

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0035
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
1720 København V
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på et udløbet Ungdomskort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde indtastet sit nye betalingskort i ungdomskortsystemet og fik meddelelse om, at betaling var gennemført, men der gik 4 dage, før ungdomskortsystemet modtog betalingen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. august 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens søn var godkendt til Ungdomskort, der blev betalt via klagerens betalingskort, som hun havde indtastet i ungdomskortsystemet.

Den 29.oktober 2023 forsøgte Ungdomskort at trække beløbet på klagerens betalingskort til den kommende periode med gyldighed fra den 1. november 2023, men da betalingskortet var udløbet uden at klageren havde indtastet et nyt kort, blev betalingen afvist, og Ungdomskortet kunne ikke produceres til klagerens søn.

Ungdomskortsystemet sendte derfor en autogenerated besked til klagerens søn på sms og e-mail den 29. oktober 2023:

**Eksempel på teksten, der sendes:**

**SMS:**

"Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & " er annulleret, og du skal derfor bestille et nyt kort. Den nye kortbestilling kan du tidligst foretage 2 timer efter, at du har modtaget denne SMS på linket her: [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk)

Bestillingen er annulleret, da dit betalingskort er afvist. Se yderligere detaljer i den mail vi har sendt til dig

Med venlig hilsen

DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30"

**E-MAIL:**

"Hej

Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & " .

Vi kan derfor ikke udstede dit Ungdomskort og beder dig logge ind, opdatere dit betalingskort og bestille nyt Ungdomskort. Den nye kortbestilling kan du tidligst foretage 2 timer efter, at du har modtaget denne mail på linket her: [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk)

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 2 dage. Leveret som plastikkort er den 14 dage.

DSB Ungdomskort kan desværre ikke hjælpe dig med anden form for billet i den periode, du står uden Ungdomskort. I den periode, må du benytte andre alternativer – f.eks. rejsekort.

Betalingskortet kan være afvist af flere årsager f.eks:

- Manglende dækning
- Betalingskort er udløbet
- Betalingskort er spærret

Hvis du har spørgsmål til, hvorfor betalingskortet blev afvist, skal du kontakte den bank, der har udstedt betalingskortet til dig.

Sådan bestiller du dit Ungdomskort igen: <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmal-og-svar/sadan-andrer-du-periode-pa-dit-ungdomskort/>

Sådan skifter du til levering i App: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/ungdomskort-i-dsb-app/sadan-skifter-du-til-levering-i-app/>

Med venlig hilsen

DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30"

Fra loggene:

D. 29. okt. kl. 16.43 og sms/mail sendt [til klagerens søns e-mail og telefon] kl. 16.44.

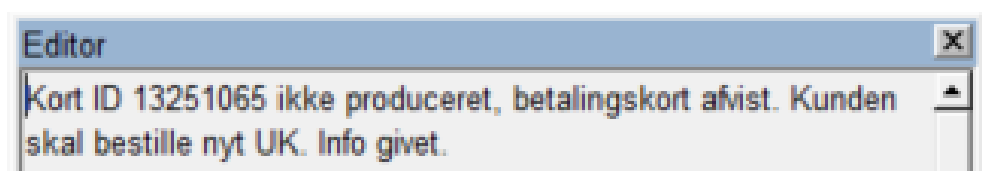
Emailadresse	Telefonnr 1
[redacted]@gmail.com	+4522 [redacted]

I det gamle system, så loggen sådan her ud:

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
30 Annul. i SAP	29-10-2023 17:30	APIC
29 Afvist	29-10-2023 16:43	SVC_P_ROBOT2
08 Godk./prd.kl	28-10-2023 07:39	AutoGodkend(M)
01 Ny	28-10-2023 07:31	APIC_SUSY

UDDK	Kort ID 13251065 ikke produceret, betalingskort afvist. Kunden skal bes	29-10-2023 16:44	SVC_P_ROBOT2
------	---	------------------	--------------

Hele teksten i loggen:



Klageren og sønnen loggede sammen ind dagen efter, den 30. oktober 2024, på [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk) kl. 17.47 og indtastede det gyldige betalingskort. De fik derpå en pop-up-besked om, at betalingen var gennemført med succes. På baggrund af den besked gik de ifølge klageren ud fra, at sønnens Ungdomskort nu kunne produceres med gyldighed fra den 1. november 2023, som oprindeligt forudsat.

Imidlertid kræver produktionen af et Ungdomskort, at kunden også bestiller en ny periode, når en betaling har været fejlet, således som det oplyses i sms og e-mail til kunden.

Ungdomskortsystemet producerede derfor ikke noget kort til klagerens søn, og da han rejste med buslinje 139 den 2. november 2023, skete dette uden noget gyldigt Ungdomskort. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. ved kontrol af sin rejsehjemmel. Sønnen nævnte for kontrolløren, at han havde et Ungdomskort, som ikke var blevet leveret til hans telefon.

Den elektroniske kontrolafgift:

Linje	139
Bus nummer (Gåseddel)	3231
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	46786
Stop	Jernholmen
Påstigning	02-11-2023 14:22:00
Udstedt dato/tid	02-11-2023 14:24:16
Stået af	02-11-2023 14:36:46
Passager tal	18
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	Kunden har ungdomskort men kan ikke fremvise det. Han er blev informeret om service gebyrer

Den følgende dag, den 3. november 2023 ringede klagerens søn til DSB Ungdomskort for at finde ud af, hvad der var gået galt. Her fik han oplyst, at betalingen for kortet med gyldighed fra den 1. november 2023 var blevet afvist, og at han selv skulle gå ind og bestille et nyt kort med en ændret periode.

Den 6. november 2023 loggede klagerens søn ind på Ungdomskort og bestilte et nyt kort, der var gældende fra den 8. november 2023, idet systemet automatisk rykker datoen med 2 dage for at kunne nå at producere og levere kortet til kundens telefon.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, idet hun skrev:

"I forlængelse af telefonisk samtale med hhv ungdomskort og MOVIA kundeservice samt MOVIA kontrolafgift, retter jeg henvendelse på denne mail vedr en klage over en kontrolafgift [nummer]

[klagerens søns] ungdomskort er et månedsabonnement som kører frem til januar 2024. 2 dage før indeværende periode begyndte tastede vi en ændring i betalingskort, da jeg netop havde modtaget nyt kort og annulleret mit tidligere. Jeg fik besked

på skærmen om at kortændringen var opdateret osv. I fredags da [klagerens søn] skal vise kontrolløren sit kort på mobilen viser det sig at det IKKE er opdateret. Ungdomskort kundeservice forklarer at trækning af månedsgebyr bliver sendt 4 dage før en ny periode og i og med at jeg har opdateret mit betalingskort 2 dage før er de to ting gået fejl af hinanden i deres system. Det kunne hverken jeg eller [klagerens søn] på nogen som helst måde have vidst, da vi jo havde fået besked om at købet var gennemført.

Jeg mener derfor ikke at [klagerens søn] skal betale kontrolafgiften.

For nuværende betyder denne fejl i ungdomskort.dks system, at [klagerens søn] kører på rejsekort da ungdomskort.dk har været under opdatering siden fredag kl 16.30 og vi derfor ikke kan rette det. Det koster os løbende træk på rejsekortet, og her til morgen et yderligere beløb da tjek ud standerne i hans bus på vej til skole ikke duede (bus fra Friheden Station til tec Hvidovre stamholmen). Det er både dyrt og irriterende.

Jeg håber i kan være behjælpelige med at få dette ordnet hurtigst muligt og vil gerne bede om en bekræftelse på modtagelsen af denne klage.”

Movia fastholdt kontrolafgiften efter at have sendt sagen i høring hos DSB Ungdomskort.

”Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Vi lægger stor vægt på at behandle kunder, der har modtaget en kontrolafgift, lige. Samtidig tager vi også altid stilling til, om der kan være særlige situationer eller omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Det er naturligvis ærgerligt at der sker noget, som gør at betalingen ikke går igennem, men det er desværre op til eget ansvar, at sørge for at man har betalt og modtaget sin billet eller Ungdomskort før man påbegynder sin rejse.

[klagerens søn] har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været særlige omstændigheder, der har fritaget ham fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at ungdomskortsystemet den 29. oktober 2023 sendte en autogenereret sms-besked og e-mail til klagerens søn om, at betalingen for Ungdomskortet, der skulle have været gyldigt fra den 1. november 2023, var fejlet, og at han skulle logge ind og bestille en ny periode efter opdatering af betalingskortet. Klageren og sønnen loggede derefter ind den 30. oktober 2023 og indtastede det nye betalingskortnummer, men bestilte ikke nogen ny periode på Ungdomskortet.

Da der herefter ikke forelå nogen bestillingsordre på et Ungdomskort til klagerens søn, produce-rede systemet ikke noget kort til ham.

Klagerens søn undersøgte ikke, om han, som han regnede med, havde fået leveret noget kort med gyldighed fra den 1. november 2023, inden han rejste med buslinje 139 den 2. november 2023, og han kunne derfor ikke forevise nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev dermed pålagt med rette, og ankenævnet finder, at meddelelsen til kunden pr. sms og e-mail var tilstrækkelig tydelig om, at kunden skulle indtaste en ny periode, da den oprindelige bestilling ikke var blevet effektueret grundet manglende betaling.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at und-drage sig at betale for rejsen, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kon-trolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsge-byr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herun-der er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 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 an-svar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

" [klagerens søn] rejser på ungdomskort og har været i bedste tro om at kortet duede da dette var midt i en allerede betalt periode. Jeg (som betaler) modtog nyt kreditkort få dage før [klagerens søn] fik bøden. Han sad ved siden af mig da jeg indtastede de nye kortoplysninger på "mitungdomskort" og fik skærmbesked om at betalingen var gennemført med succes.

Efterfølgende (grundet afgiften) blev vi opmærksomme på at der går 4 dage før nye betalingsoplysninger er gået igennem i ungdomskort system (som de desuden var igang med at opdatere i hele den uge). [klage-rens søn] har altså rejst på et kort der har kørt løbende og som han selv har set blive betalt og opdateret med succes.

Da jeg efterfølgende kontakter "mitungdomskort" forklarer de mig ovennævnte vedr overlap i opdateringen i deres system, og siger at det selvfølgelig ikke er [klagerens søn]s skyld og at han ikke kunne have vidst det.

Jeg mener ikke at det er forventeligt at han tjekker kortet på sin mobil inden hver påstigning når han alle-rede har et fungerende og løbende abonnement som han ved og selv har bevidnet, bliver betalt med suc-ces."

## Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift [xxx] som blev udstedt den 02.11.2023 i buslinje 139. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af [klagerens søn]s manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

[klagerens søn]s sag omhandler, at han under billetkontrollen ikke kunne fremvise noget gyldigt Ungdomskort. Årsagen til afgiften er derfor ”Ingen billet fremvist”.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2,4 skal man som kunde altid selv verificere, at den billet, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldig. Med andre ord skal man selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Hvis man rejser på et pendlerkort, skal man selv tjekke efter, om datoerne stemmer, og om kortet er gyldigt til en bestemt rejse på en bestemt dag og tidspunkt.

Rejser man på et pendlerkort; heraf Ungdomskort, er det også en forudsætning at have kortet med på sin rejse. Hvis man ikke kan fremvise et gyldigt kort, kan man dog få nedsat sin afgift til 125 kr. Se § 2.7.5.

### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*

### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*

#### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*

*Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.*

#### **2.7.5. Pendlere**

*Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv periode, men som, f.eks. på grund af for lav saldo, ikke kan lave et korrekt check ind. Der kræves herfor at kopi af*

pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse

### Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt den 02.11.2023 kl. 14:22:00 ved Jernholmen. Det er ikke angivet i indsigelsen, hvor [klagerens søn] steg på, men ud fra udstedelsestidspunktet kl. 14:24:16 formoder vi, at han enten var i bussen i forvejen, eller steg på ved samme stop som kontrolløren.

<b>Stop</b>	Jernholmen
<b>Påstigning</b>	02-11-2023 14:22:00
<b>Udstedt dato/tid</b>	02-11-2023 14:24:16
<b>Stået af</b>	02-11-2023 14:36:46

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
7	Hammerholmen (46788)	● ●	14:13	14:13	14:19:50	14:19:58
8	Avedøre Holme, TEC Hvidovre (51087)	● ●	14:14	14:14	14:20:51	14:21:18
9	Jernholmen (46786)	● ●	14:14	14:14	14:21:56	14:22:11
10	Kystholmen (46785)	● ●	14:15	14:15	14:23:04	14:23:20
11	Avedøreværket (46784)	● ●	14:16	14:16	14:24:19	14:24:31
12	Sydholmen (46782)	● ●	14:18	14:18	14:25:42	14:25:42

Da klager under billetkontrollen ikke kunne fremvise nogen billet, modtog han en afgift med årsagen "Ingen billet fremvist".

Kontrolløren noterede yderligere i sit bemærkningsfelt, at [klagerens søn] skulle have nævnt, at han havde gyldigt Ungdomskort, som han ikke kunne fremvise.

Jf. § 2.7.5 i de fælles landsdækkende rejseregler kan man få nedsat sin afgift til 125 kr., hvis man har et gyldigt pendlerkort; heraf Ungdomskort, man ikke kan fremvise.

Da vi i vores sagsbehandling fandt ud af, at [klagerens søn] intet gyldigt kort havde, blev hans kontrolafgift derfor fastholdt.

<b>Årsag</b>	Ingen billet fremvist
<b>Bemærkning</b>	Kunden har ungdomskort men kan ikke fremvise det. Han er blev informeret om service gebyrer

### Kommentarer og afgørelse

Da vi modtog klagers indsigelse, kunne vi læse, at der her blev gjort opmærksom på, at klager var i god tro og ikke kunne eller burde have vidst, at hans Ungdomskort ikke var gyldigt på den rejse, hvor han mødte kontrolløren den 02.11.2023.

Uddrag fra indsigelsen:



*"I fredags da [klagerens søn] skal vise kontrolløren sit kort på mobilen viser det sig at det IKKE er opdateret. Ungdomskort kundeservice forklarer at trækning af månedsgebyr bliver sendt 4 dage før en ny periode og i og med at jeg har opdateret mit betalingskort 2 dage før er de to ting gået fejl af hinanden i deres system. Det kunne hverken jeg eller [klagerens søn] på nogen som helst måde have vidst, da vi jo havde fået besked om at købet var gennemført."*

Det var derfor afgørende for os at få svar på, hvordan processen omkring fornyelsen af kortet samt kommunikationen mellem DSB og klager havde været forud for afgiften.

#### **Følgende spørgsmål blev derfor stillet til DSB:**

- Hvornår kunden kontakter DSB UK?
- Hvilken besked kunden bliver givet?
- Om kunden har modtaget besked på mail eller lignende vedrørende den manglende betaling?
- Hvornår beskeden i så fald er modtaget?
- Om kunden fik at vide, at betalingen blev gennemført ved bestillingen?

#### **Af svar fra DSB fik vi følgende:**

Han havde ikke et gyldigt Ungdomskort d. 02.11.23.

Bestillingen af kort fra 01.11.23 blev annulleret pga afvist betalingskort d. 29.10.23, info sms/mail 29.10 kl 17.30

D. 03.11.23 kontakter han os og der er skrevet denne note: [Kort Id: 1325\[xxx\] Afvist betaling. Oplyst at kd skal ændre perioder. Oplyst at kd skal kontakte PTO \[Movia\]om den kontrolafgift kd har fået](#)

30.10.23 opdaterer han betalingskortet – men bestiller ikke noget nyt Ungdomskort, som der ellers står i sms/mail at han skal.

30-10-2023 17:47 (220705- [redacted]) har opdateret betalingsoplysninger til Betalingsaftale 01-08-2023 – 31-01-2024.  
Betalingsaftale eller engangsbetaling-id: ca\_64383aae43d\*\*\*e7f1

Han logger så først ind d. 06.11.23 og bestiller et nyt kort der gælder fra 08.11.23.

#### **Movias kommentarer**

Vi erfarer af svaret fra DSB, at [klagerens søn] både havde fået at vide, at han skulle opdatere sit betalingskort og bestille et nyt Ungdomskort i en information afsendt den 29.10.2023 kl. 17:30 på både mail og telefon. Dette var 4 dage før dagen, hvor afgiften blev udstedt. Dagen efter modtagelsen af påmindelsen fra DSB, den 30.11.2023, opdaterede han betalingskortet, men undlod at bestille et nyt Ungdomskort.

Vi mener, at det er hans eget ansvar, at han den 02.11.2023 rejste uden gyldigt Ungdomskort, da han havde modtaget information fra DSB om, at han skulle huske at forny sit Ungdomskort 4 dage forinden.

Vi henviser til, at det jf. § 2.4 i rejsereglerne er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Ved pendlerkort og lignende produkter bør man derfor inden en påbegyndt rejse selv sikre sig, at alt stemmer. Vi minder om, at [klagerens søn] kun kunne fremvise et sygesikringsbevis under billetkontrollen. På den baggrund mener vi, at han blandt andet kunne have tjekket efter inden påstigning på bussen, om hans kort på telefonen var gyldigt.

#### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

På baggrund af at [klagerens søn] var oplyst om, at hans kort ikke var gyldigt i en påmindelse 4 dage forinden, mener vi ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia.

#### Tidligere lignende ankenævnsager

Vi mener, at sagen ligner sag **2021-0007**, **2019-0202** og **2020-0012** på grund af manglende reaktion fra klager på at sikre sig gyldigt Ungdomskort efter at have modtaget information om krævende handling.

Vi henviser her til Ankenævnets afgørelse i sag **2021-0007**.

*”Da klageren ikke, som han ellers plejede, modtog det bestilte Ungdomskort inden gyldighedsstarten den 1. oktober 2020, kontaktede han ikke DSB, men forholdt sig passivt indtil den 2. oktober 2020, hvor han ringede til DSB Ungdomskort uden at træffe nogen, der kunne hjælpe ham. Klageren undersøgte heller ikke sin bankkonto for at se, om der var trukket betaling for et pendlerkort, og han har ikke som led i tilmeldingen indtastet sit kort- eller kontonummer, hvorfra beløbet skulle trækkes.”*

Vi henviser også til Ankenævnets afgørelse i sag **2019-0202**, hvor en klagers Ungdomskort ikke var nået frem med posten.

*”Klageren rejste med bussen uden at kunne forevise sit Ungdomskort, fordi han endnu ikke havde modtaget det fornyede Ungdomskort med posten.”*

Vi henviser også til Ankenævnets afgørelse i sag **2020-0012**, hvor klager ikke reagerede på, at Ungdomskortet ikke var kommet med posten.

*”Klageren havde ikke modtaget sit Ungdomskort med posten, men reagerede ikke derpå, før hun anmodede om udstedelse af et såkaldt ”nødkort”. Dette skulle udskrives i automaten på Vanløse st., hvorfor klageren rejste med bussen dertil uden rejsehjemmel. Hun blev ved kontrol i bussen pålagt en kontrolafgift, som Movia efterfølgende nedskrev til 125 kr., da kortet var gyldigt. Ankenævnet fastholdt denne afgørelse.”*

I alle disse 3 sager forholdt kunden sig passivt på trods af at have vidst, at kortet ikke var gyldigt.

Vi mener derfor, at denne sag 24-0035 minder om de øvrige sager, ved at disse også omhandler, at kunden ikke gjorde tilstrækkeligt for at reagere og prøve at anskaffe sig gyldig billet på trods af at have modtaget information om, at Ungdomskortet ikke var gyldigt.

#### **Movias konklusion**

Vi henviser til § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende, at kunden ved udlevering af rejsehjemmel altid selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

[klagerens søn] kunne ved den pågældende dag ved kontrollen kun fremvise et sygesikringsbevis. Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia i forhold til manglende billet, da det er klagers eget betalingskort, der er blevet afvist, og da han modtog information samme dag om, at det krævede handling, før han kunne få et gyldigt Ungdomskort.

Vi har i Movia ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Dog kan vi meget sjældent vurdere, hvorvidt en manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, koncentrationssvigt, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, der rejser uden gyldig billet med forkert antagelse om, at der er et gyldigt Ungdomskort, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Alt i alt fastholder vi afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på, at klager 4 dage forinden sin afgift havde modtaget information om, at kortet skulle fornyes, mener vi ikke, at ansvaret ligger hos Movia, men på kunden selv. Baseret på sagens omstændigheder finder Movia derfor ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.”

### **Hertil har klageren anført:**

”Jeg vil gerne kommentere at det jo netop er det der er problemet og min klage. At på mit ungdomskort kom der en popup besked om at kortbetalingen VAR gået igennem og [klagerens søn] så jo det. Netop derfor er det deres og ikke vores ansvar at det alligevel ikke var sådan.”

### **Til dette har Movia svaret:**

”Vi vil prøve at vise kronologisk, hvordan vi forstår forløbet ud fra de oplysninger, vi har fra DSB Ungdomskort.

**Den 29.10.2023:** Betalingskortet afvises. Dette bevirker, at bestillingen af kort fra 01.11.2023 ikke kan gennemføres.

**Den 29.10.2023 kl. 17:30:** Der udsendes information på SMS/Mail om, at betalingskort skal opdateres samt at der skal bestilles nyt Ungdomskort.

**Den 30.10.2023:** Betalingskortet bliver opdateret, men kunden bestiller ikke noget nyt Ungdomskort.

Bestillingen af kort gældende fra den 1.11.2023 er ikke blevet gennemført på grund af manglende fornyelse fra kunden.

**Den 2.11.2023:** [klagerens søn] får en kontrolafgift, da han ikke kan fremvise noget Ungdomskort. Dette ville han også have fundet ud af, hvis han havde tjekket efter, inden han steg på bussen.

**Den 3.11.2023:** [klagerens søn] kontakter DSB Ungdomskort. Her får han oplyst, at betalingen er afvist, og han skal ændre perioden.

**Den 6.11.2023:** Han logger ind igen og bestiller et nyt kort gældende fra den 8.11.2023.

### **Movias afsluttende ord:**

Vi mener, at det sprængende punkt er, at der ikke bliver reageret på advarslen den 29.10.2023 om manglende fornyelse af Ungdomskort.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand