

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0151
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
1264 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende Ungdomskort. Datteren havde ikke bestilt et nyt kort efter skoleskift
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren har udfordringer i form af diverse diagnoser, og at de som forældre ikke må holde øje med hendes mail og telefon og derfor ikke var vidende om, at der skulle bestilles et nyt Ungdomskort ved datterens skoleskift
- 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:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige datter går i gymnasiet og var fra den 30. august 2023 godkendt til Ungdomskort, som hun havde bestilt til automatisk levering i DOT-appen med månedlige leverancer. Hun fik leveret et Ungdomskort med gyldighedsperiode fra 31. januar- 1. marts 2024.

Men fordi datteren besluttede at skifte gymnasium, ophørte den automatiske levering, og den 24. februar 2024 blev der sendt en sms og en e-mail fra www.ungdomskort.dk til klagerens datter om at logge sig ind på mitungdomskort.dk og gennemgå bestillingsflow'et, da hun ellers ikke ville få leveret sine Ungdomskort.

Når kunden skifter uddannelsessted, skal kunden indtaste den nye skoles adresse og søge på Ungdomskorts hjemmeside på trin1 og trin 2 for at få leveret et nyt kort.

Dette gjorde klagerens datter ikke, og der blev derfor ikke leveret noget kort til hende efter udløb af kortet den 1. marts 2024.

Natten til den 10. marts 2024 rejste klagerens datter med Metroen, hvor hun ved kontrol af sin rejsehjemmel ikke kunne finde noget Ungdomskort i DOT-appen, som hun plejede. Hun genstartede telefonen, men der var stadig ikke leveret noget kort i appen. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

```
<FeeDate>2024-03-10T01:01:00.0000000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nørrebro</StationFrom>
<StationTo>Nørrebros Runddel</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ikke modtaget</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax skulle have et ungdomskort I DOT app men der var intet i appen selv efter et par genstar
<TicketPhoto1>/01/4V02PYh7zAA5UKAAA7AAAAMARBR0ARAAAAAARAAAARBR0ARAAAAA7AAAARBR0ARAAAAAERTAAARAA7AAAAA
```

Klagerens datter skulle videre med bussen hjem, og havde forstået på stewarden, at kontrolafgiften ville være gyldig til resten af rejsen hjem. Hun købte derfor ikke nogen billet, inden hun steg om bord på bussen, hvor hun også blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Den kontrolafgift er ikke en del af nærværende sags behandling, men behandles under et andet journalnummer.

Den 12. marts 2024 anmodede klageren på datterens vegne Metro Service om at annullere kontrolafgiften, idet han anførte følgende:

■■■■ har autisme og ADHD, og har netop skiftet gymnasie pga dårlig trivsel. Det er relevant for det senere forløb nedenfor.

I forbindelse med skoleskift ophører hendes ungdomskort - som eller stod (og står igen) med automatisk fornyelse. Det underrettes hun om (Kan jeg se bagefter) i app og sikkert også pr mail. Men det registrerer hun ikke - og kortet løber ud uden vi som forældre ved det.

Kontrolløren er venlig overfor hende, og fortæller hun bare skal kontakte jer - og fortæller at afgiften er gyldig billet hjem.

På trods af dette får hun en ny afgift 5 minutter senere i en bus - og her med en kontrollør, som er meget uhøflig overfor hende og som mente, at en belæring om trafikselskabernes ejerforhold var på sin plads (Ved ikke om det havde hjulpet hende at gå med sit solsikkebånd her...) - den oplevelse bliver hun meget stresset og skyldbetyngt af, og kommer hjem og vækker os grædende.

Jeg går med det samme ind søndag på mitungdomskort.dk og opretter hendes ungdomskort igen. Men her er gymnasieskift ikke "gået ind endnu" - så jeg opretter et til "ikke i uddannelse". Her begår jeg en fejl, da jeg for at undgå noget lignende i fremtiden bruger min egen e-mail - hvad der betød at hendes ungdomskort ikke er tilgængelig i app'en. Dette burde dog være fikset i dag tirsdag d. 12.

Jeg beder om tilgivelse - rent ud sagt - for dette utilsigtede hul i ungdomskortet, som rammer hende natten mellem lørdag og søndag. Hvis I går ind i systemet er jeg sikker på I kan se både hendes tidligere og nuværende kort samt skoleskiftet. Jeg uploader dokumentation for hendes diagnoser.

Efter at have undersøgt sagen nærmere fastholdt Metro Service kontrolafgiften den 14. marts 2024 med følgende begrundelse:

Jeg har nu undersøgt [redacted]s sag, og selvom den tydeligvis er affødt af uheldige omstændigheder, kan jeg desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt.

[redacted] har modtaget en kontrolafgift, fordi hun ikke kunne fremvise gyldigt kort under billettering i metroen.

Sagen har været til intern undersøgelse, og vores steward kan desværre ikke genkende at skulle have fortalt [redacted] at kontrolafgiften er en gyldig billet hele vejen hjem. Som det er anført på kontrolafgiften, er denne gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse og gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Det er kun rejsende under 16 år, som kan anvende kontrolafgiften som rejsehjemmel i både metro, bus eller tog i zone 1-99 fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedøgnet.

Kontrolafgiften kan **kun** nedskrives til 125 kr. hvis **alle** betingelserne nedenfor er opfyldt:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt en hverdag
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som kontrolafgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af pendlerkortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er udskrevet.

Der er desværre gået mere end 24 timer imellem [redacted]s to gyldighedsperioder, og af den grund kan vi ikke imødekomme en reducere. [redacted]s tidligere periode udløb d. 01-03-2024 kl. 03:59, hvor den nye periode først er gyldig fra d. 11-03-2024 kl. 00:00.

Jeg kan godt forstå, at det er en rigtig ærgerlig situation, på flere aspekter. 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 omstændigheder, der gør sig gældende i den enkelte sag.

Med særlige omstændigheder menes f.eks. forkert vejledning hos et salgssted, teknisk fejl på udstyr og lignende. Og selvom du beskriver nogle personlige omstændigheder omkring [redacted] som jeg uden tvivl har stor sympati for, er det desværre ikke muligt at medtage disse i vurderingen, ligesom det heller ikke er muligt at medtage rejsehistorik, god tro og menneskelige fejl.

”

Derpå indbragte klageren kontrolafgiften for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser hos Metro Service:

”I forbindelse med ovennævnte sags behandling skal vi anmode Metro Service om at oplyse os om, hvorledes kunden får besked om ophør af den hidtidige Ungdomskortleverance i forbindelse med, at kunden skifter uddannelsessted.

Vi skal derfor bede om at modtage loggen fra Ungdomskortsystemet til klagerens datter med tekst og afsendelsesdato og -måde, som fx e-mail, og/eller SMS eller på anden måde inde i appen.”

Metro Service har indsendt følgende svar (markeret i blå rammer) samt logninger fra ungdomskortsystemet:

”

Når vi skal lave et nyt Ungdomskort, opdateres der altid fra de data, der ligger hos Styrelsen (VUS)
24.02.24: Hendes daværende gymnasium har slettet deres godkendelse.

24-02-2024 07:58 Systemet har opdateret godkendelse(r) for 130607 [redacted] på baggrund af data fra VUS.

Slettede godkendelser:

UU ordning (Ordningstype: Normal): 02-08-2023 - 30-06-2026

Eksisterende godkendelser:

UU ordning (Ordningstype: Normal): 02-08-2023 - 30-06-2026

24-02-2024 07:58 (130607: [redacted]) er blevet opdateret Normal UU ordning pga. godkendelsen er blevet annulleret

Følgende primære kort er blevet annulleret:

01-03-2024 - 30-03-2024

Samme øjeblik får hun en sms

24-02-2024 07:58 SMS er blevet afsendt:

Kære [redacted]; Din adresse er blevet ændret, og vi har derfor sendt dig en mail, som er vigtig du læser og reagerer på VH, Mit Ungdomskort

6 minutter senere får hun denne mail, men som du kan se, logger hun først ind d. 10.03.24.

10-03-2024 12:09 [redacted] har logget ind.

24-02-2024 08:04 E-mail er blevet afsendt til [redacted]@gmail.com

Fra: noreply@mitungdomskort.dk

Emne: Ungdomskort, der er ændringer til din godkendelse



Kære [redacted]

Der er foretaget ændringer på dit Ungdomskort. Du skal derfor logge ind på mitungdomskort.dk og gå hele bestillings-flowet igennem og afslutte ved brug af log ud knappen til højre, ellers modtager du ikke dine Ungdomskort.

Med venlig hilsen

DSB - noreply@mitungdomskort.dk

D. 10.03.24 bestiller hun nye Ungdomskort, men til den type Ungdomskort alle mellem 16 og 19 år kan bestille.

10-03-2024 12:13 (130607-██████████) har oprettet følgende kort i bestillingsflow:
Program: Betalingskort DOT-app (XU)
Følgende kort er blevet opdateret:
11-03-2024 - 09-04-2024
10-04-2024 - 09-05-2024
10-05-2024 - 08-06-2024
09-06-2024 - 08-07-2024
09-07-2024 - 07-08-2024
06-08-2024 - 06-09-2024
07-09-2024 - 06-10-2024
07-10-2024 - 05-11-2024

Hun får denne kvittering

10-03-2024 12:30 E-mail er blevet afsendt til ██████████
Fra: noreply@mitungdomskort.dk
Emne: Tak for din bestilling



Efter den bestilling logger hun ind igen og henter sin nye godkendelse

10-03-2024 12:43 ██████████ har logget ind.

Systemet opdaterer igen data fra Styrelsen.

10-03-2024 12:44 Systemet har opdateret bopælsadressen for (130607-██████████) på baggrund af data fra Styrelsen.

10-03-2024 12:44 Systemet har opdateret godkendelse(r) for 130607-██████████ på baggrund af data fra VUS.
Eksisterende godkendelser:
UU ordning (Ordningstype: Normal): 02-09-2023 - 30-06-2026
Nye godkendelser:
UU ordning (Ordningstype: Normal): 10-03-2024 - 30-06-2026

Alle hendes bestillinger fra 16-19 års kortet fra 10.04.24 flyttes over på den nye godkendelse, så der ikke opstår huller eller hun selv skal i gang med at bestille nye Ungdomskort.

10-03-2024 12:44 (130607-██████████) er blevet opdateret Normal XU ordning pga. godkendelsen er blevet annulleret.
Følgende kort er blevet flyttet:
10-04-2024 - 09-05-2024
10-05-2024 - 08-06-2024
09-06-2024 - 08-07-2024
09-07-2024 - 07-08-2024
08-08-2024 - 06-09-2024
07-09-2024 - 06-10-2024
07-10-2024 - 05-11-2024

I forbindelse med skift af gymnasium, bestilling af 16-9 årige kortet m.m. har hun/de ikke kontaktet os for at få vejledning. Vi har kun talt med hende d. 11.03.24 ifm, at hun havde oplyst to forskellige mailadresser og derfor ikke kunne se Ungdomskort i DOT App.

Styrelsen informerer tydeligt om flytning på www.ungdomskort.dk

Du er her: [Forside](#) | [Ungdomskort](#) | Du flytter eller skifter uddannelsessted

UNGDOMSKORT

Om Ungdomskort

Betingelser

Sådan søger du Ungdomskort

Anden transportrabat

Ungdomskort til 16-19-årige

Praktik/forlagt undervisning

Du flytter eller skifter uddannelsessted

Skolehjem/kostskole

Du bliver syg - ungdomsuddannelser

Orlov

Ungdomskort over grænsen

MitID og cpr-nummer

Du flytter eller skifter uddannelsessted

Hvis du flytter eller skifter til et andet uddannelsessted, skal du søge godkendelse i trin 1 igen og købe nyt Ungdomskort i trin 2.

Vi henter automatisk oplysninger om adressen på din bopæl og dit uddannelsessted, når du søger godkendelse i trin 1. Er du allerede godkendt til Ungdomskort og flytter bopæl eller skifter til et andet uddannelsessted, bliver din godkendelse afbrudt. Du skal derfor søge om at blive godkendt til Ungdomskort til den nye strækning.

Du søger godkendelse igen i trin 1. Derefter køber du dit [nye Ungdomskort i trin 2](#).

Du skal selv melde flytning til folkeregisteret - læs mere [om flytning på borger.dk](#).

Fold alle ud

Du flytter

Du flytter til Danmark

Du flytter til udlandet eller skifter bopæl i udlandet

Du skifter uddannelsessted eller uddannelse

Dit Ungdomskort gælder til rejsen mellem din bopæl og dit uddannelsessted. Skifter du uddannelsessted bliver din godkendelse afbrudt.

Du skal søge igen om at blive godkendt til dit nye uddannelsessted/din nye uddannelse.

Og på det sidste spørgsmål, så har vi ikke informeret om noget i DOT App. Alt foregår på mitungdomskort.dk og DOT App er jo kun den platform, hvor de kan vise deres Ungdomskort.

Herefter har sekretariatet spurgt Metro Service om:

”Da ankenævnet i en anden sag (godt nok med Ungdomskort på Rejsekort) med Fynbus fik oplyst, at Fynbus var blevet godtgjort af staten for en fuld periode, selv om kunden først aktiverede en periode flere dage efter start og dermed afkortede sin pendlerperiode, selv om der var betalt fuld pris for perioden, skal

vi høre om DSB i ovennævnte sag er blevet godtgjort noget beløb i de 10 dage, hvor klagerens datter ikke havde noget Ungdomskort?

Metro Service anmodes om at undersøge dette hos DSB Ungdomskort, tak.”

Metro Service har indsendt svaret fra DSB:

” Selvfølgelig får DSB ikke et tilskud fra Uddannelsesstyrelsen på et Ungdomskort, vi ikke har udstedt, da det **ikke** er bestilt.

Der er fx Midttrafiks sag 2020-0180 i Ankenævnet og i Lov om Ungdomskort, se herunder:

LBK nr 345 af 21/03/2022

Kapitel 5

Administration

§ 11. Det påhviler hvert trafikselskab, Bornholms Regionskommune, de jernbanevirksomheder, der udfører offentlig servicetrafik på kontrakt med staten, og Metroselskabet I/S (de befordringsansvarlige) at yde rabat efter kapitel 2 og 3.

Stk. 2. Hvert selskab og Bornholms Regionskommune sørger for, at den i §§ 6 og 7 anførte rabat indpasses i det takst- og billetteringssystem, der anvendes af trafikselskabet eller Bornholms Regionskommune.

Stk. 3. Udgiften ved rabatordningen og dennes administration bortset fra den del, der hører under ministeriet eller anden statslig myndighed, afholdes af de befordringsansvarlige, der er nævnt i stk. 1. Ministeriet eller anden statslig myndighed refunderer de befordringsansvarlige det beløb, der er ydet i rabat, på grundlag af kvartalsvise opgørelser af rabatbeløbet.

Midttrafiks sag 2020-0180:

Sekretariatets spørgsmål dengang:

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.”

Midttrafiks svar:

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.”

Så nej, intet Trafikselskab har fået tilskud.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at Ungdomskort hovedsageligt er møntet på kundegruppen af unge under uddannelse eller unge mellem 16 og 19 år, hvorfor det er af afgørende betydning, at meddelelser gives i et forståeligt sprog tilrettet modtagergruppen.

Når en ungdomskortindehaver forlader et uddannelsessted, meddeler uddannelsesstedet det til VUS (Styrelsen for Videregående Uddannelser), hvilket indebærer, at det hidtidige Ungdomskort ophører og skal søges på ny, eller kunden skal godkende, at der fremover leveres et Ungdomskort til 16-19-årige (der er dyrere).

Således som sagen foreligger oplyst med loggen fra Ungdomskortsystemet, hvorefter der blev givet meddelelse til klagerens datter både på sms og e-mail den 24. februar 2024 om, at der var sket ændringer i hendes Ungdomskort, og at det krævede en handling fra hendes side for at få leveret de efterfølgende Ungdomskort, lægger ankenævnet til grund, at informationen til den unge kunde er tilstrækkelig klar og tydelig om, at det er nødvendigt at logge ind i Ungdomskortsystemet.

Klagerens datter undlod at logge ind i systemet, og hendes hidtidige Ungdomskort udløb den 1. marts 2024.

Ved kontrollen i Metroen den 10. marts 2024 kunne klagerens datter derfor ikke fremvise noget Ungdomskort og blev pålagt en kontrolafgift.

Først herefter loggede hun og klageren ind i ungdomskortsystemet og bestilte et Ungdomskort til levering i DOT-appen.

Kontrolafgiften i Metroen blev dermed pålagt med rette, og den omstændighed, at klagerens datter beklageligvis har en række mentale udfordringer og ifølge det oplyste ikke vil lade klageren få adgang til sine sms og mails, indebærer dog ikke, at kontrolafgiften skal frafalde.

Metro Service har en administrativ regel, hvorefter kontrolafgiften kan nedsættes til 125 kr., hvis tre nærmere definerede betingelser er opfyldt. Allerede fordi datterens kort havde været udløbet i 10 dage inden kontrolafgiftens udstedelse, og én af betingelserne er, at kortet kun må have været udløbet i 24 timer, er Metro Service ikke forpligtet til at nedsætte kontrolafgiften.

Forældre/værgeren har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. I det omfang persondatalovgivningen ikke er til hinder for at videregive oplysninger til værgeren om den mindreårige

ungdomskortforhold, kan det overvejes om der skal ske en samtidig underretning af værgeren, når der sendes meddelelser fra ungdomskortsystemet til den unge.

Metro Service anmodes derfor om at videresende nærværende afgørelse til DSB Ungdomskort til eventuel videre foranstaltning.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. 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 metrotillæg).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”[Min datter] har autisme og ADHD, og har netop skiftet gymnasie pga dårlig trivsel. Det er relevant for det senere forløb nedenfor. [Klagerens datter] er ædru på tidspunktet for hendes rejse d. 10. Marts. I forbindelse med skoleskift ophører hendes ungdomskort - som ellers stod (og nu står igen) med automatisk fornyelse. Det underrettes hun om (Kan jeg se bagefter) i app og sikkert også pr mail. Men det registrerer hun ikke - og kortet løber ud, uden vi som forældre ved det.

Der gør sig særlige omstændigheder gældende når man har et barn som [klagerens datter]. Vi må ikke se/være med i f.eks. de emails hun modtager (inkl dem fra offentlige myndigheder), og vi har ikke adgang til hendes telefon. Det kan vi ikke få uden at skabe et sammenstød - pga hendes diagnoser.

Når man ikke er vidende om, at et skoleskift fra et gymnasie til et andet udløser et afbrudt ungdomskort

har vi som forældre ingen chance for at være på forkant med en situation, som kun borgeren med særlige behov underrettes om - pr digital post og inde i app'en.

Påmindelsen får vi i form af to bøder på samme aften.

Vi finder det ikke rimeligt, at vi skal betale denne afgift da vi a) er i god tro og b) med det samme aktiverer ungdomskortet når vi bliver opmærksomme på udfordringen.

I svaret fra kundeservice forstår vi, at der er en 3-dages "fleksibilitet" ift afbrydelse i ungdomskortet. Jeg gøre hermed gældende, at den politik giver mening for mennesker uden udfordringer, der laver en forglemelse. Situationen er helt anderledes i vores sag - vi har ingen muligheder for at være "rettidige". Ikke pga "curling-hed" - men fordi vi har en datter med specielle udfordringer.

Ønsker at opnå: Vi ønsker, at afgiften annulleres."

Indklagede anfører følgende:

" Klagerens 16-årige datter modtog søndag den 10. marts 2024, kl. 01:01 en kontrolafgift, idet hun ikke ved billettering - efter metroen havde forladt Nørrebro station - kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Til stewarden forklarede klagerens datter, at hun havde et ungdomskort på sin telefon, men at det ikke lod sig hente i DOT-appen.

I forbindelse med billetteringen har stewarden skrevet nedenstående bemærkning på den elektroniske afgift:

<OtherText>pax skulle have et ungdomskort I DOT app men der var intet i appen selv efter et par genstart af appen</OtherText>

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. Rejsereglerne kan læses i deres helhed på dette link: [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.metroselskaberne.dk/da/om-metroen/forrejsende/faq/faq-rejseregler) I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Vi undrer os lidt over, at klageren indleder sin henvendelse til Ankenævnet med en oplysning om, at datteren var ædru da hun fik sin afgift, for det emne har ikke tidligere været berørt.

I henvendelsen til Ankenævnet skriver klageren desuden:

"I svaret fra kundeservice forstår vi, at der er en 3-dages "fleksibilitet" ift afbrydelse i ungdomskortet."

Vi ved ikke hvordan klageren har konkluderet sig til dét og det er da heller ikke korrekt. I Metros andet svar til klageren, som er selve afgørelsen fra sagsbehandleren i Kundeservice (også vedhæftet som pdf-fil), oplyser sagsbehandleren følgende:

*"Kontrolafgiften kan **kun** nedskrives til 125 kr. hvis **alle** betingelserne nedenfor er opfyldt:*

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt en hverdag
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som kontrolafgiften er udskrevet.

- Dokumentation for fornyelse af pendlerkortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er udskrevet.

Der er desværre gået mere end 24 timer imellem [klagerens datters] to gyldighedsperioder, og af den grund kan vi ikke imødekomme en reducereing. [klagerens datters] tidligere periode udløb d. 01-03-2024 kl. 03:59, hvor den nye periode først er gyldig fra d. 11-03-2024 kl. 00:00.”

Fra DOT har vi hentet en oversigt over klagerens datters kort- og billetkøb. Oversigten er vedhæftet som pdf-fil og for nemheds skyld har vi indsat udklip fra de 2 seneste ungdomskortsfornyelser herunder. Den første udklip viser det ungdomskort som var gyldigt fra den 31. januar til den 1. marts 2024 kl. 03:59. Det andet udklip viser det nye ungdomskort som var/er gyldigt fra den 11. marts kl. 00:00 til den 10. april 2024. Således er gyldigheden af det første Ungdomskort langt overskredet i forhold til muligheden for at få reduceret kontrolafgiften til 125 kroner.

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

BILLETTYPE:
Ungdomskort

ANTAL GYLDIGE ZONER:
97

STAMKORTNUMMER:
7 

GYLDIGE ZONER:
1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006,
1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012,
1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018,
1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024,
1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030,
1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036,
1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042,
1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048,
1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054,
1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062,
1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068,
1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074,
1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080,
1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086,
1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092,
1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098,
1099

BILLETNUMMER:


VARENUMMER:
IKKE OPLYST

BILLETSTATUS:
Udløbet

BILLET GYLDIG FRA:
31 Jan 2024 - 00:00:00

BILLET GYLDIG TIL:
01 Mar 2024 - 03:59:59

PRIS:
418,00 kr.

PASSAGERTYPE:
Voksen

STARTZONE:
IKKE OPLYST

SØGEMETODE FRA:
IKKE OPLYST

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

SØGEMETODE TIL:
IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
 Gennemført	Ordre modtaget	27 Jan 2024 - 10:06:39
 Gennemført	Billet åbnet	22 Feb 2024 - 13:16:12
 Gennemført	Download af billet bekræftet	22 Feb 2024 - 13:16:12

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE:
Ungdomskort

STAMKORTNUMMER:
7 

BILLETNUMMER:


VARENUMMER:
IKKE OPLYST

BILLETSTATUS:
Gyldig

BILLET GYLDIG FRA:
11 Mar 2024 - 00:00:00

BILLET GYLDIG TIL:
10 Apr 2024 - 03:59:59

PRIS:
663,00 kr.

PASSAGERTYPE:
Voksen

STARTZONE:
IKKE OPLYST

SLUTZONE:
IKKE OPLYST




ANTAL GYLDIGE ZONER:
97

GYLDIGE ZONER:
1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006,
1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012,
1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018,
1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024,
1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030,
1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036,
1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042,
1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048,
1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054,
1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062,
1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068,
1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074,
1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080,
1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086,
1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092,
1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098,
1099

SØGEMETODE FRA:
IKKE OPLYST

SØGEMETODE TIL:
IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
 Gennemført	Ordre modtaget	11 Mar 2024 - 17:11:36
 Gennemført	Download af billet bekræftet	11 Mar 2024 - 22:51:16
 Gennemført	Billet åbnet	11 Mar 2024 - 22:51:16

Ungdomskort er et stærkt rabatteret periodekort som Uddannelses- og Forskningsstyrelsen samt Trafikstyrelsen, med DSB som administrator, giver unge mulighed for at købe/anvende.

For at komme i betragtning til Ungdomskort skal forskellige betingelser være opfyldt, blandt andet skal man selv sørge for at blive godkendt på ny hvis man fx skifter uddannelsessted.

Det er således beskrevet på Uddannelses- og Forskningsstyrelsens og Trafikstyrelsens hjemmeside <https://www.ungdomskort.dk/om-ungdomskort/du-flytter-eller-skifter-skole/>

The screenshot shows the website for 'Ungdomskort' (Youth Card). At the top, there are logos for 'Uddannelses- og Forskningsstyrelsen' and 'Trafikstyrelsen' (Danish Civil Aviation and Railway Authority). A navigation menu includes 'FORSIDE', 'UNGDOMSKORT', 'PRISER OG SATSER', 'FAQ', and 'KONTAKT'. The current page is 'Du flytter eller skifter skole'. A sidebar on the left lists various topics like 'Betingelser', 'Sådan søger du Ungdomskort', and 'Du flytter eller skifter uddannelsessted'. The main content area features a large blue header 'Du flytter eller skifter uddannelsessted' and a text block explaining that if you move to a new school, you need to be re-approved in step 1 and buy a new Youth Card in step 2. A yellow highlight in the text states: 'Vi henter automatisk oplysninger om adressen på din bopæl og dit uddannelsessted, når du søger godkendelse i trin 1. Er du allerede godkendt til Ungdomskort og flytter bopæl eller skifter til et andet uddannelsessted, bliver din godkendelse afbrudt. Du skal derfor søge om at blive godkendt til Ungdomskort til den nye strækning.'

Klageren gør en lang række personlige forhold for såvel datteren som forældrenes relation til samme gældende og har, uopfordret, forsynet Metro med meget personlige journaler om datteren. Vi antager, at disse oplysninger har til formål at anskueliggøre, at hverdagen kan byde på mange udfordringer for såvel forældrene som den unge.

Men, selvom vi kan have forståelse for det klageren beskriver, så må vi samtidigt slå fast, at kravet om gyldig rejsehjemmel er ens for alle, uanset alder og indkomst, om man er herboende eller turist og uanset social habitus eller eventuel diagnose.

Det er således beskrevet i rejsereglernes afsnit 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.

Der er ikke tvivl om, at kontrolafgiften er pålagt med rette i henhold til gældende regler. Afgørelsen i den efterfølgende sagsbehandling anser vi ligeledes for at være korrekt og vi fastholder derfor vores krav om betaling af afgift 0118[xxx] på 750 kroner.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg anfægter ikke at meddelelser mm er afsendt - og sikkert også modtaget (Af [klagerens datter]). Men systemet tillader ikke mig som forælder og værge at tage ansvaret på vegne af min datter med specielle udfordringer.

Den pointe jeg prøver at gøre gældende er, at som forælder til et barn med diagnoser og særlige behov har mine forudsætninger til at være proaktiv og rettidig ift afmelding været ikke til stede. [klagerens datter] vil ikke lade mig se hendes mail m.m. - men hun kan på den anden side ikke forventes selv at kunne administrere omstændighederne omkring skift af uddannelsessted. Hun var sygemeldt hele januar med en belastningsreaktion - hvor vi heldigvis lykkedes med at få skiftet gymnasie for hende. Platformen kan/vil kun kommunikere med hende direkte - og resultatet er det forløb vi diskuterer i denne sag, krydret med ukorrekt information afgivet i forbindelse med den første bøde, hvor hun fik oplyst at den ville være gyldig rejsehjemmel hjem.

Så:

- 1) hun vil ikke lade mig se hendes mails og notifikationer og hun registrerer dem ikke selv
- 2) da hun modtager disse meldinger er hun sygemeldt og i en dårlig psykisk tilstand ift reaktion og handling.

Jeg forsøger fremadrettet at gardere mig imod at det skal kunne ske igen. I forløbet delt af Metro Service kan man også se, at jeg forsøger at genaktivere hendes ungdomskort - men denne gang med min egen email adresse så jeg netop kan følge med. Men resultatet af det forsøg er bare, at ungdomskortet aldrig kommer til syne. På dette tidspunkt får jeg overtalt [klagerens datter] til at ringe ind - Metro Service vil ikke hjælpe mig telefonisk. Her får de så ændret mailen tilbage til [klagerens datter]s egen, og så dukker de tilmeldte kort op. Og jeg er tilbage ved udgangspunktet.

Dette understreger min pointe om, at jeg ikke har mulighed for som værge og forælder har mulighed for at tage dette ansvar på vegne af min datter - systemet har ikke plads til denne rolle. Det er et problem for alle forældre med diagnose-børn (I alle fald når disse børn, som mit, som en del af sin diagnose ikke tillader mig adgang. Jeg har lægernes ord på, at det sidste jeg skal gøre er at sætte min vilje igennem i en situation som denne.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand