

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2009-0284

**Klageren:** XX

**Indklagede:** Sydtrafik

**Klagen vedrører:** Beløb på 981 kr. som ønskes retur.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. september 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 11. november 2009.

**Sagens omstændigheder er følgende:** I juni 2009 modtog Sydtrafik en bestilling på et uddannelseskort til klagerens datter. Uddannelseskortet blev sendt til hende den 26. juni 2009 med et indbetalingskort. Kortets gyldighedsperiode var angivet fra 29. juni 2009 til 30. september 2009.

Sydtrafik har til sagen oplyst, at Uddannelseskort og indbetalingskort udsendes af Sydtrafik som to sammenhængende kort på to gange A6-størrelse. Indbetalingskort indeholder ud over stamkortoplysninger bl.a. teksten "Kan betales i pengeinstitut og på posthuse" samt teksten "Dette indbetalingskort kan ikke betales via kuvertløsning eller homebanking". Uddannelseskort indeholder ud over Sydtrafiks og Post Danmarks logoer bl.a. teksten "Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner" og teksten "Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengeinstituttet modtager betalingen. I pengeinstitut med terminal er det udelukkende pengeinstituttets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt."

Kopi af uddannelses- og indbetalingskort ser således ud:

**INDBETALINGSKORT**

Kan betales i pengeinstitut og på posthuse  
Kreditornummer og beløbsmodtager  
**89884225**

**SYDTRAFIK**  
Banegårdspladsen 5  
6600 Vejen

Dette indbetalingskort kan ikke betales via kuvertløsning eller homebanking

Betalings-ID og Indbetaler

Stamkortnr. **324941**

Fra zone **SYDS20**

Til zone **SYDS22**

Antal zoner **2** Via

Gyldig fra **29 JUN 2009**

Gyldig til **30 SEP 2009**

Kroner 981 Øre 00

Betalingsdato

Til maskinel aflæsning - Undgå venligst at skrive i nedenstående felt

Dag Måned År

FIK 7532 (11-06)

+71<324941000000103 +89884225<

**Uddannelseskort**  
**VOKSEN**

Stamkortnr. **324941**

Fra zone **SYDS20**

Til zone **SYDS22**

Antal zoner **2** Via

Gyldig fra **29 JUN 2009**

Gyldig til **30 SEP 2009**

Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner.  
**Anvendelse uden gyldig kvittering medfører kontrolafgift.**  
Kortet er personligt og må ikke anvendes af andre. Nummeret på indbetalingskortet og stamkortet skal være ens.  
Rettelser i og kopiering af kortet er dokumentfalsk og politianmeldes.

Kreditornummer og beløbsmodtager

**89884225**

**SYDTRAFIK**  
Banegårdspladsen 5  
6600 Vejen

Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengeinstituttet modtager betalingen. Ved kontant betaling i pengeinstitut med terminal er det udelukkende pengeinstituttets kvitteringsstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt

Kroner 981 Øre 00

Kvittering

Sydtrafik har videre oplyst, at man ved begyndelsen af kortets påtænkte gyldighedsperiode den 29. juni 2009 ikke havde modtaget en indbetaling for uddannelseskortet, men en sådan situation

er ikke usædvanlig, f.eks. fordi nogle kunder venter med at tage kortet i brug eller finder en anden løsning på deres transportbehov. Betalinger kontrolleres derfor ikke rutinemæssigt, og en manglende betaling giver ikke Sydtrafik anledning til at reagere, da selskabet accepterer, at en kortholder efterfølgende kan fratage sin bestilling.

Den 5. august 2009 betalte klagerens ægtefælle girokortet på 981 kr. via homebanking under angivelse af teksten: "Uddannelseskort Trine".

I september 2009 udsendte Sydtrafik rutemæssigt nye indbetalingskort til alle indehavere af uddannelseskort, herunder til klagerens datter.

I e-mail af 22. september 2009 skrev klagerens ægtefælle til Sydtrafik og gjorde opmærksom på, at datterens uddannelseskort ikke var modtaget og om dette skyldtes en fejl. Hun oplyste om sin tidligere indbetaling, samt om, at der var modtaget et nyt indbetalingskort, som hun var i tvivl om, hvorvidt hun skulle betale, hvis man alligevel ikke modtog uddannelseskortet.

Sydtrafik svarede samme dag pr. mail, at man kunne bekræfte, at der var modtaget en betaling i august måned gældende for indeværende kvartal og oplyste, at betaling via netbank ikke var muligt, da Sydtrafiks edb-plattform indtil videre ikke kunne håndtere denne betalingsform.

Klagerens ægtefælle gav herefter mere detaljerede oplysninger om netbankoverførslen og fik herefter oplyst, at Sydtrafiks edb-system ikke giver meddelelse om indkommende netbankbetalinger, hvorfor der ikke var udstedt et nyt uddannelseskort med betalingskvittering. Men da der var registreret en girobetaling for uddannelseskortet, ville Sydtrafik sende et nyt uddannelseskort til klagerens datter med kvittering for modtaget betaling.

Klageren fremsatte efterfølgende et telefonisk krav om refusion af det indbetalte beløb på 981 kr. da kortet efter hans opfattelse aldrig var blevet modtaget. Klageren oplyste, at datteren havde anvendt klippekort og kontant-billetter i stedet for uddannelseskortet.

Den 23. september 2009 fremsendte Sydtrafik et kvitteret uddannelseskort til klagerens datter. I et medfølgende brev, oplyste Sydtrafik om baggrunden for, at der ikke tidligere blev udsendt et uddannelseskort med kvittering for modtaget betaling. Sydtrafik meddelte, at man ikke fandt grundlag for at refundere det indbetalte beløb, men at selskabet var indstillet på at refundere klippekort og kontantbilletter indløst i samme periode og på samme strækning som uddannelseskortet var udstedt til, dog højst op til værdien af uddannelses-kortet svarende til 981,00 kr.

Klageren anmodede den 27. september 2009 Sydtrafik om inden 7 dage at refundere det fulde beløb på 981 kr., idet betalingen rent faktisk var modtaget hos Sydtrafik og kunne refunderes. Han gjorde endvidere gældende, at der var betalt for en ydelse, som ikke var modtaget.

Sydtrafik afviste i brev af 18. november 2009 refusionskravet med den begrundelse, at uddannelseskort kan refunderes, hvis Sydtrafik modtager kortet inden halvdelen af gyldighedsperioden er gået. Derudover refunderes uddannelseskort, hvis det kan dokumenteres, at kortet ikke har været forsøgt anvendt: Hvis man er udmeldt af skolen, dokumenteret syg eller flyttet.

Sydtrafik gentog sit tilbud om at refundere klippekort og kontantbilletter indløst i samme periode og på samme strækning, som uddannelseskortet var udstedt til, dog højst op til værdien af uddannelseskortet på 981 kr..

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker tilbagebetaling af det fulde beløb på 981 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at uddannelseskortet ikke kan bruges uden en gyldig kvittering, sådan en kvittering modtog de først d. 23. september,

at de korrekt foretog en indbetaling til Sydtrafik d. 5 august, men kunne ikke benytte uddannelseskortet,

at hvis Sydtrafik mener, at de har betalt på en forkert måde, må de refundere beløbet til klageren,

at Sydtrafik selv er opmærksom på, at de har et problem med deres edb-plattform, og almindelig forretningspraksis er vel sådan, at hvis man modtager en betaling, som man ikke kan placere korrekt, kontakter man kunden eller returnerer betalingen,

at det kan ikke være rigtig, at man skal være uddannet jura-professor for at kunne kommunikere med Sydtrafik for at få dem til at indrømme, at de har begået en fejl, og dertil vil snyde en mindreårig,

at Sydtrafiks tilbud om refusion af enkeltbilletter/klippekort ikke er aktuel, da datteren ikke har gemt enkeltbilletterne, hvilket ingen normale mennesker gør.

**Indklagede:** Fastholder afvisningen af at refundere beløbet på 981 kr. uden dokumentation for anvendte kort/billetter og har til støtte herfor gjort gældende,

at der efter Sydtrafiks opfattelse ikke er fremkommet væsentlige nye oplysninger siden Sydtrafiks afgørelse af 18. november 2009 om afvisning refusionskravet,

at Sydtrafiks rejseregler indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

### "2.2.7. Uddannelseskort

Uddannelseskort udstedes i overensstemmelse med Styrelsen for Statens Uddannelsesstøttes regler herom (egenbetaling mv.).

Uddannelseskort er til elever på ungdomsuddannelser. Det er som periodekortet personligt, og der gælder de samme gyldighedsregler som for andre periodekort.

Kortet bestilles hos Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte for et kvartal eller en skoleperiode ad gangen. Perioden er anført på Værdiindlægget.

### 3.7. Tilbagebetaling og erstatning

#### 3.7.1. Billetter

Sydtrafik yder ingen tilbagebetaling for ubenyttede eller delvist benyttede billetter. Bortkomne billetter erstattes heller ikke.

#### 3.7.2. Klippekort

Ubenyttede eller delvist benyttede klippekort kan refunderes af Sydtrafik eller kortsalgstederne. Ved tilbagebetalingen modregnes dags dato kontantbilletpris pr. brugt klip. (...)

Klippekort tilbagekøbes kun, hvis man kan tyde maskinafstemplingen og vurdere antallet af benyttede klip. Der ydes ikke refusion i tilfælde, hvor en passager fejlagtigt klipper et klippekort flere gange end nødvendigt eller i tilfælde, hvor der klippes et klippekort, der er gyldigt til flere zoner, end der skal rejses i. (...)

#### 3.7.4. Skolekort, uddannelseskort Refusion skal ske hos Sydtrafik.

Ved bortkomst eller beskadigelse udstedes et erstatningskort. Erstatningskort kan kun udstedes af Sydtrafik mod betaling af gebyr. Erstatningskort eller kort, hvortil der er udstedt erstatningskort, refunderes ikke."

at refusionsreglerne for uddannelseskort, modsat refusionsreglerne for de fleste øvrige billet- og korttyper, ikke er beskrevet nærmere i rejsebestemmelserne. Dette skal ses på baggrund af, at rejsebestemmelserne ikke bør komme i uoverensstemmelse med de til enhver tid værende statslige regler for uddannelseskort. Den aktuelt gældende lovgivning på området forpligter ikke trafikselskaberne til at refundere uddannelseskort. Der henvises til bekendtgørelse nr. 170 af 24. februar 2009 af lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v., samt til bekendtgørelse nr. 804 af 29. juli 2008 om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v.,

at Sydtrafik dog i et vist omfang accepterer refusion af uddannelseskort uden at være lovgivningsmæssigt forpligtet hertil. Trafikselskabet følger i den forbindelse en fast og ensartet praksis, som er beskrevet på Sydtrafiks hjemmeside under menuen "Billetter og priser > Billetter og kort > Uddannelseskort", hvor følgende fremgår:

##### "Ved flytning

Du skal søge om transport rabat igen, hvis du har brug for at rejse i andre zoner. Se [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk). Du kan ikke længere bruge dit gamle uddannelseskort, hvis det ikke dækker zonerne mellem din nye bopæl og skolen.

Har du efter din flytning brug for præcis de samme zoner, skal du blot ændre din adresse på mit uddannelseskort.

##### Du skifter skole

Hvis du skifter skole, skal du søge om rabat til transport igen på [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk). Dit uddannelseskort dækker strækningen mellem dit hjem og uddannelsessted. Derfor er oplysningerne på dit uddannelseskort ikke længere rigtige, hvis du skifter skole og dit gamle kort er dermed ikke gyldigt.

##### Refusion

Uddannelseskortet refunderes hvis Sydtrafik modtager kortet inden halvdelen af gyldighedsperioden er gået. Uddannelseskortet kan derudover kun refunderes hvis du er udmeldt af skolen, dokumenteret syg eller flyttet. Refusionsbeløbet vil blive indsat på din nemkonto.

Sydtrafik refunderer ikke udgifter til billetter og klippekort, hvis du har bestilt eller betalt dit uddannelseskort for sent."

at kortbestillingen i juni 2009 blev håndteret prompte og korrekt fra Sydtrafiks side. Det var efter forsendelsen af kortet den 26. juni 2009 op til kortholderen at drage omsorg for, at der sker snar-

lig betaling efter gældende regler for derved at sikre, at kortet blev kvitteret på bank eller posthus, så det kunne tages i brug fra 1. gyldighedsdag,

at når klageren i det konkrete tilfælde tilsyneladende ikke har været opmærksom på, hvilke betalingsveje, der gyldigt kan anvendes, beror dette ikke på Sydtrafiks forhold. Indbetalingskortet angiver udtrykkeligt betalingsvejen ved teksten "Kan betales i pengeinstitut og på posthuse" samt "Dette indbetalingskort kan ikke betales via kuvertløsning eller homebanking". Betalingsreglerne er desuden beskrevet på Sydtrafiks hjemmeside, hvor baggrunden for den manglende betalingsmulighed via netbank er forklaret uddybende,

at kravet om kvittering af kortet fremgår umiddelbart af uddannelseskortet ved teksten "Med bankens kvittering gyldig til rejse mellem de angivne zoner" samt "Checks og lignende accepteres under forbehold af at pengeinstituttet modtager betalingen. I pengeinstitut med terminal er det udelukkende pengeinstituttets kvitteringstryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.". Kvitteringskravet fremgår desuden af rejsereglerne og Sydtrafiks hjemmeside,

at klagerens betaling af 5. august 2009 var ment som betaling for uddannelseskortet og blev som sådan accepteret og registreret af Sydtrafik. Sydtrafik kan ifølge edb-systemets indretning ikke umiddelbart se, om et girokort er betalt på bank/posthus eller gennem homebanking, og betalingens modtagelse udløser ikke en særlig ekspedition hos Sydtrafik,

at en betaling ikke bliver ugyldig i kraft af, at kortholderen evt. har forsømt at sikre sig kvittering herfor,

at Sydtrafik hverken ifølge lovgivningen eller selskabets rejsebestemmelser er forpligtet til at refundere en betaling i situationer som den foreliggende,

at Sydtrafiks faste administrative praksis om refusion af uddannelseskort, som er offentliggjort på selskabets hjemmeside, udtrykkeligt ikke tillader refusion af kort, blot fordi de er bestilt eller betalt for sent. Mulighed for refusion er i stedet forbeholdt følgende situationer:

- at kortet modtages hos Sydtrafik inden halvdelen af gyldighedsperioden er gået,
- at kortholderen er udmeldt af skolen,
- at kortholderen er dokumenteret syg, eller
- at kortholderen er flyttet,

at i aftaleretligt henseende opfatter Sydtrafik det således, at der er indgået og gennemført en salgsaftale (salg af et uddannelseskort). Sydtrafik har opfyldt sin leveringsforpligtelse gennem korrekt fremsendelse af uddannelseskort samt indbetalingskort til køberen den 26. juni 2009. Køberen har opfyldt sin betalingsforpligtelse den 5. august 2009. Handelen blev følgelig sluttet og gennemført senest denne dag.

at gyldigheden af en indgået og gennemført salgsaftale ikke efter Sydtrafiks opfattelse er betinget af, om køberen senere faktisk søger befordring hos Sydtrafik, ligesom salgsaftalen ikke berøres af, om kortholderen faktisk benytter kortet eller anden gyldig rejsehjemmel,

at Sydtrafik først den 22. september 2009 fik meddelelse om, at klagerens datter havde forsømt at sikre sig kvittering for sin betaling og dermed muligheden for at anvende sit uddannelseskort som gyldig rejsehjemmel i den allerede forløbne periode. Sydtrafik har reageret omgående på denne henvendelse ved at fremsende et kvitteret uddannelseskort den 23. september 2009. Sydtrafik her dermed reageret så hurtigt på henvendelsen, som det var muligt i den pågældende situation,

at når klageren ikke på et tidligere tidspunkt har forsøgt at henvende sig i sagen, beror dette ikke på trafikselskabet forhold, men udelukkende på klagerens. Sydtrafik finder derfor, at de økonomiske følger af den sene henvendelse ud fra en retlig betragtning alene må bæres af klageren,

at Sydtrafik har mulighed for at refundere en erlagt betaling pr. kulance, hvis helt ekstraordinære omstændigheder taler herfor. Denne adgang benyttes tilbageholdende, især hvor Sydtrafik følger en fast administrativ praksis, som er meddelt til offentligheden. Årsagen er, at alle kortholdere som udgangspunkt har krav på en ensartet behandling i lignende situationer,

at Sydtrafik desuagtet allerede den 23. september 2009 tilbød klageren en refusionsløsning pr. kulance, da det var selskabets opfattelse, at klagerens datter var kommet i en atypisk og meget uheldig situation. Sydtrafik har i den forbindelse lagt klagerens forklaring til grund, hvorefter datteren på trods af sit køb af et uddannelseskort i en periode måtte ty til anvendelse af kontantbilletter og klippekort,

at for at afbøde den ubillige konsekvens, at klagerens datter skulle miste sin betaling for både (det rabatberettigede) uddannelseskort og (de ikke-rabatberettigede) kontantbilletter/klippekort, blev det tilbudt hende at få refunderet klippekort og kontantbilletter indløst i samme periode og på samme strækning, som uddannelseskortet var udstedt til, dog højst op til værdien af uddannelseskortet. En sådan løsning er baseret på tillid, da Sydtrafik selvsagt ikke kan få sikkerhed for, hvem, der faktisk har anvendt de pågældende billetter og kort,

at den tilbudte løsning sikrer, at begge parter kan blive stillet, som om uddannelseskortet var blevet betalt, kvitteret og benyttet korrekt. Der ses i denne forbindelse bort fra, at klagerens datter efter eget valg ikke har ønsket at benytte kortet inden den 5. august 2009,

at en endnu mere vidtgående løsning ville efter Sydtrafiks opfattelse stille klagerens datter bedre, end hvis hendes uddannelseskort var blevet betalt, kvitteret og benyttet korrekt. Derfor har mere vidtgående løsninger ikke været i betragtning ved Sydtrafiks overvejelser om, hvordan man kunne imødekomme klageren, samt

at Sydtrafiks tilbud om refusion af enkeltbilletter og klippekort på de ovennævnte vilkår fortsat står ved magt. Tilbuddet betragtes af Sydtrafik som bindende og vil blive opretholdt indtil 3 måneder efter, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har truffet afgørelse i sagen, medmindre ankenævnets afgørelse måtte indebære en anden løsning.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

På indbetalingskortet, der hører sammen med uddannelseskortet, og som ifølge påskriften er gyldigt i de anførte zoner med bankens kvittering, er det anført, at kortet ikke kan betales via kurtbetaling homebanking (netbank). Det er endvidere anført, at indbetalingskortet kan betales i pengeinstitut og på posthuse.

På selve uddannelseskortet fremgår, at det udløser en kontrolafgift at anvende kortet uden en gyldig kvittering.

Ankenævnet finder herefter, at det var kommunikeret på en tilstrækkelig tydelig måde, hvorledes indbetaling af beløbet på 981 kr. skulle ske, for at uddannelseskortet var gyldigt, nemlig med en påstemplet kvittering fra bank eller posthus.

Ved betaling via netbank sker der ikke den stempling af indbetalingskortet, som er en betingelse for kortets gyldighed.

Det må således lægges til grund, at klagerens datter ikke kunne anvende kortet som gyldig rejsehjemmel, før hun modtog et kvitteret kort afsendt fra Sydtrafik den 23. september 2009 (med gyldighed til den 30. september 2009). Først fra dette tidspunkt kan købet af uddannelseskortet anses for gennemført og ikke fra den 5. august 2009 som anført af Sydtrafik.

Herefter er der ikke tale om en situation, som beskrevet i Sydtrafiks rejsebestemmelser om refusion, idet disse bygger på den forudsætning, at beløbet har været indbetalt på den korrekte måde med kvitteringsstempel og dermed, at kortet lovligt har kunnet benyttes af kortholderen. Situationen må derimod sidestilles med manglende betaling, indtil den 23. september 2010.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Sydtrafik er forpligtet til at tilbagebetale det modtagne beløb på 981 kr. til klageren med fradrag af et beløb svarende til de dage, hvor kortet lovligt kunne benyttes af klagerens datter, det vil sige fra modtagelsen af det kvitterede kort den 23. september 2009 til udløb af kortets gyldighed.

Ankenævnet har med denne afgørelse ikke taget stilling til, om Sydtrafik var forpligtet til at udstede et uddannelseskort til klageren den 23. september 2009.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Sydtrafik skal tilbagebetale klageren 981 kr. med fradrag af et beløb svarende til de dage, som uddannelseskortet har kunnet benyttes i kvitteret stand. Beløbet skal tilbagebetales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 15, stk. 1.

Sydtrafik skal endvidere i medfør af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. ankenævnets vedtægter § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis Sydtrafik ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Sydtrafiks navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre Sydtrafik har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.



Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 29.april 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand