

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0059
- Klageren:** XX
2620 Albertslund
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af et gyldigt Ungdomskort,
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde sat kortet op til automatisk fornyelse, men ikke modtog noget på sin telefon
- 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er godkendt til Ungdomskort fra 15. august 2023 frem til 30. juni 2026 og har oprettet en aftale om månedlige leveringer til DOT-appen på hans telefon betalt med betalingskort. Dette kort udløb imidlertid i november 2023, og klageren fik en sms og e-mail fra ungdomskortsystemet om at logge ind og indtaste det nye betalingskort og en ny pendlerperiode.

Stadardteksten er gengivet her:

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

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"

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

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"

Hvis man følger linket i standardmailen gengivet ovenfor, fremkommer følgende information:

Sådan ændrer du periode på dit Ungdomskort

- 1 Log ind på www.mitungdomskort.dk 
- 2 Tryk på fanen mit Ungdomskort.
- 3 Tryk på Ændre perioder i venstre side (lige over dine perioder)
- 4 Hvis ikke der er en knap der hedder Tilføj Periode, skal du slette den næste periode, og der efter vil Tilføj Periode knap være synlig. (Du kan evt. slette alle periode og tilføje dem igen manuelt.)
- 5 Det vil nu komme et nyt vindue op med en fra og en til kalender. Du må ikke rykke fra datoen til en tidligere dato kun til en senere. Der er 4 dages bestillings frist på APP kort og 14 dages bestillings frist på Plastik kort.
- 6 Tryk på tilføj periode når du har tastet de ønskede datoer.
- 7 Tryk på Gem Ændringer, det kan både gøre i toppen og i bunden af siden.

Den 15. november 2023 loggede klageren ind i Ungdomskortsystemet og indtastede et nyt betalingskort, men bestilte ikke nogen ny periode.

Ifølge DSB Ungdomskort loggede han dog ind den 26. november 2023, hvor systemet automatisk lagde den periode ind, hvor der ikke var bestilt Ungdomskort, nemlig fra den 28. november 2023 – 11. januar 2024:

Tilføjede kort
28-11-2023 - 11-01-2024

Senere samme dag, den 26. november 2023, loggede klagerens søn ind igen og ændrede nu udløbsdatoen fra den 11. januar 2024 til den 28. december 2023:

Tilføjede kort
28-11-2023 - 28-12-2023
11-05-2024 - 11-06-2024

Der blev herefter leveret et Ungdomskort til klagerens søn med gyldighed fra den 28. november – 28. december 2023.

Den næste allerede forud fastsatte gyldighedsperiode helt tilbage fra oprettelsen den 13. august 2023 løb stadig fra den 12. januar 2024, og den ændrede klageren ikke på.

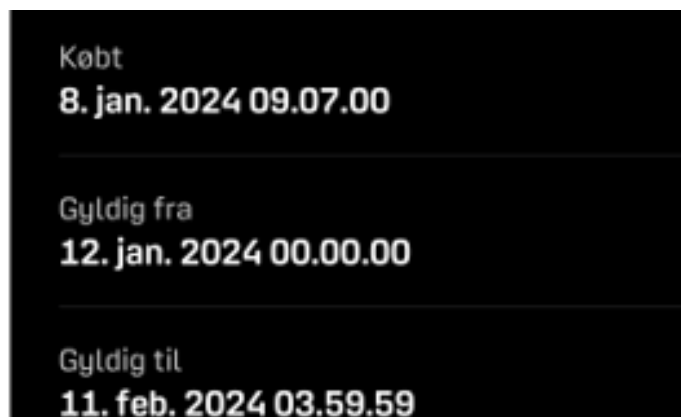
Den 8. januar 2024 kl. 09:07 sendte Ungdomskortsystemet dette kort til DOT's server med henblik på at levere et kort i DOT-appen med gyldighedsstart den 12. januar 2024.

Den 9. januar 2024 rejste klageren med buslinje 141, hvor der steg kontrollører på bussen og kontrollerede hans rejsehjemmel. Klageren kunne ikke fremvise noget Ungdomskort, men fortalte kontrolløren, at han havde et gyldigt kort, der endnu ikke var blevet leveret til hans telefon.

Klageren blev derefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., hvilket han klagede over til Movia og skrev:

"Jeg har et abonnement kørende med et ungdomskort, som bliver fornyet automatisk som var aftalt da jeg startede abonnementet. Da jeg skulle fremvise kontrolløren mit ungdomskort inde på appen, kunne han se at fornyelsen var der og beskeden fra dsb udkort om at fornyelsen er godkendt, men bare ikke var blevet aktiveret derinde endnu og sagde så at han blev nød til at give mig bøden alligevel, men at bøden ikke skal betales for og at jeg er godkendt og at jeg skulle kontakte movia via QR koden og bare fortælle om hændelsen og, at den så ville blive trukket tilbage uden problemer, fordi det er en fejl fra ungdomskorts side, af i det så snart min periode udløbes. Fornyes den automatisk og det skete ik."

Klageren vedhæftede et gyldigt Ungdomskort i perioden 12. januar- 11. februar 2024, købt den 8. januar 2024:



Movia fastholdt kontrolafgiften efter at have haft sagen i høring hos Ungdomskort, som svarede Movia:

"Han havde ikke noget Ungdomskort d. 09.01.24. Forrige Ungdomskort udløb d. 28.12.23 og han har bestilt et nyt gældende fra 12.01.24.

Han har ret i, at det er et abonnement, da han startede op d. 13.08.23. Så lægger systemet automatisk alle perioder op frem til godkendelsens udløb.

Hvis han ikke havde "pillet" i det undervejs, havde han haft Ungdomskort hver måned fra 15.08.23 til 30.06.26.

Men han logger ind d. 15.11.23 i forbindelse med at banken afviser hans betalingskort. Her lægger han et nyt betalingskort ind, men bestiller ikke noget nyt Ungdomskort.

Det gør han først d. 26.11.23. Her lægger systemet automatisk den periode ind, hvor han ikke har bestilt Ungdomskort 28.11.23 – 11.01.24.

26-11-2023 13:20 Kortet af (090207-) blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendelsesperiode 03-08-2023 – 31-07-2026
Ændringen er blevet foretaget af kunden

Tilføjede kort

28-11-2023 - 11-01-2024

Senere samme dag ændrer han igen på sine bestillinger, så kortet nu udløber d. 28.12.23 og ikke frem til 11.01.24 som ville have dækket hele perioden.

Tilføjede kort

28-11-2023 - 28-12-2023

11-05-2024 - 11-06-2024

Så ja, det er hans fejl, at han ændrer slutdato til d. 28.12.23. D. 09.02.24 ringede han og kollegaen har noteret dette: kd har fået en kontrolafgift da han ikke har haft et ungdomskort i perioden . forklaret at det er vigtigt at tjekke op på om kort er sat rigtigt op periodemæssigt . Han har haft et hul imellem dec-jan.”

Movia skrev følgende svar til klageren:

”Vi har undersøgt dine bestillinger af ungdomskort i DOT Billetter appen i forbindelse med den rejse, hvor du mødte vores kontrollør og kan se, at du ikke havde et gyldigt ungdomskort den pågældende dag. Din nye periode startede den 12-01-2024 og du mødte vores kontrollør den 09-01-2024.

Hvis der er spørgsmål til udløb af perioder og information om dette, så henviser vi til DSB Ungdomskort på telefon 70 13 14 17.

Du 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 dig fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

”I forbindelse med sagens behandling skal vi anmode Movia om fra Ungdomskort at indhente loggen fra klagerens køb af Ungdomskort den 8. januar 2024 kl. 09:07.

Det står på DSBs Ungdomskorts hjemmeside følgende:

Hvor lang tid går der, før jeg modtager mit Ungdomskort

Har du bestilt et plastikkort, kan der gå op til 14 dage fra den dag du bestiller, til du modtager dit Ungdomskort med posten. Har du bestilt til app, kan der gå op til 1 dag, før du kan se det.

Hvordan blev det meddelt til klageren, at hans kort ikke ville være gyldigt fra dagen efter den 8.1. , men først fra den 12.1. ? Er det en bestilling systemet lægger ind og hvordan ser beskeden ud til kunden, som efter det oplyste ovenfor ville kunne tro, at det kun tager 1 dag før et kort er leveret og gyldigt.”

Movia har sendt sagen i høring i Ungdomskort, der har svaret:

Jeg har vedhæftet loggen. Den er ikke fra 08.01.24 men tilbage fra 13.08.23 og 26.11.23 hvor han ændrede i sin bestilling, så der opstod et hul

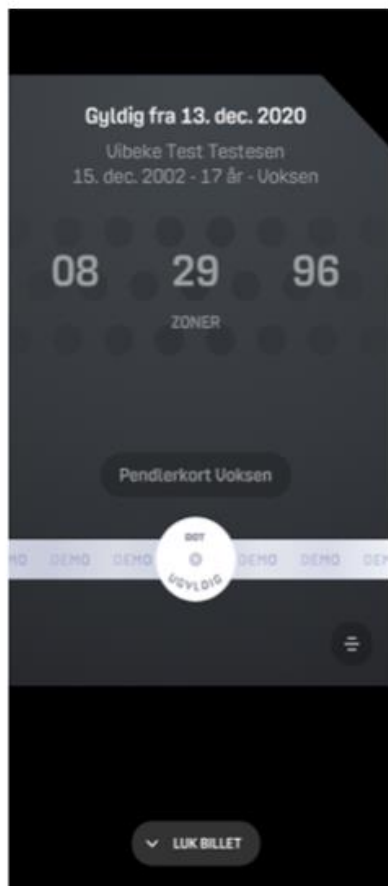
Tidspunktet 08.01.24 kl 09.07 er det tidspunkt, hvor vi sendte hans Ungdomskort gyldigt fra 12.01.24 over til DOTs server

Søg anasraheel2620@gmail.com

Email	Kort_id/Kode	Oprettelsestid	Pushed_tid	Pushed_status
	13427917 01 Ny	2024-01-08 09:07	2024-01-08 09:07	TRANSFERED

Fra DOT er der her et eksempel på, hvordan Appen viser, at kortet ikke er gyldigt.

Det er et Pendlerkort, men vises på samme måde på et Ungdomskort : Status "ikke gyldigt endnu"



Og så lidt svar og kommentarer med blått på spørgsmålene 🟡

Ankenævnet har spurgt om spørgsmål til sagen.

De har følgende 2 spørgsmål, som jeg håber I kan svare på hurtigst muligt.

De er:

Indhentning af loggen fra klagerens køb af Ungdomskort den 08.01.2024 kl. 09:07.

[Vedhæftet](#)

Hvordan blev det meddelt til klageren, at hans kort ikke ville være gyldigt fra dagen efter den 08.01, men først fra den 07.01?

[Ungdomskortet gyldigt fra 12.01.24 blev ikke bestilt d. 08.01.24. Det blev bestilt 13.08.23 \(se vedhæftet bestillingslog\)](#)

[Perioden 12.01.24 - 10.02.24 har derfor stået på hans bestillingsside under "Dine Ungdomskort" og "Perioder for Ungdomskort" siden d. 13.08.23.](#)

Er det en bestilling, systemet lægger ind og hvordan ser beskeden ud til kunden, som efter det oplyste ovenfor ville kunne tro, at det kun tager 1 dag, før et kort er leveret og gyldigt? 1 dags bestillingsfrist blev først indført d. 10.04.24.

Systemet lægger automatisk alle perioder op, så de er dækket ind i hele deres godkendelsesperiode.

[Det er et forslag og kommer i bestillingsflowet på siden "Vælg perioder for dit Ungdomskort"](#)

Vælg perioder for dit Ungdomskort

Et Ungdomskort kan være gyldigt i mindst 30 og højst 120 dage.

Du kan også vælge om du ønsker pause, f.eks. i ferier - og du bestemmer selv hvor længe.

Du kan ændre i de foreslåede Ungdomskort herunder. Du kan også slette dem enkeltvis, eller trykke "Slet alle perioder" for at slette alle.

Med venlig hilsen



Ungdomskort, Kundecenter, Telegade 2 B 3, st, 2630 Taastrup,

E-mail 

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren fik meddelelse fra Ungdomskortsystemet om at gå ind og indtaste et nyt betalingskort og også om at ændre de allerede fastsatte perioder for kortenes gyldighedsdatoer.

Klageren ændrede den 26. november 2023 udløbsdatoen fra den 11. januar 2024 til den 28. december 2023, hvorefter det nye kort først ville være gyldigt fra den 12. januar 2024.

Inden klagerens rejse den 9. januar 2024 sikrede han sig ikke, at der var leveret et Ungdomskort til DOT-appen i hans telefon, og det var dermed ikke forhold hos Movia, der gjorde, at klageren rejste uden gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt og fastholdt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen,

finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr 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, herunder 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 ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har et abonnement kørende med et ungdomskort, som bliver fornyet automatisk så snart det gamle udløber som var aftalt da jeg startede abonnementet. Da jeg skulle fremvise kontrolløren mit ungdomskort inde på appen, kunne han se at fornyelsen var der og beskeden fra dsb uddkort om at fornyelsen er godkendt, men bare ikke var blevet aktiveret derinde endnu og sagde så at han blev nød til at give mig bøden alligevel, men at bøden ikke skal betales for og at jeg er godkendt og at jeg skulle kontakte movia via QR koden og bare fortælle om hændelsen og, at den så ville blive trukket tilbage uden problemer, fordi det er en fejl fra ungdomskorts side, af i det så snart min periode udløbes. Fornyes den automatisk og det skete ik. Derfor er det slet ik i orden og uacceptabelt at afgiften skal betales da det en fejl fra movias side af at billetten ikke var blevet gyldig og fornyet så snart den gamle billet var udløbet da det som aftalt skulle ske automatisk og kontrolløren selv fortæller at bøden ikke skal betales for da den blev givet.

Ønsker at opnå: At afgiften skal trækkes tilbage da det er en teknisk fejl fra movias side af, at ungdomskortet ikke var fornyet så snart det gamle var udløbet og derfor ikke betale for en afgift som ikke er min skyld som kontrol afgifteren også selv fortæller mig. Jeg har ikke været inde og ændre mine perioder selv og da jeg har en gyldig aftale jf. aftalelovens §1 med ungdomskort at mine perioder automatisk ændres og fornyes, hvorefter der trækkes penge. Denne aftale er gyldig indgået og jeg regner derfor med at ungdomskort holder deres ende af aftalen, min ende af aftalen er, at betale og have penge på kortet, deres del af aftalen er at ungdomskortet per automatik fornyes uden jeg behøver, at gøre det. Jeg regner derfor med der fornyes uden jeg manuelt gør det. Kontrolløren sagde udtrykkeligt, at det også er en fejl fra deres side af, og at de ville trække den tilbage. Hvis denne klage ikke accepteres, går jeg videre i rettens vej, hvor sagkyndige kan tage sig af sagen, da jeg er en 16 årig dreng og føler mig uberettiget idet jeg har indgået en aftale hvori aftalens indgåelse medfører en fast månedligbetaling hvor når den ene udløbes, aktiveres den anden.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 2400[xxx], som blev udstedt den 09.01.2024 i buslinje 141. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

[klageren]’ sag omhandler, at han ikke kunne fremvise gyldig billet under kontrollen. Selv mener han, at hans Ungdomskort skulle have været gyldigt, da der var en automatisk fornyelse af kortet. I tilfælde af at man har et gyldigt pendlerkort, man ikke kan fremvise under kontrol, kan man jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.7.5 få nedsat sin afgift til 125 kr. Vi mener dog, at den fulde afgift på 1000 kr. er pålagt med rette, da [klageren] intet gyldigt kort havde på kontroltidspunktet.

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 sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.

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 derfor 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 stiger på ved Albertslund St. den 09.01.2024 kl. 13:43:00 og foretager en billetkontrol.


Stop	Albertslund St.
Påstigning	09-01-2024 13:43:00
Udstedt dato/tid	09-01-2024 13:47:31
Stået af	09-01-2024 13:56:40

[klageren] der selv skulle være steget på ved Albertslund, kan ikke fremvise nogen gyldig billet og får derfor en afgift, der er færdigt udstedt kl. 13:47:31.

Hvor steg du på bussen?: Albertslund st

Årsag	Ingen billet fremvist
--------------	-----------------------

Kontrolløren laver et notat på sagen efter at have snakket med klager på bussen. I notatet fremgår det, at klager skulle have fortalt, at han havde et gyldigt Ungdomskort på sin telefon, men at han ikke havde modtaget det endnu.

Bemærkning	Kunden fortæller mig han har et ungdomskort på sin telefon. Men han har ikke modtaget det nye ungdomskort. 
-------------------	--

Når vi selv kigger på klagers pendlerkorthistorik, kan vi se, at hans sidste periode før afgiften udløb den 29.12.2023 kl. 03:59:59, og at hans næste periode efter afgiften var gyldig fra den 12.01.2024 kl. 00:00:00.

BILLET GYLDIG FRA: 28 Nov 2023 - 00:00:00	BILLET GYLDIG FRA: 12 Jan 2024 - 00:00:00
BILLET GYLDIG TIL: 29 Dec 2023 - 03:59:59	BILLET GYLDIG TIL: 11 Feb 2024 - 03:59:59

Dermed har der altså været et hul fra den 29.12.2024 til den 12.01.2024, hvor klager ikke har haft noget gyldigt ungdomskort.

Kommentarer og afgørelse

Vi har fundet det relevant i sagen at snakke med DSB Ungdomskort for at høre, hvad de har af data og noter på sagen.

Følgende spørgsmål bliver stillet til dem:

”- Er det korrekt, at kunden har haft en aftale om fast fornyelse?

- Vi kan se, at kunden havde en pendlerperiode der sluttede den 29.12 og fik en ny der startede den 12 januar. Ved I hvorfor at perioden ikke fortsatte automatisk efter den 29.12?

- Er det kundens egen fejl at kortet ikke var fornyet eller hvad skyldtes det?”

De oplyser os blandt andet følgende:

”Hvis han ikke havde ”pillet” i det undervejs, havde han haft Ungdomskort hver måned fra 15.08.23 til 30.06.26.

Men han logger ind d. 15.11.23 i forbindelse med at banken afviser hans betalingskort. Her lægger han et nyt betalingskort ind, men bestiller ikke noget nyt Ungdomskort.

Det gør han først d. 26.11.23. Her lægger systemet automatisk den periode ind, hvor han ikke har bestilt Ungdomskort 28.11.23 – 11.01.24.

26-11-2023 13:20

[Redacted] er blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendelsesperiode 03-08-2023 – 31-07-2026

Ændringen er blevet foretaget af kunden

Tilføjede kort

28-11-2023 - 11-01-2024

Senere samme dag ændrer han igen på sine bestillinger, så kortet nu udløber d. 28.12.23 og ikke frem til 11.01.24 som ville have dækket hele perioden.

Tilføjede kort

28-11-2023 - 28-12-2023

11-05-2024 - 11-06-2024

Så ja, det er hans fejl, at han ændrer slutdato til d. 28.12.23.

D. 09.02.24 ringede han og kollegaen har noteret dette:

kd har fået en kontrolafgift da han ikke har haft et ungdomskort i perioden . forklaret at det er vigtigt at tjekke op på om kort er sat rigtigt op periodemæssigt . Han har haft et hul imellem dec- jan”

Movias kommentarer

Vi mener, at det fremgår tydeligt af høringssvaret fra DSB, at det er klagers egen skyld, at han ikke havde et gyldigt Ungdomskort på kontroltidspunktet.

Som det fremgår, ændrede kunden sit betalingskort den 15.11.2023 uden at bestille et nyt Ungdomskort. At det var nødvendigt at ændre sit betalingskort, og at der ikke blev oprettet en ny korrekt periode, mener vi ikke, at Movia kan tage ansvaret for.

Han bestiller selv en ny periode den 26.11.2024. Her lægger systemet selv en periode ind gældende fra 28.11.23 – 11.01.24. Samme dag ændrer klager selv denne periode og sætter kortet til selv at udløbe med udgangen af den 28.12.2023 og ikke frem til den 11.01.24. Det er altså alene kundens egen skyld, at kortet allerede udløber den 28.12.2023.

Vi henviser til Ankenævnets afgørelser i sag 2020-0052 og 2020-0244. Begge sager omhandler, at det har været et betalingsproblem, der har været skyld i manglende ny periode på et Ungdomskort, men hvor kunden har været bevidst om det. Da klager i denne sag selv manuelt har fjernet den foreslåede periode fra den 28.11.2023 til den 11.01.2024 efter ændring af betalingskort, mener vi, at han som de to andre sager selv har haft ansvaret for, at der ikke var en periode den 09.01.2024, da han får en afgift.

Derudover har han været bevidst om, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel. Jf. § 2.4 skal kunden altid sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Det vil sige, at det er klagers eget ansvar, at han foretager en rejse den 09.01.2024 uden at kunne fremvise gyldig billet.



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.














Blokeret i Dot Appen

Vi har i sagsbehandlingen også undersøgt klagers historik på Dot Appen. Vi kan se, at han blev spærret den 01.08.2023, da han havde foretaget for mange bestillinger, som ikke var blevet gennemført. Dette anses som forsøg på svindel med mobilbilletter og kan som i dette tilfælde medføre blokeringer på diverse apps.














Blokering den 01.08.2023:

 Gennemført	Kundeblokering tilføjet	Bruger blokeret pga. misbrug af DOT app jf. forbehold i handelsbetingelser. Må ikke genåbnes. DSB Fraud	Kundeservice 	01 Aug 2023 - 12:08:09
--	-------------------------	--	--	---------------------------

Uddrag af historik:

● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	01 Aug 2023 - 08:53:16
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	01 Aug 2023 - 08:43:33
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	10 Jul 2023 - 22:01:12
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	09 Jul 2023 - 18:37:25
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	09 Jul 2023 - 18:27:48
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer 	Kunden	09 Jul 2023 - 15:57:53
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	29 Jun 2023 - 14:52:47
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	29 Jun 2023 - 14:45:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	21 Jun 2023 - 12:36:06
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	21 Jun 2023 - 12:32:42
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	21 Jun 2023 - 12:30:56
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	21 Jun 2023 - 12:28:13
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	21 Jun 2023 - 12:27:02

Mellem den 21.06.2023 og 01.08.2023 laves der 13 ordre, der ikke betales for.

● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	15 Jun 2023 - 16:57:38
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	13 Jun 2023 - 21:01:03
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	25 Maj 2023 - 15:17:32
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	25 Maj 2023 - 14:16:55
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	18 Maj 2023 - 20:55:23
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	18 Maj 2023 - 20:18:30
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	18 Maj 2023 - 20:11:35
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer 	Kunden	17 Maj 2023 - 22:02:18
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer 	Kunden	17 Maj 2023 - 17:41:42
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (4 zoner)	Se detaljer 	Kunden	17 Maj 2023 - 15:16:38
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	17 Maj 2023 - 14:51:51
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	08 Maj 2023 - 15:25:35
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer 	Kunden	08 Maj 2023 - 15:25:12

Mellem den 08.05.2023 og den 15.06.2023 laves der 13 ordre, hvor kun 2 gennemføres.

Uddrag fra klagerens indsigelse den 12.01.2024:

"Jeg har et abonnement kørende med et ungdomskort, som bliver fornyet automatisk som var aftalt da jeg startede abonnementet."

Vi hæfter os her ved DSB's udtalelse:

"Hvis han ikke havde "pillet" i det undervejs, havde han haft Ungdomskort hver måned fra 15.08.23 til 30.06.26."

Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia, når klager selv har fået sit Ungdomskort til at udløbe den 28.12.2023. Vi mener, at kunden selv kunne have sikret sig, at perioden var gyldig, da han ændrede sit betalingskort.

"... fordi det er en fejl fra ungdomskorts side, af i det så snart min periode udløbes. Fornyes den automatisk og det skete ik."

Vi slår fast, at det ikke har været en fejl fra nogen af selskabernes side eller en systemfejl. Kunden har selv manuelt ændret gyldighedsperioden. Det har ligeledes været hans eget ansvar, at der var et betalingskort, der skulle skiftes.

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. Klager må have vidst, at hans pendlerkort ikke var gyldigt, da han selv har valgt en gyldighedsperiode fra under ændring af betalingskort.

Movia fastholder 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan rejse uden for gyldighedsperioden på Ungdomskort uden at modtage en afgift ved kontrol. Et Ungdomskort er et billigt produkt, og derfor er det som minimum en betingelse, at gyldigheden overholdes.

En kunde kan nemt vide, om et Ungdomskort er gyldigt eller ej, og en kunde stiger derfor på en bus på egen risiko, hvis vedkommende er i tvivl om eller sågar ved, at kortet ikke er gyldigt. Vi gør opmærksom på, at det ikke er en betingelse, at snyd eller anden bevidst unddragelse af betaling er involveret i årsagen for manglende gyldig billet, før en afgift udstedes. Udstedelsen er determineret af, om kunden kunne fremvise gyldig billet eller ej.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand