

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0164
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
1264 København K
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse i bussen på en kontrolafgift udstedt tidligere på aftenen i Metroen på baggrund af, at klagerens datter ikke havde fået bestilt et nyt Ungdomskort ved 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. Datteren fik at vide af stewarden i Metroen, at hun kunne benytte kontrolafgiften til at komme helt hjem

Indklagede fastholder kontrolafgiften

- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-o0o-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens daværende 16-årige datter (født i juni 2007) 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.

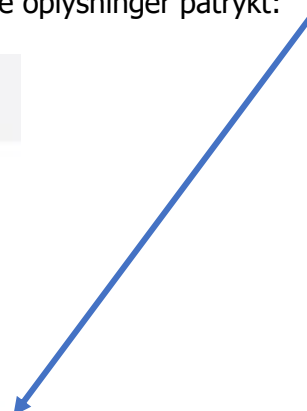
Hun fik leveret et Ungdomskort med gyldighedsperiode fra 31. januar- 1. marts 2024. Men fordi hun besluttede at skifte gymnasium, ophørte den automatiske levering, og den 24. februar 2024 blev der sendt en sms og en e-mail fra www.ungdomskort.dk til klagerens datter om at logge sig ind på mitungdomskort.dk og gennemgå bestillingsflow'et, da hun ellers ikke ville få leveret sine fremtidige 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 først 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. Ifølge klagerens datter oplyste stewarden, at hun kunne bruge kontrolafgiften som billet på resten af rejsen hjem.

Kontrolafgiften fra Metro Service havde blandt andet følgende oplysninger påtrykt:

<p>For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back.</p>
<p>Indbetalers navn og adresse</p>
<p>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedag.</p> <p>Important information about your continued journey The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.</p>



Kontrolafgiftsnr.:

Inspection fee no.:



Dag Day	Måned Month	År Year	Klokken Time	Steward ID	
			:		
					For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back.
Fra From					Indbetalers navn og adresse
Til To					
Årsag Cause					<p>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedøgnen.</p> <p>Important information about your continued journey The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.</p>
Kroner					Øre
Ialt Total					00

Efter metrorejsen skulle datteren videre med buslinje 5C, hvor der også var kontrol af passagerernes rejsehjemmel. Da hun foreviste kontrolafgiften fra Metroen som billet, blev hun kl. 01:12:43 pålagt endnu en kontrolafgift, denne gang på 1.000 kr.

Dette klagede klageren over til Movia, hvor han udfyldte klageformularen således:

"Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej
Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)
Hvad drejer din henvendelse sig om?: [klagerens 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 eller 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. Kontrolløren i metroen er venlig overfor hende, og fortæller hun bare skal kontakte metro Kundeservice (Er gjort, se KA-2024-xxxxxx) - og fortæller ifølge [klagerens datter], at afgiften er gyldig billet hjem. På trods af dette får hun en ny afgift 5 minutter senere i en bus – som denne anmodning handler om. Her møder hun en kontrollør, som er meget uhøflig overfor hende og som mente, at en belæring om trafikkselskabernes 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 skyldbetynget af, og kommer hjem og vækker os grædende. Jeg går med det samme ind søndag formiddag 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 ertilgængelig i app'en. Dette burde dog være fikset i dag, tirsdag d. 12. Det har naturligvis medført yderligere rejseomkostninger. 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."

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

” Vi kan desværre ikke annullere kontrolafgiften

Jeg kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. 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. Derfor forholdt vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

En kontrolafgift pålagt af et andet selskab - i [klagerens datters] tilfælde Metro - har desværre ingen gyldighed i en Movia bus. [klagerens datter] har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet.”

Herefter indbragte klageren sagerne for ankenævnet.

Under den allerede afgjorte ankenævns sag (nr. 24-0151) vedrørende kontrolafgiften udstedt i Metroen, undersøgte sekretariatet processen, når den unge skifter skole:

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 bestillingflow:
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 trafiksselskab, 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 trafiksselskabet 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:

- 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:

- 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 Trafiksselskab har fået tilskud.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN i sagen vedrørende Movia:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren efter modtagelsen af afgørelsen i sagen mod Metro Service (24-0151) besluttede at forsætte nærværende sag, uanset at han ikke fik medhold i klagen mod Metro Service.

Ankenævnet bemærker videre, 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 derfor den 1. marts 2024.

Ved kontrollen i bussen den 10. marts 2024 foreviste hun den kontrolafgift, der tidligere på rejsen var blevet udstedt i Metroen, hvor hun ikke havde kunnet forevise noget gyldigt Ungdomskort.

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

Ankenævnet finder, at klagerens datter ikke berettiget kunne gå ud fra, at kontrolafgiften fra Metroen også ville være gyldig rejsehjemmel i bussen, når det tydeligt står anført på selve kontrolafgiften, at den kun gjaldt til en rejse med Metroen inklusiv omstigning (til anden Metro). Kun børn på 15 år derunder kan rejse med alle transportformer på kontrolafgiften for at sikre, at barnet kan komme frem til slutdestinationen.

Ankenævnet finder det ikke sandsynligt, at en Metrosteward, der lige har udstedt en kontrolafgift til en 16-årig, skulle have vejledt klagerens datter om at kunne stige om til bus på kontrolafgiften.

De Fælles landsdækkende rejseregler pkt 2.7.3 nævner, at kontrolafgiften fungerer som rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kontrolafgiften i bussen 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.

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

Movia anmodes derfor om at videre formidle nærværende afgørelse i anonymiseret form til DSB Ungdomskort til eventuel videre foranstaltning.

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.

Fra pkt. 2.7.3. "Kontrolafgiftens gyldighed Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Ved kontrolafgifter udstedt til børn gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af døgnet (indtil kl. 03.59)."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" [klagerens 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 eller 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 konflikt og tilhørende funktionstab - 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.

Da jeg forsøger at gen aktivere hendes ungdomskort med min egen email (så jeg dermed kan følge med i evt notifikationer) kan hun ikke hente det pågældende ungdomskort i app'en - da hun her er registreret med sin egen email. Det bliver med andre ord en catch 22.

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.

Ønsker at opnå: Refundering af afgiften.”

Indklagede anfører følgende:

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

[klagerens datter]s sag omhandler, at hun under billetkontrollen ikke kunne fremvise nogen gyldig billet. Hun fremviste kun en tidligere afgiftsseddel udstedt i metroen. Årsagen til afgiften er derfor ”Ingen billet fremvist”. Man kan kun rejse på en tidligere afgiftsseddel udstedt af et andet trafikselskab, hvis man er under 16 år. [klagerens datter] var fyldt 17 år 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 selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Hvis man rejser på en afgiftsseddel, skal man selv orientere sig omkring dens gyldighed, og hvis man er i tvivl, bør man forespørge chaufføren.

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

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt den 10.03.2024 kl. 01:07:49 ved Stefansgade. Ifølge klagers indsigelse er det uklart, hvor [klagerens datter] er steget på bussen, men vi kan hvert fald konkludere, at hun er på den pågældende bus og ikke kan fremvise nogen gyldig billet.

Hvor steg du på bussen?: Vides ikke

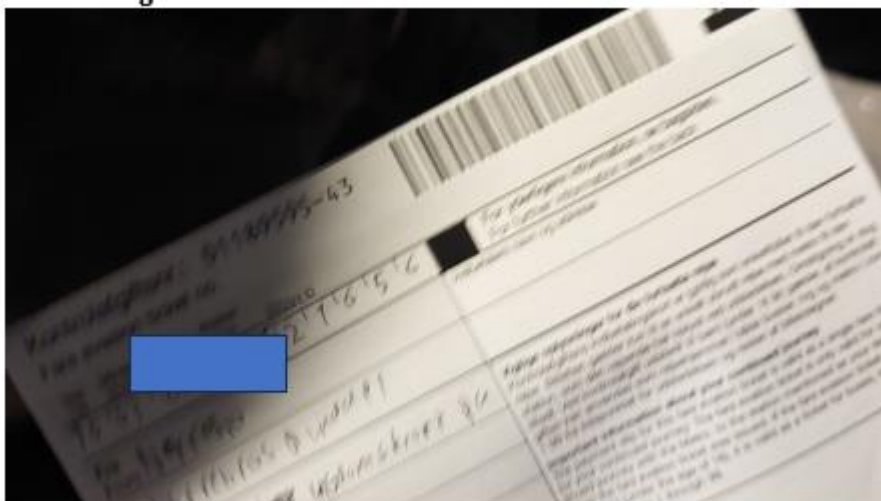
Hvor steg du af bussen?: Vides ikke

Stop	Stefansgade
Påstigning	10-03-2024 01:07:49
Udstedt dato/tid	10-03-2024 01:12:43
Stået af	10-03-2024 01:22:56

Da [klagerens datter] kun kan fremvise en tidligere afgiftsseddel udstedt af Metroselskabet, får hun en afgift med årsagen "Ingen billet fremvist".

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

Fremvisning:



Når man er fyldt 16 år, kan man ikke længere rejse på afgiftssedler udstedt af andre trafiksselskaber. Da [klagerens datter] er fyldt 17 år, kan hun derfor ikke rejse på denne i en bus.

Kommentarer og afgørelse

Hvis man som klager under billetkontrollen ikke kan fremvise nogen billet, må man indfinde sig i at skulle betale en kontrolafgift jf. § 2.7.1.

2.7. Kontrolafgift

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. Rejsesystemet i Danmark er

baseret på selvbetjening. Derfor skal man altid selv sikre sig, inden man foretager en rejse, at ens billet er gyldig til den rejse, man tager på.

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.

Uddrag fra klagers indsigelse den 12.03.2024:

"I forbindelse med skoleskift ophører hendes ungdomskort - som eller 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."

Man skal selv som bruger af pendlerkort; heraf Ungdomskort, være opmærksom på, om kortet er gyldigt, inden man foretager en rejse. Vi forstår på klager, at [klagerens datter] allerede var blevet gjort bekendt med, at hendes kort udløb. Det er almindeligt, at DSB sender mail eller SMS ud til kunder, hvis der skal foretages handlinger for at gyldiggøre en periode for Ungdomskort fx i forbindelse med afvist betalingskort eller lignende.

"Kontrolløren i metroen er venlig overfor hende, og fortæller hun bare skal kontakte metro Kundeservice (Er gjort, se KA-2024-0[xxx]) - og fortæller ifølge [klagerens datter], at afgiften er gyldig billet hjem. På trods af dette får hun en ny afgift 5 minutter senere i en bus – som denne anmodning handler om."

Movia og Metro er to forskellige selskaber. Da den eventuelle fejlinformation skulle være sagt af en medarbejder fra et andet trafikselskab, mener vi ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia.

Desuden gør vi opmærksom på, at informationer om den fortsatte rejse efter modtagelse af en kontrolafgift i metroen fremgår af kontrolafgiftssedlen. [udeladt da er gengivet ovenfor].

Hvis en kunde er i tvivl om en billets gyldighed, bør der rettes kontakt til chaufføren i den konkrete bus. Movias kontrollører noterer på deres gå-seddel, om en kunde har henvendt sig til chaufføren for at få vejledning. Kontrolløren har på denne gå-seddel valgt "Nej" hertil.

Kunden har forespurgt chauffør

Nej

"Jeg går med det samme ind søndag formiddag 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 ertilgængelig i app'en. Dette burde dog være fikset i dag, tirsdag d. 12. "

Man kan ikke ændre på rejsehjemler bagudrettet og undgå en afgift, da det ville medføre massive konsekvenser for omgåelsen af betaling. Man skal kunne fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

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 datter] kunne ved den pågældende dag ved kontrollen kun fremvise en kontrolafgiftsseddel udstedt af Metro Service A/S, hvilken ikke er gyldig i Movias busser. Vi mener ikke, at ansvaret kan være

overdraget til Movia i forhold til manglende billet, da den eventuelle påståede fejlinformation er foretaget af et andet selskab.

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, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Alt i alt fastholder vi afgiften, da [klagerens datter] 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.”

Herefter har klageren svaret (i kursiv), som Movia har kommenteret (med fed skrift):

” 1)

Movia gør gældende at man ikke kan køre på en afgift fra et andet selskab når man er over 16. Jeg ved ikke hvem vi skal gå til her, da hun orienteres i Metroen om, at afgiften er gyldig for hende at komme hjem på - hun oplyses ikke her om nogen aldersgrænse hun skal være opmærksom på. I det hele taget synes jeg det - som borger - er barokt at jeg forventes at have en viden om at tre selskaber har vidt forskellige praksis, forholdsregler m.m. bag en og samme billet. Der står jo ikke tre billetautomater på stationen. Movia kontrolløren blev oplevet som meget intimiderende af [klagerens datter] - Metro kontrolløren var forstående, men rådgav så til gengæld forkert.

Movia har selv snakket med Metroselskabet, der afviser, at den pågældende medarbejder skulle have givet [klagerens datter] forkert vejledning.

I deres svar til Movia står der:

”Kundens afgift hos os er, som nævnt ovenfor, blevet fastholdt hos os, og behandles også i Ankenævnet.

I sin oprindelige henvendelse til os, nævner kunden, at stewarden skal have informeret kunden om at afgiften gjaldt ’hele vejen hjem’. Sagen var derfor til udtalelse hos vores steward, der dog ikke kunne bekræfte kundens beskrivelse.

Derudover må jeg oplyse at vores steward er uddannet i takst- og zonereglerne, og er helt klar over, at en afgift til en Voksen alene er gyldig til rejse med metro.”

Derudover uddybes det af Metro:

”Kunden modtager afgiften kl. 01:01 d. 10-03-2024. Hun modtager afgiften, fordi hun ikke kan finde et Ungdomskort i sin app, selv efter genstart – vores steward ser ud til at have givet rigelig tid til at finde det frem, så det er ikke et spørgsmål om manglende data eller strøm.

Hun har kun fået den ene afgift hos os den pågældende aften, og er – så vidt jeg ved – ikke blevet billetteret i metroen efter at have fået afgiften.

Kundens far, der har henvendt sig til os på datterens vegne, nævner i sin 1. klage til os, at hun får en afgift i bussen, kort efter vores steward har givet en afgift. Det er i denne forbindelse, vores sagsbehandler har forhørt sig hos stewarden, om han har fortalt kunden om at afgiften kunne bruges i bussen, hvilket han dog afviser at skulle have sagt.”

2)

Deres svar forholder sig heller ikke til den valgte løsning (Ungdomskortet i app) som ikke gør det muligt for mig som myndig at følge med i/kontrollere gyldighed eller mangel på samme. Som jeg skrev, så trak man ungdomskortet tilbage i forbindelse med [klagerens datter]s skift af gymnasie (Som så giver en udmeldelse fra afgivende gymnasium) - men modtagende gymnasium har ikke samme "ansvar" i forhold til at melde hende ind igen. Den hviler på kortholderen - og her er min påstand, at når man har særlige udfordringer, så kan man ikke forventes at håndtere dette.

Men app'en giver mig ikke mulighed for at håndtere det - da al kommunikation går til [klagerens datter]s mail. Hvis jeg registrerer med min, så virker det ikke. Jeg har med andre ord ingen mulighed for at leve op til at sikre gyldigheden - udover at sørge for der er gyldig betaling på selve kortet. Men når andre lukker for det har jeg INGEN mulighed for at vide det - da min datter ikke vil lade mig "følge med" pga sin diagnose.

Vi mener ikke, at ansvaret for det manglende gyldige Ungdomskort kan være overdraget til Movia i denne henseende. Man må som kunde forvente at få en afgift, hvis man ikke har nogen gyldig billet at fremvise; heraf Ungdomskort. Alt vedrørende ind- og udmeldelse af skoler, skift af gymnasie, mailleverance med DSB Ungdomskort og andet har intet med Movias ansvar at gøre. Det er almindeligt, at det er ejeren af kortet; heraf [klagerens datter], der vil få påmindelsesmails fra DSB i forhold til at reagere på respons i forbindelse med Ungdomskort. ”

Til dette har klageren gjort gældende:

” Jeg kan ikke sige andet end at min datter, qua sin diagnose, nærmest er bange for at gøre ting hun ikke må. Så hun ville ikke bare stige på bussen hvis hun ikke regnede med at have en billet. Og nej, det er ikke den sædvanlige “mit barn er en engel”. Hun er på mange måder ligesom alle mulige andre - men hun er ekstremt normativ og rigid når det kommer til hvad man må eller ikke må.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand