spam-filter.

Betalings mailen sendes til den mailadresse, som du er oprettet med på mitungdomskort.dk.

Læs mere på www.midttrafik.dk

Denne mail er en informationsmail, og kan ikke besvares. Har du spørgsmål, så skriv til os på ungdomskort@midttrafik.dk

Midttrafik har endvidere lavet en vejledning på midttrafik.dk, hvor vi også understreger vigtigheden af at vælge det rigtige ungdomskort.

Trin-for-trin, hvis du er ny kunde

[Se video med trin-for-trin](#)

Vi har lavet en trin-for-trin vejledning til, hvordan du bestiller dit Ungdomskort første gang med levering på Midttrafik app

1. Start din bestilling på ungdomskort.dk

Går du på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse vælg **trin 1** og log ind med NemID. Godkend de informationer, din skole har oplyst.

Du skal godkendes af dit uddannelsessted, før du kan bestille Ungdomskort. Hvis godkendelsen ikke er der, skal du kontakte dit uddannelsessted.

2. Vælg **trin 2 Gå til bestilling/betaling i Mit Ungdomskort**, når du er godkendt af dit uddannelsessted, eller hvis du er 16-19 år og ikke under uddannelse.

3. Log ind med NemID og vælg **Dine godkendelser**. Bestil det Ungdomskort, der passer til dig **enten ungdomsuddannelse eller 16-19 år/videregående uddannelse.**

Det er vigtigt, at du bestiller det rigtige Ungdomskort fra starten, så du får det til den rigtige pris.

Klager skriver noget om et "vildledende betalingslink" og at Midttrafik har rettet dette efter klagers henvendelse. Dette er ikke korrekt. Betalingslinket er udelukkende et spørgsmål omkring betalingen af det kort, der er bestilt via mitungdomskort.dk, i klagers tilfælde et XU-kort. Der er ikke "rettet" i udformningen eller formuleringerne af betalingslink, men idet, der er lavet en bestilling af et UU-kort i stedet for et XU-kort, er der udsendt et nyt betalingslink, hvor prisen er anderledes, da det er en billigere korttype.

Klager siger, at han har fået oplyst, "at rigtig mange andre har lavet den samme fejl". Han mener samtidig, at der må være tale om en strukturel fejltagelse. Der må være tale om en misforståelse i kommunikationen. Der er typisk 10-30 UU-kunder pr kvartal., der laver fejlen, hvoraf hovedparten glemmer at søge om godkendelsen først. Dette skal sættes i forhold til, at Midttrafik udsteder ca. 15.000 UU-kort pr. kvartal.

Klager ønsker at få refunderet differencen på egenbetalingen for alle de fejlbestilte kort også (2.517 kr.).

Klager antyder i øvrigt, at det er en pengemaskine for Midttrafik, der skal stoppes.:

"Hvis bare hundrede som hvilket er sandsynligt med det link, der var tidligere, har taget fejl af betalingslinket, svarer det jo til 270000 kr lige ned i foret på Jeres firma 2019/2020."

" Hvis Midtrafik havde tabt penge på deres betalings link, så skulle de nok se at få det fikset!"

Fakta er, at Midttrafik taber penge på, de få kunder, der vælger forkert, idet vi ikke får godtgjort rabat på kortprisen ud over egenbetalingen samt kompensation for fritidskørsel,

I dette tilfælde ville Midttrafik have modtaget yderligere 1.065,58 kr. i kompensation fra styrelserne, hvis kunden havde valgt UU i stedet for XU.

"

Hertil har klageren bemærket:

" Her er svarskrivelsen, som jeg modtog.

"I er desværre ikke de eneste, der er kommet til at trykke på det forkerte,....."

Sådan står der i tilbagemeldingen.

Hvis man ser på tilmeldingsproceduren af i dag, så kan man efter min bedste overbevisning "ikke" komme til at trykke på den forkerte!

Det kunne man altså dengang, hvilket skrivelse fra Midttrafik beviser!

Der er altså efter min mening sket en ændring af tilmeldelsesproceduren siden jeg klagede over min datters "fejltrik"!

Det er muligt, at jeg er langt ude i bevisførelsen, men jeg er næsten 100 % sikker på, at de har ændret tilmeldingsproceduren til en nulfejls trin for trin!

Jeg tog selvfølgelig ikke et billede af den tidligere tilmeldingsside, hvilke jeg skulle have gjort, men indiciene på, at de har ændret proceduren, underbygger de efter min mening selv.

Jeg kan tydelig huske, at jeg blev præsenteret for den tidligere tilmeldingsprocedure, og måtte indrømme, at jeg også kunne have trykket på den forkerte tilmeldingsknap.

De to tilmeldingsmuligheder stod i samme tætskrevne tekstblok.

Ingen adskillelse eller trin for trin!

Ja, det kan sgu godt virke en smule paranoidt, men hvis et selskab f.eks ændrer en tilmeldingsprocedure til buskort, fordi en kunde klager, så er det vel ikke lovligt!

At de har ændret tilmeldingsproceduren til en mere overskuelig og "fejlnutraliseret" udgave er i sig selv jo godt!

Det er ikke det jeg klager over!

Jeg klager over det principielle i, at man "måske" bevidst sletter sporene efter en fejl/brøler, og ikke står ved det over de kunder, der er blevet fanget i en uoverskuelig tilmeldingsprocedure.

Midttrafik må jo kunne bevise, at de ikke har ændret tilmeldingsproceduren til ungdomskort efter at de modtog min klage over selvsamme!

Hvis de kan det, så må jeg jo have fejllæst alting på den tilmeldingsside, jeg blev præsenteret for tilbage i foråret!

Tilbage står det faktum, at selskabet ikke reagerede på det fejlagtige ungdomskort i 3/4 år!

Det synes jeg ærlig talt ikke er særligt betryggende, hvis det er en almentgældende praksis!

PS Det er ikke et spørgsmål om kroner og øre.

Det er et spørgsmål om forbrugernes retssikkerhed overfor systemet!"

Og:

" Min datter bekræfter samstemmende at Midttrafik, da hun efter at have opdaget sin fejlplacering som "ikke uddannelsessøgende mellem 16 og 19 år" skulle til at genbestille et nyt kort efter coronanedlukningen, havde ændret "bestillingsiden" og specielt opsætningen omkring tilmeldingen til henholdsvis "ikke uddannelsessøgende mellem 16 og 19" og "uddannelsessøgende mellem 16 og 19 år"!!!

Den var efter vores klage blevet langt mere overskuelig!

Et faktum, som Midttrafik vel nægter realiteten af, som jeg læser deres kommentarer!"

Og:

" Midttrafik nævner i deres svar, at klager har omtalt en ændring af "betalingslinket" !

Det er jo ikke betalingslinket som sådan, der er ændret!

Der er selve procesvalgene frem til betalingslinket, der er ændret!

Før stod de to føromtalte valgmuligheder i en og samme tekstblok. (Svære at tyde og adskille, som jeg husker dem)

Efterfølgende var dette trin, at vælge mellem uden eller med uddannelse, langt mere overskueligt!

Det havde intet at gøre med det konkrete betalingslink.

Hvis jeg var advokat, ville jeg selvfølgelig fornemme konturen af et strukturelt problem på valgtrinsniveau, som Midttrafik

skyndsomt fik udbedret, da en bruger klagede over dette faktum specifikt!!!

Et strukturelt problem, som man jo ikke skal have megen fantasi for at forestille sig "du er ikke den eneste" antal personer, er faldet i!!"

Hertil har indklagede bemærket:

" Det er ikke korrekt, at der er ændret i procesvalgene – trods klagers "indicier". Klager mener, at vi skal dokumentere dette.

Midttrafik kan ikke ændre i flow, procesvalg mv. på mitungdomskort.dk, da det er et fællessystem ejet af Rejsekort A/S og udviklet og supporteret af Kraftvaerk A/S.

Jeg har skrevet til Kraftvaerk A/S og bedt dem besvare følgende:

1. Har Midttrafik henvendt sig til Kraftvaerk og bedt om at få rettet i bestillingsproceduren på mitungdomskort.dk i juli 2020 eller senere? Jeg tænker især på siden, hvor man vælger mellem ungdomskort til ungdomsuddannelser eller 16-19 årige.:



(Luk browser vindue for at afslutte)

Mit Ungdomskort

Dine godkendelser

Dine Ungdomskort

Dine oplysninger

Dine beskeder

Dine Rejsekort

✓ Godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser



Ungdomskort ungdomsuddannelse
Pris pr. dag 12,74 kr. For dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse

Vis kort >

✓ Godkendt - da du er imellem 16 og 19 år



Ungdomskort for 16-19 årige
Pris pr. dag 20,20 kr. For dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse

Vis kort >

2. Er der rettet på opbygningen af ovennævnte bestillingsbillede i mitungdomskort.dk i 2019 eller 2020, således at de ikke altid har fremstået som 2 selvstændige bokse?

Kraftvaerk har svaret følgende:

Hej Ole

1. Nej, det mener jeg ikke. Vi har dog en sag relateret til ankenævnet tilbage fra 27. maj. Den blev indrapporteret til Rejsekort af Jeppe og er blevet godkendt til udvikling d.d.
2. Der er ikke blevet ændret på den grundlæggende struktur for forsiden; **der har været en boks per "mulig" ordning helt siden starten i 2013 faktisk.**

Vedr. pkt. 1, har jeg efterfølgende modtaget følgende uddybning:

"Vi fik følgende beskrivelse på sagen fra Midttrafik:

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".

Vi har oplyst, at Susy viser "aktuelt" for en periode så snart periodens fra-dato er i fortiden og til-dato er i fremtiden – dvs. uagtet periodens reelle status. Vi mener, at en løsning kunne være, at Susy i stedet reagerer på de statusser der bliver sendt fra trafikskaberne, således kortet kun vises som "aktuelt"/aktivt, når det er blevet betalt eller udstedt. Desuden omdøbes status "aktuelt"/aktivt til "udstedt" for ikke at være misvisende.

Ovenstående opgave er nu godkendt til udvikling og kommer i drift med den første opdatering i 2021."

Denne bestilte ændring gennemføres først i 2021 og vedrører udelukkende statusvisningen for bestilte ungdomskort efter at bestillingen er gennemført. Den har ikke noget med selve bestillingsflowet at gøre.

Det fremgår klart og tydeligt af svaret på punkt 2, at der ikke er foretaget ændringer i vinduet, hvor man vælger kortet siden systemet blev udviklet i 2013. Så det er altså et faktum, at Midttrafik ikke har ændret noget i bestillingsvinduet – hverken før eller efter klagers henvendelse.

Klager skriver, at det er et faktum, "at selskabet ikke reagerede på det fejlagtige ungdomskort i ¾ år".

Nu forholder det sig sådan, at Midttrafik hver eneste dag sælger masser af billetter, klippekort, pendlerkort, pensionistkort og ungdomskort via selvbetjeningsystemer.

Vi leverer altid det kunden bestiller, og kunden skal selv sikre, at de bestiller det rigtige produkt. Det er et helt almindeligt princip inden for selvbetjeningskøb via apps, webshops mv.

Vi leverede den bestilte vare, som vi gør til alle andre kunder, og vi har ingen chance for at vide, hvornår en vare er "fejlagtig". Vi spørger jo heller ikke kunderne om, de nu er sikre på, at det er de rigtige zoner, de rigtige datoer etc."

Afslutningsvis har klageren kommenteret:

"Som forbruger har vi ingen chance for at bevise "slinger i valsen".

Blot vil jeg insinuere, at hvis min datter gennem næsten et år havde kørt på et "fejlagtige" kort, så ville systemet højst sandsynlig have reageret!

Den megen kontrol face to face i busser o.a. vidner jo om, at trafikskaberne er meget opmærksomme på "fejlagtig" benyttelse af deres serviceydelse!

Påstanden om at Midttrafik selvfølgelig ikke tjekker, om brugerne benytter "fejlagtige" kort, skal de længere ud på landet med!

Hvis det er tilfældet, vil jeg offentligt anbefale alle brugere af den kollektive trafik at købe det billigste kort!

Det bliver jo i følge Midttrafik ikke kontrolleret, om det også er det "retmæssige" kort!

Jeg føler en vis arrogance fra trafikskabets side, og må selvfølgelig have en tilfredsstillende forklaring på, at man tilsyneladende

ikke kontrollerer købte kort, uanset om disse er "fejlagtige" eller "retsmæssige"!

Trafikskabets lempfældige udlægning af, hvad der er "fejlagtigt" og det modsatte, støder min retsbevidsthed som borger i et retssamfund!

Som et minimum, og set i lyset af den massive kontrolindsats, der foretages i busser o.a., bør trafikskabet også have et computersystem, der

retter fejlkøb af f.eks ungdomskort i løbet af nogle måneder!

Alt andet er at pisse på unge mennesker, der i forvejen ikke har for meget at rutte med!

"Vi spørger jo heller ikke kunderne om, de nu er sikre på, at det er de rigtige zoner, de rigtige datoer etc."

Jo, det gør Midttrafik og alle andre trafikkselskaber kontinuerligt, men kontrollen sker tilsyneladende kun, når det kan betale sig for Midttrafik/ trafikkselskaberne!!!”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand