

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0094
- Klageren:** XX
2600 Glostrup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på et Ungdomskort, der først var gyldigt den følgende dag
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke forstår, hvad der er sket, når han måned efter måned har betalt for Ungdomskort
- 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 19. juni 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 berettiget til Ungdomskort, som han anvender, når han rejser med kollektiv transport.

Han havde bestilt et Ungdomskort, der var gyldigt indtil den 28. januar 2024, hvorefter det skulle fornyes:

BILLET GYLDIG FRA:
29 Dec 2023 - 00:00:00

BILLET GYLDIG TIL:
28 Jan 2024 - 03:59:59

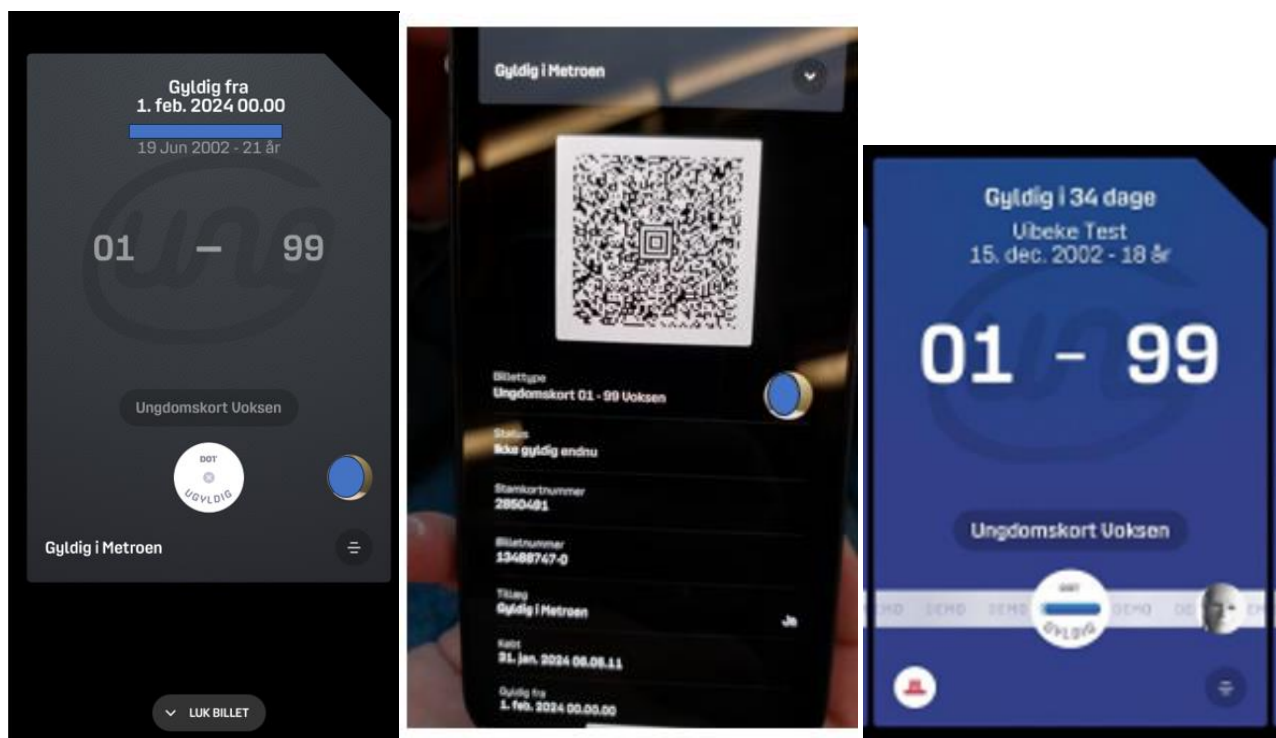
Log fra hans Ungdomskort:

Movia har spurgt DSB Ungdomskort om sagen, og de har oplyst, at klageren bestilte et Ungdomskort gældende fra 28. januar 2024 til den 26. februar 2024. Når kunden bestiller et Ungdomskort produceres det først nogle dage før gyldighedsstart, og først når det har været muligt for Ungdomskort at trække penge fra det betalingskort, som kunden har indtastet.

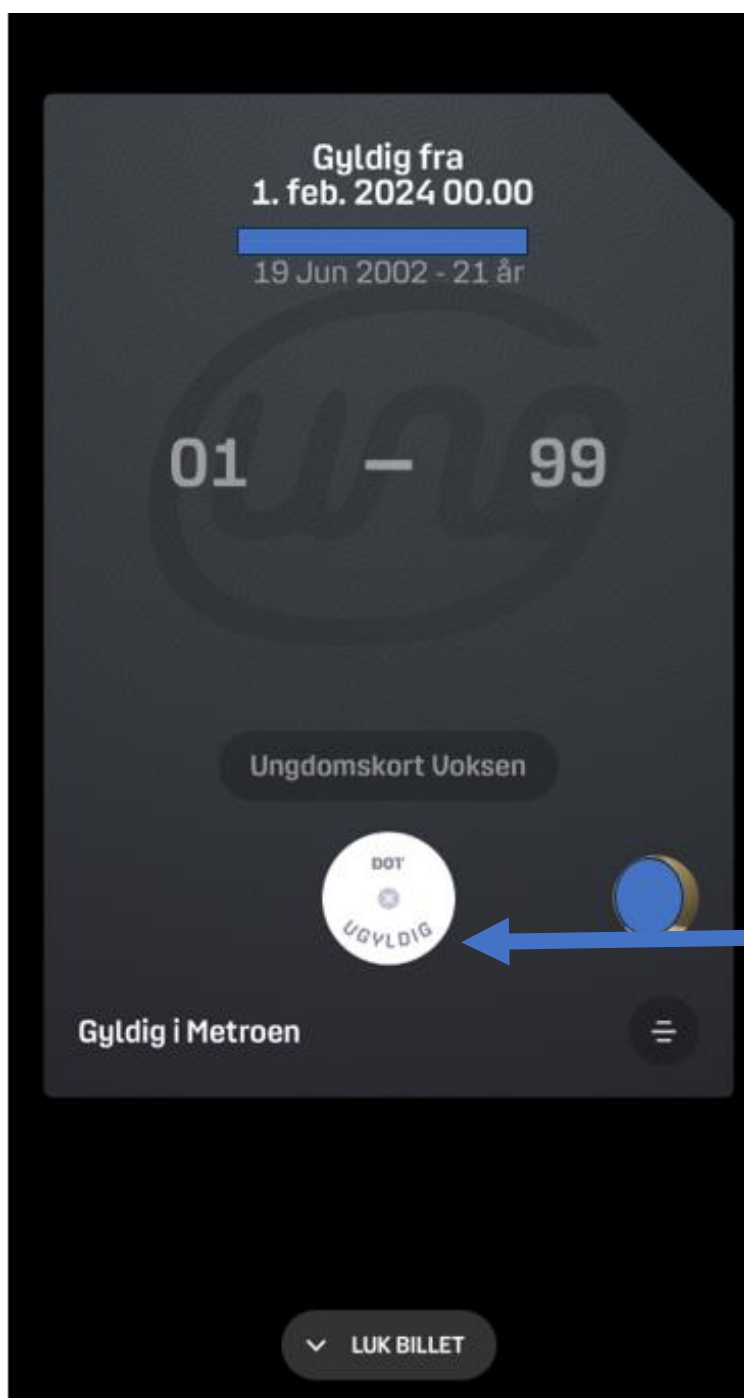
I klagerens tilfælde kunne bestillingen ikke gennemføres grundet manglende dækning på det tilknyttede betalingskort, og bestillingen blev derfor automatisk annulleret i systemet den 25. januar 2024. Ungdomskort har videre oplyst, at der samme dag kl. 13:57 blev sendt en sms og en e-mail til klageren om, at bestillingen ikke kunne gennemføres grundet afvist betalingskort med information til ham om at bestille et nyt Ungdomskort.

Klageren købte den 31. januar kl. 06:05:11 et nyt Ungdomskort, der blev leveret til hans telefon.

Af dette fremgik det, at kortets status var: "Ikke gyldig endnu" og "Gyldig fra 1. februar 2024 00:00:00". Kortet var gråt i stedet for den blå farve, når kortet er gyldigt:



Forstørret:



Klageren rejste den 31. januar 2024 med buslinje 142 om eftermiddagen, hvor han viste sit endnu ikke gyldige Ungdomskort ved kontrol af sin rejsehjemmel. Herefter blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., som han klagede til Movia over. Her gjorde han gældende, at han ikke forstod, hvorfor hans Ungdomskort først var gyldigt fra den 1. februar 2024.

Movia spurgte herefter Ungdomskort om sagen, hvorefter Movia fastholdt kontrolafgiften, da klagerens kort ikke var gyldigt på rejsedagen.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser hos Movia:

"I denne sag bestilte klageren den 31. januar 2024 et Ungdomskort efter at have fået meddelelse den 25. januar 2024 om, at han skulle bestille et nyt kort.

- 1) Kan der fremskaffes det flow, som kunden går igennem, når der bestilles et Ungdomskort, så nævnsmedlemmerne kan se, at det var blevet oplyst, at kortet først ville være gyldigt fra den 1.2.24, tak.
- 2) Herudover skal vi anmode Movia om at forhøre sig hos DSB Ungdomskort, om klageren specifikt bestilte, at kortet skulle være gyldigt fra den 31. januar 2024 og betalte for denne dag, uagtet at kortet først kunne (blev) leveret til klageren den følgende dag."

Movia har svaret følgende:

"Movia sendte hurtigst muligt jeres spørgsmål videre til DSB og fik følgende tilbagemelding:

"Hej .

Jeg har vedhæftet et bestillingsflow fra hans profil på mitungdomskort.dk

I tidligere sager hvor Ankenævnet har bedt om tilsvarende, har vi svaret tilbage, at det ikke er muligt at genskabe præcis, hvad den enkelte så. Det skyldes af data ikke gemmes pga. GDPR.

Flowet viser, hvad han ville se, hvis han i dag gik ind og ændrede i sine bestillinger.

Spørgsmål 2 kan jeg så svare 1000% sikkert på.

Der er 2 dags levering på Ungdomskort, når de bestiller til App.

Han logger ind d. 30.01.24 kl 20.09 og systemet viser ham, at første gyldighedsdato er 01.02.24.

Han kan derfor ikke være i tvivl om, at han ikke har et gyldigt Ungdomskort d. 31.01.24 og der er selvfølgelig kun betalt for det kort, han bestiller fra 01.02.24 til 15.03.24."

| Korttype | Ungdomskort ungdomsuddannelse | Status | Udløbet |
|-------------------|-------------------------------|------------------|--|
| Gyldighedsperiode | 01-02-2024 - 15-03-2024 | Trafikselskab | DSB |
| Pris | 613,00 kr. | Godkendt periode | 24-07-2022 - 31-07-2024 |
| Levering | DOT-app | Betalingsmåde | Betalingsaftale mc: ****-****-****-8321 Udløber: 12-2024 |

Fra bestillingsloggen:

30-01-2024 20:09 [redacted] har logget ind.

30-01-2024 20:14 Kortet af (19 [redacted]) er blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendelsesperiode 24-07-2022 – 31-07-2024. Ændringen er blevet foretaget af kunden

Tidligere kort
27-02-2024 - 27-03-2024
28-03-2024 - 26-04-2024
27-04-2024 - 26-05-2024
27-05-2024 - 30-06-2024
01-07-2024 - 31-07-2024

Nye kort
01-02-2024 - 15-03-2024
16-03-2024 - 26-04-2024
27-04-2024 - 26-05-2024
27-05-2024 - 30-06-2024
01-07-2024 - 31-07-2024

Aflyste kort
27-02-2024 - 27-03-2024
28-03-2024 - 26-04-2024

Tilføjede kort
01-02-2024 - 15-03-2024
16-03-2024 - 26-04-2024

Movias kommentarer:

Vi bemærker på DSB's svar, at det har stået tydeligt for klager i systemet, at hans korts første gyldighedsdag var den 01.02.2024.

" Han logger ind d. 30.01.24 kl 20.09 og systemet viser ham, at første gyldighedsdato er 01.02.24.

Han kan derfor ikke være i tvivl om, at han ikke har et gyldigt Ungdomskort d. 31.01.24 og der er selvfølgelig kun betalt for det kort, han bestiller fra 01.02.24 til 15.03.24."

"

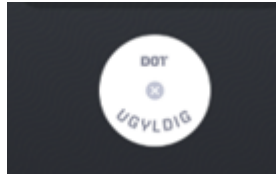
ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at DSB Ungdomskort grundet manglende dækning på klagerens betalingskort den 25. januar 2024 forgæves forsøgte at trække beløbet til det Ungdomskort, som klageren bestilt med gyldighed fra den 28. januar 2024. Ankenævnet lægger videre til grund, at dette blev kommunikeret til klageren, som ungdomskortssystemet gør automatisk i disse tilfælde.

Klageren bestilte et nyt kort den 30. januar 2024 kl. 20:14, og det fremgik af kortet, at det først var gyldigt fra den 1. februar 2024.

Det er supplerende blevet oplyst, at der kun er betalt fra gyldighedsdatoen, den 1. februar 2024 og ikke fra den 31. januar 2024, hvor klageren rejste, og hvor kortet endnu ikke var gyldigt.

Herefter blev kontrolafgiften for rejse på et endnu ikke gyldigt Ungdomskort pålagt med rette, og da det var tilstrækkeligt tydeligt oplyst til klageren, at kortet først ville være gyldigt 2 dage efter bestilling, og fremgik af selve kortet, som kontrolløren fotograferede, at det var gyldigt fra den 1. februar 2024, samt i den grå ring forstørret fra kortet: "ugyldig"



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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg undrer mig bare over afgørelsen på min bøde da det aldrig er sket før at mit ungdomskort ligepludselig er ugyldigt og jeg forstår bare ikke hvorfor det er sket og hvordan jeg ved ikke helt hvad jeg ellers skal skrive andet end jeg ikke forstår hvorfor det var ugyldigt og at movia ikke kunne se at det overhovedet ikke var meningen

Ønsker at opnå: Få fjernet bøden eller noget i den stil

Det er ikke så meget at jeg rejste inden mit kort var gyldigt (eller jo på en måde) men jeg fik jo trukket et beløb fra den måned og mange måneder tilbage så jeg ved ikke hvorfor at jeg ikke lige havde den dag med men udover det har jeg ikke andet at tilføje.”

Indklagede anfører følgende:

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

Klagers sag omhandler, at han fremviste et ugyldigt Ungdomskort, der først var gyldigt fra den 01.02.2024.

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.

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 31.01.2024 kl. 14:13:08 ved Grøndals Parkvej. Klager hævder at være steget på bussen ved Flintholm St., som er et enkelt stop før kontrollørerne.

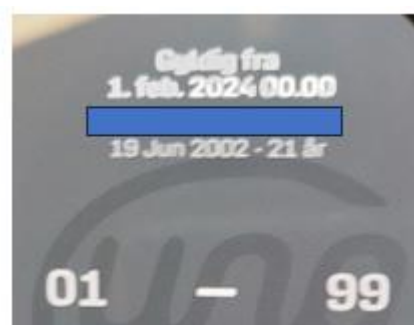
| | |
|------------------|---------------------|
| Stop | grøndals parkvej |
| Påstigning | 31-01-2024 14:13:08 |
| Udstedt dato/tid | 31-01-2024 14:16:11 |
| Stået af | 31-01-2024 14:17:28 |

Hvor steg du på bussen?: Flintholm

Hvor steg du af bussen?: Ejbytoften

| Rute | Zone | Stoppesteder |
|--|------|--|
| Grøndals Parkvej Jernbane Alle Jydeholmen Ålekistevej | 2 | Flintholm St. Grøndals Parkvej Vanløse St., Jydeholmen Vanløse, Jydeholmen Klitmøllervej |
| Jyllingevej Jyllingevej St. Jyllingevej | 32 | Vanløse, Ålekistevej Jyllingevej St. Krogebjerg Damhusengen Rødovrevej Højrisvej Tårnvej |
| Islevdalvej Erhvervsvej | | HF Dano Jyllingevej Hobrovej Islevdalvej Ejby Industrivej |
| Ejby Industrivej Ejby Mosevej | | Ejby Mosevej Ejbytoften |

Klager fremviser under kontrollen et Ungdomskort, der først er gyldigt fra den 01.02.2024, hvilket tydeligt fremgår af kortet, som ses herunder. Kortet er derfor først fyldigt fra dagen, efter afgiften udstedes.



Kommentarer og afgørelse

Vi kan se, at klager havde en pause på knap 4 hele døgn, hvor han ikke havde gyldigt ungdomskort.

Af vores data fremgår det nemlig, at han havde en pause fra den 28.01.2024 kl. 03:59:59 til den 01.02.2024 kl. 00:00:00. Da vi mødte ham i bussen uden gyldig billet den 31.01.2023 kl. 14:13, var det derfor 3 døgn og ca. 10 timer siden, at hans pendlerkort var udløbet.

| | |
|---|---|
| BILLET GYLDIG FRA: 29 Dec 2023 - 00:00:00 | BILLET GYLDIG FRA: 01 Feb 2024 - 00:00:00 |
| BILLET GYLDIG TIL: 28 Jan 2024 - 03:59:59 | BILLET GYLDIG TIL: 16 Mar 2024 - 03:59:59 |

Svar fra Ungdomskort

Vi har korresponderet med DSB Ungdomskort, der oplyser os følgende:

"Han havde bestilt et Ungdomskort gældende fra 28.01.24 til 26.02.24.

Bestillingen blev annulleret d. 25.01.24 pga afvist betalingskort.

Samme dag kl. 13.57 fik han sms og mail om det med info om at bestille et nyt Ungdomskort."

Vi bemærker i svaret fra DSB, at klager allerede samme dag, som hans betalingskort blev afvist, modtog en informationsmail fra DSB om at bestille et nyt kort. På den måde har kunden været advaret om, at det krævede handling, før hans kort kunne blive gyldigt.

Tidligere afgifter

Vi kan se, at vi forinden den pågældende dag, hvor klager fik en afgift, havde mødt vedkommende 4 gange i busserne uden gyldig billet. Vi mener ud fra dette, at klager måtte have været ekstra opmærksom på at kunne fremvise gyldig billet på grund af flere tidligere afgifter.

Kontrolafgifter

| Id nr. | Kontrolafgift nummer |
|--------|----------------------|
| 1016 | 434 |
| 1106 | 526 |
| 1148 | 544 |
| 2079 | 681 |
| 2467 | 240 |

Uddrag fra klagers indsigelse

"...men da jeg i dag skulle vise min billet stod der at den først ville være gyldig i morgen (31/1) hvilket jeg ikke forstår fordi efter af hvad jeg ved har der ikke været noget problem med mit ungdomskort"

Vi mener, at gyldigheden på klagers fremviste kort fremgik tydeligt. Den manglende fornyelse skyldes altså afvisning fra eget betalingskort. Desuden henviser vi til, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4.

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.

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 24-0094 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 viden 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. I vores øjne fremgår det tydeligt på klagers fremvisning af sin telefon, at Ungdomskortet ikke var gyldigt den 31.01.2024. Øverst på skærmen står der ”Gyldig fra 1. feb. 2024 00.00.”

Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia, 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 forny sit kort. Vi henviser til sag 2021-0007, 2019-0012 og 2020-0012, da disse sager også omhandler manglende handling fra kunden i forbindelse med et ikke modtaget Ungdomskort. Derudover lægger vi vægt på, at det er klagers 5. afgift, og at opmærksomheden på at sikre sig gyldig billet i vores øjne jf. § 2.4 burde have været større.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Det er altså ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser på et ugyldigt Ungdomskort, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

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.

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

Vi hæfter os især ved:

1. Manglende fornyelse skyldes klagers eget afviste betalingskort.
2. Klager fik information samme dag fra DSB om, at han skulle bestille et nyt.
3. Det er klagers 5. afgift.
4. Der er præcedens i lignende sager, hvor trafikskabet fik medhold. I disse blev det vurderet, at klagerne ikke foretog sig tilstrækkeligt aktivt i forhold til at reagere på en viden om manglende gyldighed på deres Ungdomskort.
5. Det fremgår tydeligt på kortet, at det først er gyldigt fra den 01.02.2024, og kortet havde været udløbet i knap 4 hele døgn."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand