

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0101
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
8382 Hinnerup
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Køb af Ungdomskort i perioden 30. december 2019 til 16. juni 2021 – klageren/sønnen købte i perioden fejlagtigt Ungdomskort til 16 – 19-årige til sønnen i stedet for det billigere Ungdomskort til ungdomsudannelser, som sønnen var godkendt til
- Parternes krav:** Klageren kræver refusion af prisdifferencen på i alt 4.012 kr. og anfører, at bestillingsflowet ikke er tilstrækkelig tydeligt, særligt når selvbetjeningssiden tilgås via mobiltelefon
- Indklagede afviser at refundere beløbet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Gry Midttrun
Torben Steenberg
Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om refusion af 4.012 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Der findes flere typer Ungdomskort, bl.a. Ungdomskort for unge på ungdomsuddannelser (UU-kort) og Ungdomskort for 16 – 19-årige, som hverken er på en ungdomsuddannelse eller en SU-berettiget videregående uddannelse (XU-kort).

UU-kortet er billigere end XU-kortet, fordi staten yder et transporttilskud til UU-kortet, som den unge skal godkendes til. Når en ung 16 – 19-årig er blevet godkendt til det billigere UU-kort, tilbydes han/hun dog fortsat også det dyrere XU-kort, fordi aldersbetingelsen for dette kort er opfyldt.

Ungdomskort bestilles på trafikselskabernes selvbetjeningside for Ungdomskort "mitungdomskort.dk", hvor der logges ind med NemID. I systemet er bestillingsperioden for Ungdomskortet default indstillet for hele godkendelsesperioden. For UU-kortet er dette fra den valgte startdato til sidste skoledag, der er indmeldt af den skolen, og for XU-kortet er det indtil dagen før den unges 20-års fødselsdag.

Den unge kan selv ændre datoerne, men hvis der bestilles Ungdomskort for hele godkendelsesperioden, deles bestillingen efter det oplyste i praksis op i kort à 30 dage. Når tiden nærmer sig for kortets udløb, sender Midttrafik en betalingspåmindelse til den e-mail, som er oplyst i systemet, og ved betaling bliver en ny 30 dages periode aktiveret. Hvis der ikke bliver betalt, fornyes kortet ikke, men der bliver fortsat sendt en påmindelse-mail, når den næstfølgende periode nærmer sig.

I august 2019, da klagerens søn var 17 år gammel, startede han på en ungdomsuddannelse. Til at rejse mellem hjemmet og skolen skulle han benytte Ungdomskort, og han blev godkendt til det billigere UU-kort.

Da sønnen herefter opfyldte betingelserne for såvel UU-kortet som XU-kortet, blev begge korttyper vist på selvbetjenings siden, og han skulle derfor vælge den korttype, han ønskede at bestille. Korttyperne blev præsenteret på selvbetjenings siden som vist herunder, idet der dog ifølge det oplyste på bestillingstidspunktet stod "bestil" i stedet for "vis kort" på knapperne ud for hver korttype:

The screenshot shows a navigation bar with tabs: "Dine godkendelser", "Dine Ungdomskort", "Dine oplysninger", "Dine beskeder", and "Dine Hæjskort". Below the tabs, there are two card options:

- Option 1:** "Godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser". Card type: "Ungdomskort ungdomsuddannelse". Price: "Pris pr. dag 12,74 kr. For dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse". Button: "Vis kort >".
- Option 2:** "Godkendt - da du er imellem 16 og 19 år". Card type: "Ungdomskort for 16-19 årige". Price: "Pris pr. dag 20,20 kr. For dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse". Button: "Vis kort >".

Ved den første bestilling af Ungdomskort valgte sønnen/klageren det billigste kort – UU-kortet (Ungdomskort ungdomsuddannelse). De valgte en gyldighedsperiode på 55 dage fra 7. august 2019 – 30. september 2019. For denne periode var prisen (egenbetalingen) 687 kr.

Under fanen "Dine beskeder" fik sønnen følgende bestillingsbekræftelse:



Middtrafik har oplyst, at der blev udsendt betalingmails til klageren. Disse er ikke fremlagt i sagen, da de er blevet slettet hos Middtrafik i forbindelse med overgang til et nyt betalingssystem, og klageren har heller ikke gemt disse e-mails.

Den 20. august 2019, før ovennævnte UU-kort udløb, loggede klageren sammen med sønnen ind på "mitungdomskort.dk", hvor de igen bestilte Ungdomskort til sønnen.

Denne gang kom de imidlertid til at vælge det dyrere XU-kort til sønnen, og de bestilte endvidere Ungdomskortet indtil udløbet af godkendelsesperioden. Herved blev de efterfølgende fornyelser af kortet udstedt som det dyrere XU-kort.

Klageren har oplyst, at de loggede ind på mitungdomskort.dk fra en mobiltelefon, og at det ikke fremgik tydeligt for dem, at de ikke bestilte det rette kort.

Under fanen "Dine beskeder" fik sønnen følgende bestillingsbekræftelse:



Midttrafik har oplyst, at denne bekræftelse dækkede sønnens bestilling af XU-kort fra 1. oktober 2019 og indtil udløbet af godkendelsesperioden (dagen før sønnens 20-års fødselsdag), idet bestillingen som tidligere oplyst blev splittet op i kort à 30 dage.

Det første XU-kort, der faktisk blev udstedt til klagerens søn, var gyldigt fra den 30. december 2019 – 29. januar 2020 og kostede 660 kr. Klageren har indsendt følgende e-mailbekræftelse af 12. december 2019, som han modtog fra Midttrafik:

”

Buskort betalingsoplysninger - Midttrafik



no-reply@kortkig.dk
Til [redacted]@gmail.com

Kære [redacted]

Vi har nu modtaget dine betalingsoplysninger til Ungdomskort [redacted]

Du har bestilt Ungdomskort for perioden 30-12-2019 til 28-01-2020 i området fra zone XU_MTO til XU_MTO.
Prisen for Ungdomskortet er 660,00 kr.

Vi sender dit Ungdomskort med posten, så du modtager det inden første gyldighedsdag.

Vi sender Ungdomskortet til denne adresse:

8382 Hinnerup

Beløbet hæves på dit betalingskort på Ungdomskortets første gyldighedsdag. Du modtager en kvittering på mail fra os, når betalingen er gennemført.

Hvis betalingen mislykkes

Hvis betalingen ikke bliver gennemført, modtager du en mail, hvori vi beder dig foretage en ny betaling.

Har du spørgsmål til din bestilling, kan du kontakte Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230.

Venlig hilsen,
Midttrafik

”

Den 2. januar 2020 modtog klageren en betalingsmail fra Midttrafik vedrørende næste periode:

”

Få Ungdomskort på Midttrafik app

Nu kan du få dit Ungdomskort på Midttrafik app. Du får levering inden for 24 timer, selfiemulighed, betaling med alle betalingskort og Mobile Pay og kan ændre dine perioder direkte i app'en.

Skift til Ungdomskort på app nu, så får du automatisk dit næste kort i Midttrafik app. Betaler du dit næste pap-kort, kan du også skifte midt i perioden.

[Se hvordan, du let skifter fra pap til app](#)

Betal dit Ungdomskort for den næste periode fra 29-01-2020 til 27-02-2020. Prisen er 666,00 kr. Du får fortsat kortet leveret på pap denne gang, men har mulighed for at skifte til app. Din betaling følger med over på Midttrafik app.

Du kan betale via nedenstående link med et betalingskort.

[https://kortkig.dk/PaymentPage.aspx?
x=0&y=448009027&z=7&w=dbdb75ecc1789aaecf05ab234c80c766f3c4eb372102b040df3cb15997c0018e](https://kortkig.dk/PaymentPage.aspx?x=0&y=448009027&z=7&w=dbdb75ecc1789aaecf05ab234c80c766f3c4eb372102b040df3cb15997c0018e)

Bemærk! Linket er kun aktivt indtil **19-01-2020**. Det er vigtigt at betale rettidigt, så vi kan sende dit kort til tiden. **Midttrafik dækker ikke ekstraomkostninger til billetter ved for sen betaling.**

Du modtager en kvittering på mail fra os, når betalingsoplysningerne er godkendt. Beløbet hæves på din konto på Ungdomskortets første gyldighedsdag.

Er betalingslinket udløbet/virker ikke:

Du kan betale via <https://kortkig.dk/GiroPayment.aspx/midt> (betalingskort)

Har du ikke et betalingskort:

Du kan betale vedhæftede faktura via netbank. Vær opmærksom på, at der kan være op til 14 dages leveringstid fra du har gennemført betaling, til du modtager dit ungdomskort.

Midttrafik dækker ikke ekstraomkostninger til billetter ved for sent betaling.

Venlig hilsen

Midttrafik

”

Til e-mailen var vedhæftet følgende faktura:

”

Betaling af ungdomskort

Gyldigt i perioden 29.01.2020 til 27.02.2020

Gyldigt fra zone XU_MTO til zone XU_MTO samt alle zoner i 0.

Bemærk, der kan være op til 14 dages leveringstid fra, du har gennemført betalingen til du modtager dit ungdomskort.

Fakturaen betales enten via betalingslinket i mailen, eller via netbank med nedenstående betalingsoplysninger:

Pris 666 kr.

NB! Ved betaling via netbank, er det vigtigt, at du indtaster pris og betalingsoplysninger korrekt, da du ellers ikke vil modtage dit kort.

”

Klageren betalte fakturaen og fortsatte herefter med at betale for sønnens Ungdomskort hver måned med få undtagelser, når han modtog betalingsmailen fra Midttrafik om fornyelse af Ungdomskortet. Klageren har indsendt kopi af betalingsmails- og bekræftelser modtaget fra Midttrafik for perioden 30. december 2019 – 16. juni 2021.

Midttrafik har indsendt nedenstående oversigter – den ene viser alle sønnens Ungdomskort i perioden 7. august 2019 – 14. september 2021, og den anden viser prisdifferencen mellem de købte XU-kort og det billigere UU-kort:

Alle Ungdomskort:

Gyldig Fra	Gyldig Til	Korttype
07-08-2019	30-09-2019	UU
30-12-2019	28-01-2020	XU
29-01-2020	27-02-2020	XU
28-02-2020	28-03-2020	XU
29-03-2020	27-04-2020	XU
28-04-2020	27-05-2020	XU
28-05-2020	26-06-2020	XU
27-07-2020	25-08-2020	XU
26-08-2020	24-09-2020	XU
25-09-2020	24-10-2020	XU
25-10-2020	23-11-2020	XU
24-11-2020	23-12-2020	XU
24-12-2020	22-01-2021	XU
23-01-2021	21-02-2021	XU
19-03-2021	17-04-2021	XU
18-04-2021	17-05-2021	XU
18-05-2021	16-06-2021	XU
08-08-2021	14-09-2021	UU

Prisdifference ml. XU-kort og UU-kort:

Gyldig Fra	Gyldig Til	Egenbetaling XU	Egenbetaling UU	Difference
	28-01-2020	653,00		276,00
30-12-2019	27-02-2020	kr. 666,00	377,00 kr.	kr. 284,00
29-01-2020	28-03-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-02-2020	27-04-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
29-03-2020	27-05-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-04-2020	26-06-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-05-2020	25-08-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
27-07-2020	24-09-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
26-08-2020	24-10-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
25-09-2020	23-11-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
24-11-2020	23-12-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
24-12-2020	22-01-2021	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
23-01-2021	21-02-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
19-03-2021	17-04-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
18-04-2021	17-05-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
18-05-2021	16-06-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
I alt		10.151,00 kr.	6.139,00 kr.	4.012,00 kr.

Den 4. august 2021 anmodede klageren Midttrafik om at refundere prisdifferencen mellem de to korttyper og anførte følgende:

”Jeg har opdaget, at jeg for min søns buskort (nummer xx/cpr xx) i de sidste to år, han har gået på gymnasium, har betalt for meget. Jeg har betalt for et kort til én, der ikke går på ungdomsuddannelse (618 kr/mdr) i stedet for en, der går på ungdomsuddannelse (390 kr/mdr). Det er selvfølgelig vores egen fejl, men omvendt har vi betalt alt for meget for en ydelse, og jeg vil derfor gerne have det for meget betalte beløb refunderet.”

Midttrafik afviste samme dag at refundere differencen med følgende begrundelse:

”Jeg må desværre afslå din ansøgning om refusion. Midttrafik har ikke lovhjemmel til at ændre et ungdomskort med tilbagevirkende kraft. Ungdomskort er et periodekort, hvor der ydes særlig befordringsrabat fra staten, og hvor staten kompenserer for ydet rabat mellem skole og hjem og fritidsrejser. Midttrafik udsteder ungdomskort i henhold til Bekendtgørelse om Ungdomskort (BEK nr 944 af 28/06/2018). Her fremgår det bl.a. af § 5, at trafikalselskaber udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

Bestillingssystem

§ 5. Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

Stk. 2. Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

Stk. 3. Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

Stk. 4. De kortudstedende myndigheder er trafikelskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

I forbindelse med bestillingen af kortet via mitungdomskort.dk, har din søn opfyldt godkendelseskriterierne for 2 korttyper, nemlig ungdomsuddannelse og 16-19 årige.

✓ Godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser



Ungdomskort ungdomsuddannelse

Pris pr. dag 12,74 kr. For dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse

[Vis kort >](#)

✓ Godkendt - da du er imellem 16 og 19 år



Ungdomskort for 16-19 årige

Pris pr. dag 20,20 kr. For dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse

[Vis kort >](#)

Det fremgår af teksten, at den øverste er "for dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse", og at den nederste er "for dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse". Din søn har endvidere fået en bestillingskvittering pr. mail, hvor det fremgår, at han har bestilt ungdomskort for 16-19 årige, som ikke går på en uddannelse.

Jeg har stor forståelse for, at det er rigtig ærgerligt og frustrerende. Men jeg kan desværre ikke refundere differencen.

Ønsker du at klage over afgørelsen kan der rettes henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro - www.abtm.dk.

Ankenævnet har tidligere behandlet en lignende sag, du kan læse nævnets afgørelse på deres hjemmeside sagsnr. 2020-0180."

Hertil bemærkede klageren den 5. august 2021:

" Tak for svar.

Når jeg sådan lige læser din mail igennem, står det mig klart, at det ikke hverken er første eller anden gang, du sender sådan en ud. Hvilket igen får mig til at konkludere, vi langt fra er

de eneste, der har begået denne fejl, uden at det dog har fået jer til at rette hjemmesiden. Derfor vil jeg klage - ikke fordi, jeg tror, det giver noget som helst, men for (endnu en gang) at gøre opmærksom på, at jeres bestillingsflow faktisk er misledende og - hvis jeg ikke vidste bedre - nærmest er designet til at folk skal falde i den her fælde. Særligt galt er det, hvis man tilgår via sin mobil."

Midttrafik svarede samme dag følgende:

" Du er i din gode ret til både at klage og konkludere.
Jeg kan oplyse dig om, at svaret til dig var 3. gang, jeg sendte tilsvarende svar ud siden 2007.
Jeg kan samtidig oplyse, at Midttrafik modtager et 5-cifret antal bestillinger på ungdomskort til ungdomsuddannelser hvert år."

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 5. august 2021.

SEKRETARIATETS BEHANDLING:

På forespørgsel fra sekretariatet om, hvorvidt der findes en mobilversion af mitungdomskort.dk, har Midttrafik oplyst følgende:

" Der findes ikke en særskilt version af mitungdomskort.dk.

Den tidligere fremsendte oversigt over sønnens bestilte og betalte XU-kort er fuldstændig. Det første XU-kort, som klagers søn bestilte og betalte var med startdato 30. december 2019.

Klagers søn har endvidere bestilt og betalt et UU-kort for perioden 7. august – 30. september 2019."

På sekretariatets anmodning om at modtage uddybende oplysninger vedrørende den kvittering, som sønnen modtog i selvbetjeningen på "mitungdomskort", har Midttrafik oplyst følgende:

" Kvitteringen fra d. 20.8.19 gælder for hele godkendelsesperioden for XU.

Når man bestiller et ungdomskort, er bestillingen default fra den første gyldighedsdag man har valgt og frem til ens godkendelse udløber. Ved XU kort er det dagen før ens 20-års fødselsdag, ved UU kort er det den dag, skolen har meldt ind som sidste skoledag for den samlede uddannelse.

I praksis splittes hele bestillingen op i kort á 30 dage, hvilket fremgår i bestillingsforløbet. Hver gang et kort nærmer sig udløb får man en betalingspåmindelse i form af mail eller pop up i app, så man kan betale og aktivere næste 30 dages periode. Hvis man ikke betaler fornys perioden ikke, men man får så en ny påmindelse, når den næstfølgende periode nærmer sig.

Kvitteringer dækker altså over samtlige af de nedenstående bestillinger. "

Klageren har bemærket:

" Jeg er forholdsvist sikker på, at jeg ikke har modtaget noget om det billigere ungdomskort - alene af den grund, at jeg ikke kan huske andre beløb end de ca. 600 og at jeg helt sikkert ville have undret mig, hvis prisen pludseligt steg.

Jeg kan på min konto se, at jeg d. 12., 20. og 27. august har betalt 270kr til Midttrafik - men om der er en sammenhæng med ungdomskort og om det så har været for en uge ad gangen, kan jeg ikke huske. Men jeg ville helt sikkert have studset, hvis prisen pludseligt var steget voldsomt."

Midttrafik har på anmodning indsendt kopi af bekræftelse fra mitungdomskort.dk på bestilling af UU kort (indsat ovenfor under afsnittet "Sagens omstændigheder") og har tilføjet følgende:

"Der blev også udsendt betalingsmails af samme type vedr. denne bestilling.

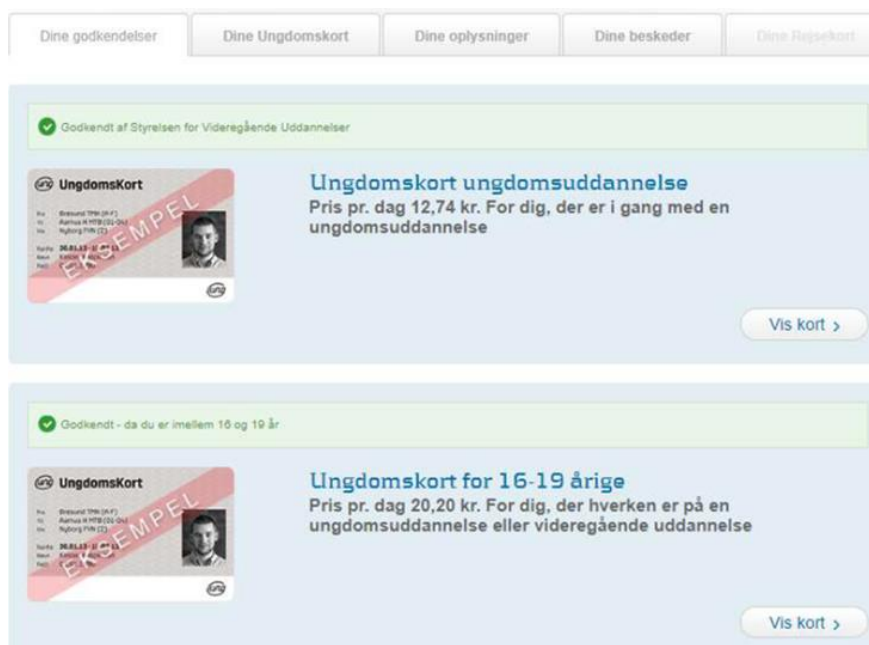
Klager skriver, at han ville have undret sig, hvis prisen steg i forbindelse med skiftet fra UU til XU. UU-kortet var bestilt med en gyldighed på 55 dage og havde en egenbetaling på 687 kr. Det efterfølgende XU-kort var bestilt med en gyldighed på 30 dage og en egenbetaling på 653 kr., hvilket kan forklare, hvorfor klager ikke undrede sig."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

To medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Susanne Beyer Svendsen med 2 stemmer) udtaler:

"Vi lægger til grund, at klageren sammen med sin søn bestilte Ungdomskort til 16-19-årige (XU-kort) til sønnen, selv om sønnen var berettiget til det billigere Ungdomskort til ungdomsuddannelse (UU-kort), som han tidligere havde bestilt.

Klageren og sønnen loggede ifølge det oplyste ind på mitungdomskort.dk via en mobiltelefon. Da der ikke findes en særskilt mobilversion af mitungdomskort.dk, lægges det til grund, at de fik vist sønnens godkendelser til ungdomskort (UU-kort og XU-kort) som vist herunder:



Efter vores opfattelse fremgår det tilstrækkelig tydeligt, at der er tale om to forskellige korttyper, og da prisen for hver korttype er oplyst, er det endvidere tydeligt, at prisen for UU-kortet (ungdomskort ungdomsuddannelse) er lavere end prisen for XU-kortet (ungdomskort for 16-19-årige).

Sønnen fik efterfølgende en bestillingsbekræftelse, som han kunne læse under fanen "dine beskedder", og det fremgår øverst i denne besked, at han havde bestilt "et ungdomskort til 16-19 årige, som ikke går på en SU-berettiget uddannelse". Endvidere blev der hver måned herefter opkrævet og betalt prisen for et XU-kort.

Vi bemærker endvidere, at ankenævnet i forbindelse med behandlingen af en tidligere ankenævns sag 2020-0180, har fået oplyst, at det statslige transporttilskud til UU-kortet ikke kan udbetales med tilbagevirkende kraft, og klagerens søn kunne således kun få tilskuddet/den billigere pris ved samtidig bestilling af UU-kortet.

Det er derfor vores opfattelse, at klageren og sønnen selv må bære ansvaret for, at de købte det forkerte Ungdomskort til sønnen på mitungdomskort.dk og derfor ikke er berettiget til at få refunderet prisdefferencen mellem XU-kortet og UU-kortet.

Vi opfordrer dog Midttrafik til i sine betalingsmails at gøre det tydeligere, hvilken korttype den unge betaler for."

To medlemmer (Torben Steenberg og Gry Midttrun) udtaler:

" Vi bemærker, at målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, som starter på en ungdomsuddannelse, og som for manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole.

Uanset at sønnen i den konkrete sag fik hjælp af sin far (klageren) til at bestille sit Ungdomskort, har det stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Vi finder det derfor problematisk, at unge 16 – 19-årige får vist muligheden for at købe det dyrere ungdomskort, når pågældende allerede er blevet godkendt til det billigere kort – også selv om der i teorien kan tænkes at være unge, som i en kort periode har behov for at rejse på det dyrere kort, som skitseret af Midttrafik.

Vi hæfter os endvidere ved, at en enkelt fejlbestilling, som ikke opdages af den unge eller af forældrene i forbindelse med bestillingen eller ved modtagelse af bekræftelsen i bestillingssystemet, kan have konsekvens for flere års køb af Ungdomskort, fordi kortet kan bestilles for hele godkendelsens gyldighedsperiode, og således blot kan fornys ved at betale ved modtagelse af en betalingsmail fra Midttrafik.

Af Midttrafiks betalingsmails fremgår det ikke tydeligt, hvilken type kort der betales for, og dette er efter vores opfattelse særdeles problematisk, fordi det derfor ikke er muligt for den unge eller forældrene ad den vej at opdage, at der er begået en fejl.

Vi finder derfor, at Midttrafik ikke har kommunikeret tilstrækkelig tydeligt over for klageren og sønnen, hvilken Ungdomskorttype de købte hver måned, hvilket kan have været årsag til, at de ikke blev opmærksomme på den fejl, de havde begået.

På denne baggrund finder vi, at Midttrafik må bære ansvaret for, at klageren fortsatte med at betale for det forkerte Ungdomskort til sønnen, og vi finder derfor, at Midttrafik skal refundere prisdifferencen til klageren, selv om Midttrafik muligvis ikke kan få beløbet godtgjort fra staten. ”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Fra Bekendtgørelse om Ungdomskort (BEK nr. 944 af 28/06/2018):

Modtagerkreds

§ 2. Ungdomskortet tilbydes:

- 1) Uddannelsessøgende, der er omfattet af kapitel 2 i lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v., og regler fastsat i medfør heraf.
- 2) Studerende, der er omfattet af § 1 i lov om befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser, og regler fastsat i medfør heraf.

” 3) 16-19-årige som ifølge det Centrale Personregister (CPR) er bosiddende i Danmark.

...

Bestillingssystem

§ 5. Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

Stk. 2. Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

Stk. 3. Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

Stk. 4. De kortudstedende myndigheder er trafikselskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet. ”

Fra Midttrafiks hjemmeside:

”

Sådan bestiller du Ungdomskort (en trin-for-trin vejledning)

OBS! Vi anbefaler, at du bestiller dit [Ungdomskort på Midttrafik app](#), da papkortet bliver udfaset i starten af 2021.

Bestil dit Ungdomskort i god tid og senest 4 uger inden du skal bruge det. Du skal bruge følgende til din bestilling:

- Et NemID i dit eget navn (cirka en uges leveringstid på nemid.nu)
- En aktiv mailadresse, så vi kan sende en betalingsmail (brug dine forældres, hvis de betaler) Tjek at mailadressen er korrekt tastet ind!
- Et vellignende digitalt pasfoto, der overholder gældende krav til pasfoto

1. Start din bestilling på [ungdomskort.dk](#)

Går du på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse vælg **trin 1** og log ind med NemID. Godkend de informationer, din skole har oplyst.

Du skal godkendes af dit uddannelsessted, før du kan bestille Ungdomskort. Hvis godkendelsen ikke er der, skal du kontakte dit uddannelsessted.

2. Vælg **trin 2** [Gå til bestilling/betaling i Mit Ungdomskort](#), når du er godkendt af dit uddannelsessted, eller hvis du er 16-19 år og ikke under uddannelse.

3. Log ind med NemID og vælg **Dine godkendelser**. Bestil det Ungdomskort, der passer til dig enten ungdomsuddannelse eller 16-19 år/videregående uddannelse.

Det er vigtigt, at du bestiller det rigtige Ungdomskort fra starten, så du får det til den rigtige pris.

4. Vælg **Dine rejser** og vær opmærksom på, at du vælger den rigtige rute.

Vælger du ikke den rigtige rute fra start, risikerer du, at kortet ikke er gyldigt til de rejser, du har brug for, fx mellem uddannelse og hjem.

Rejser du med tog mellem to prisområder, skal du huske at vælge en strækning med tog, så du får dit Ungdomskort leveret fra DSB.

[Se kort med Midttrafiks prisområder](#)

5. Vælg **Dine perioder**. Startdatoen vil automatisk være den tidligste dag (studiestart), du kan bruge kortet. Du har mulighed for at ændre startdatoen til en senere dato.

Går du på en ungdomsuddannelse, er dit Ungdomskort gyldigt i to-tre måneder (følger kvartalerne), bortset fra juli, som du skal tilvælge aktivt.

Er du 16-19 år eller går på en videregående uddannelse, er dit Ungdomskort gyldigt i 30 dage.

Der laves automatisk Ungdomskort til hele den periode, som din uddannelse varer.

6. Upload foto.

Du skal være opmærksom på, at foto kan blive afvist, hvis det ikke overholder gældende krav til pasfoto. Ungdomskortet kan ikke laves uden foto.

Midttrafik dækker ikke ekstraomkostninger, hvis dit kort forsinkes på grund af manglende foto.

7. Betaling. Vælg **faktura**, hvis du skal have kort til Midttrafik.

”

Samt om refusion af ungdomskort:

”

Har du ikke længere brug for dit Ungdomskort? 

Har du ikke længere brug for dit Ungdomskort, skal du gå ind på MitUngdomskort.dk og slette dine kommende bestillinger. Har du ikke betalt for perioden endnu, kan du annullere din periode ved at gå ind under detaljer for den periode, du ønsker slettet. Er betalingen gået igennem, skal du kontakte Midttrafik.

Hvis dit Ungdomskort skal refunderes, skal du kontakte Midttrafik Kundecenter på telefon 70 210 230. Vi refunderer tidligst dit kort fra den dag, du ringer til os. Det koster et gebyr svarende til prisen for 8 dage. Det gælder også ved kort, der ikke er trådt i kraft.

Refusionsbeløbet bliver overført til din NemKonto, hvis du er over 18 år. Er du under 18 år, bliver pengene indsat på en af dine forældres NemKonto.

Før vi refunderer beløbet til din NemKonto indhenter vi dit cpr-nr. i cpr-registret. Vi videregiver ikke dit cpr-nr. til andre.

Du har som registreret altid mulighed for at få indsigt i hvilke oplysninger, som vi har registreret om dig, og til at få berigtiget disse oplysninger, hvis de måtte vise sig ikke at være korrekte, jf. persondataloven kapitel 9 og 10.

Pengene betales tilbage til din NemKonto, i løbet af 14 dage.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Vi har i en periode på to år betalt buskort til xx ud fra, at han ikke var tilknyttet en ungdomsuddannelse (618 DKK/md), selvom han er tilmeldt og går på et gymnasium. Retteligen skulle vi derfor have betalt 390 DKK/md.

Vi tilmeldte xx i sin tid via mobil, og selvom jeg nu, når jeg tjekker bestillingsflowet igennem minutløst, godt

kan se, at det korrekte, billigere abonnement fremgår, er det fortsat et meget forvirrende flow - til en grad, hvor det i andre sammenhænge ville blive kaldt bevidst misledende. Jeg kan se, der tidligere har været en afgørelse, der har sagt, at det er den unges eget ansvar - men når både xx og jeg (der professionelt arbejder med brugergrænseflader) har taget fejl, plus at andre har klaget tidligere, må det være et problem af mere generel karakter.

Da jeg klagede til Midttrafik var klokken 11.54 og kl. 12.18 samme dag lå der et meget udførligt svar til mig, med uddrag fra lovgivningen, skærmdumps fra web-hjemmesiden samt henvisning til tidligere klagesag med journalnummer. Den mail er ikke udarbejdet fra bunden på 24 min - hvilket også siger mig, at der er mange henvendelser om dette - og at det derfor er et problem af generel karakter - som Midttrafik vel at mærke er bekendt med, uden at gøre noget ved det andet end at have et afvisende svar klar ved hånden."

Indklagede anfører følgende:

Midttrafik fastholder afslag på at refundere differencen mellem egenbetalingen for et ungdomskort for elever på ungdomsuddannelse (kaldet UU) og 16-19 årige, der ikke går på en ungdomsuddannelse (kaldet XU) for perioden 30.12.19-16.06.21. Klagers søn har selv bestilt forkert kort, og Midttrafik har ikke hjemmel til at ændre et ungdomskort med tilbagevirkende kraft.

I forbindelse med køb af ungdomskort har klagers søn bestilt kortet for 16-19 årige udenfor uddannelse, selv om han af styrelsen var godkendt til kortet for ungdomsuddannelseselever.

Prisforskellen på de 2 kort har i gennemsnit i perioden været ca. 250 kr. pr. 30 dage.

Nedenstående oversigt sammenligner egenbetalingen på de fejlbestilte kort og UU-kort for klagers søn.

Gyldig Fra	Gyldig Til	Egenbetaling XU	Egenbetaling UU	Difference
30-12-2019	28-01-2020	kr. 653,00	377,00 kr.	kr. 276,00
29-01-2020	27-02-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-02-2020	28-03-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
29-03-2020	27-04-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-04-2020	27-05-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
28-05-2020	26-06-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
27-07-2020	25-08-2020	kr. 666,00	382,00 kr.	kr. 284,00
26-08-2020	24-09-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
25-09-2020	24-10-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
25-10-2020	23-11-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
24-11-2020	23-12-2020	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
24-12-2020	22-01-2021	kr. 606,00	382,00 kr.	kr. 224,00
23-01-2021	21-02-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
19-03-2021	17-04-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
18-04-2021	17-05-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
18-05-2021	16-06-2021	kr. 618,00	390,00 kr.	kr. 228,00
I alt		10.151,00 kr.	6.139,00 kr.	4.012,00 kr.

Klager ønsker at få refunderet differencen på egenbetalingen for alle de fejlbestilte kort (4.012 kr.).

Ungdomskort er et periodekort, hvor der ydes særlig befordringsrabat fra staten, og hvor staten kompenserer for ydet rabat mellem skole og hjem og fritidsrejser.

Midttrafik udsteder ungdomskort i henhold til Bekendtgørelse om Ungdomskort (BEK nr 944 af 28/06/2018). Her fremgår det bl.a. af § 5, at trafikelskaber udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

Bestillingssystem

§ 5. Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

Stk. 2. Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

Stk. 3. Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

Stk. 4. De kortudstedende myndigheder er trafikelskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

Midttrafik har modtaget bestilling på ungdomskort XU, hvorfor det er denne ungdomskorttype, vi har hjemmel til at udstede.

Midttrafik har i forbindelse med ankesag 2020-0180 forespurgt Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, Særlig Uddannelsesstøtte om Midttrafik kan lave indberetning for perioden 1.8.19-20.4.20 og få refusion fra styrelserne i forhold til ydet rabat og kompensation for fritidsrejser.

Styrelsen har svaret: "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."

Midttrafik har altså ikke hjemmel til at ændre ungdomskortet med tilbagevirkende kraft. Midttrafik har leveret det kort, som kunden har bestilt.

I forbindelse med bestillingen af kortet via mitungdomskort.dk, har klager opfyldt godkendelseskriterierne for 2 korttyper UU og XU, hvorfor hun har skullet vælge mellem disse.

I nedenstående udsnit fra kundens profil, kan man se, hvordan det ser ud. I bestillingsøjeblikket, stod der dog "Bestil" i stedet for "Vis kort" på knapperne ud for hver ordening.

Det fremgår tydeligt af teksten, at den øverste er "for dig, der er i gang med en ungdomsuddannelse", og at den nederste er "for dig, der hverken er på en ungdomsuddannelse eller videregående uddannelse".

Kunden har endvidere fået en bestillingskvittering pr. mail, hvor det fremgår, at man har bestilt ungdomskort for 16-19 årige, som ikke går på en uddannelse.

[udeladt. Gengivet ovenfor i sagsfremstillingen].

Skyggevisning for:
(Luk browser vindue for at afslutte)Mit Ungdomskort

Dine godkendelser

Dine Ungdomskort

Dine oplysninger

Dine beskeder

Dine Rejsekort

Dine beskeder

Herunder ser du en liste over de beskeder, du har fået vedr. dit Ungdomskort. Klik på beskeden for at åbne eller lukke den.

Fra	Emne	Dato
Mit Ungdomskort	Annullering af ungdomskort	04-08-2021
Mit Ungdomskort	Tak for din bestilling	02-08-2021
Mit Ungdomskort	Tak for din bestilling	15-03-2021
Mit Ungdomskort	Midtrafik lukker for bestilling af papkort	14-01-2021
Mit Ungdomskort	Opdatering af kortpriser	30-06-2020
Midtrafik	Tak for din bestilling	20-08-2019

Tak for din bestilling af Ungdomskort til 16-19 årige som ikke går på en SU berettiget uddannelse.

Midtrafik sender dig en mail med et betalingslink inden for 1-7 hverdage hvis dit foto bliver godkendt, og som du skal benytte til at betale for dit Ungdomskort. Når du har betalt via linket, sender vi det kvitterede Ungdomskort til dig. Det er derfor en vigtig mail.

Du kan allerede nu tilføje no-reply@kortkig.dk som en kontaktperson, så du er sikker på at modtage den mail vi sender til dig. Ellers kan du risikere, at mailen havner i dit spam-filter.

Betalings mailen sendes til den mailadresse, som du er oprettet med på mitungdomskort.dk.

Læs mere på www.midtrafik.dk

Denne mail er en informationsmail, og kan ikke besvares. Har du spørgsmål, så skriv til os på ungdomskort@midtrafik.dk

Midtrafik har endvidere lavet en vejledning på midtrafik.dk, hvor vi også understreger vigtigheden af at vælge det rigtige ungdomskort.

Trin-for-trin, hvis du er ny kunde

[Se video med trin-for-trin](#)

Vi har lavet en trin-for-trin vejledning til, hvordan du bestiller dit Ungdomskort første gang med levering på Midttrafik app

1. Start din bestilling på ungdomskort.dk

Går du på en ungdomsuddannelse eller en videregående uddannelse vælg **trin 1** og log ind med NemID. Godkend de informationer, din skole har oplyst.

Du skal godkendes af dit uddannelsessted, før du kan bestille Ungdomskort. Hvis godkendelsen ikke er der, skal du kontakte dit uddannelsessted.

2. Vælg **trin 2** [Gå til bestilling/betaling i Mit Ungdomskort](#), når du er godkendt af dit uddannelsessted, eller hvis du er 16-19 år og ikke under uddannelse.

3. Log ind med NemID og vælg **Dine godkendelser**. Bestil det Ungdomskort, der passer til dig enten ungdomsuddannelse eller 16-19 år/videregående uddannelse.

Det er vigtigt, at du bestiller det rigtige Ungdomskort fra starten, så du får det til den rigtige pris.

Klager mener, at det må være et problem af mere generel karakter, da både klagers søn og klager har taget fejl, samt at der har været andre klager. Klager henviser endvidere til, at der kom et hurtigt og meget udførligt svar, som også siger klager, at der er mange henvendelser om dette.

Klager har dog ikke ret i dette synspunkt, idet svaret til klager var 3. gang siden 2007, hvor tilsvarende svar var sendt ud.

Midttrafik modtager et 5-cifret antal bestillinger på ungdomskort til ungdomsuddannelser hvert år.

”

Hertil har klageren bemærket:

” Det er helt korrekt, at når man gennemgår bestillingsflowet minutiøst, så er alle informationer der. Pointen er bare helt åbenlyst, at på en telefon (Midttrafiks eksempler er jo selvfølgelig fra PC), er det svært at gennemskue. Første ting, der springer i øjnene, er at valgmulighederne (under eller ikke under uddannelse) er helt ens i look-and-feel. Det er et helt klassisk eksempel på en dårlig brugergrænseflade grænsende til direkte misvisende - hvad er pointen med at gøre to væsensforskellige tilbud helt ens? Og hvorfor skal brugeren i det hele taget eksponeres for begge tilbud? Når man logger ind, er man jo godkendt til det ene eller andet - hvorfor så bare ikke få vist den man er godkendt til? Det minder mig på mange måder om Ryanairs bestillingsflow, der jo kun har til formål via dubiøse brugergrænseflader at få flere penge ud af kunderne.

Mht. antallet af klager er det interessante jo ikke, at der kun har været tre, det interessante er jo, hvor mange henvendelser der har været, som aldrig er blevet til en klage. Den meget udførlige besvarelse, jeg fik, kom ganske få minutter efter min henvendelse. Det er imponerende overskudsagtigt at have sådan en skabelon liggende klar til lynhurtig afsendelse som svar på en henvendelse, der i snit (hvis antallet af henvendelser virkelig skulle være det samme som antallet af klager) kommer én gang hver 7. år.

Mht. Midttrafiks svartid på klagen, fik jeg følgende at vide:

"Middtrafiks direktion har besluttet, at klager over afgørelser truffet af Midttrafik, og hvor der efterfølgende er indgivet klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro skal behandles af Midttrafiks direktion.

Dette medfører, at Midttrafik ikke er i stand til at overholde svarfristen på 10 dage. Midttrafik vil hurtigst muligt efter direktionens behandling af sagen sende sit svar til Ankenævnet.

Sagen forventes behandlet af direktionen senest 22. september.

Venlig hilsen"

Der sker så absolut ingenting, før jeg henvender mig igen den 30. oktober. Den hurtighed hvormed Midttrafik besvarede min første henvendelse, er nu forsvundet som dug for solen. Jeg har ingen grund til ikke at antage, at havde jeg ikke henvendt mig igen, ville sagen bare være blevet skrinlagt hos Midttrafik - hvilket jo igen giver mindelser om Ryanair og deres behandling af klager. Hele setuppet - lige fra den første henvendelse, til gebyret til den manglende overholdelse af lovede svarfrist virker til kun at have det formål at forhindre kunder i at klage.

Jeg er med på, at der tidligere har været en klage, der er blevet afvist, og jeg har naturligvis ingen illusioner om, at dette her bliver anderledes. Men jeg håber da bestemt, det kan skubbe lidt på, at Midttrafik får forbedret deres bestillingsflow og måske også, at de tager kundeklagerne lidt mere alvorligt, end tilfældet har været i denne sag."

Hertil har indklagede svaret:

" Grunden til at det var muligt at svare så hurtigt skyldes, at Midttrafik inden for det seneste år havde behandlet en tilsvarende sag.

Midttrafik skal beklage den senere lange sagsbehandlingstid, der skyldes en væsentligt øget sagsmængde af anden karakter, der har skabt ekstraordinær travlhed.

Grunden til, at man får vist begge tilbud, er, at i visse situationer, kan det være relevant at vælge det "dyreste" ungdomskort.

Fx hvis man er berettiget fra 1.8.2021-30.6.2022 og man har et større rejsebehov på under 30 dage i perioden op til godkendelsesperioden. Så kan det være den billigste rejseform, selv om man betaler højere egenbetaling i en delperiode. Skal man fx rejse langt og/eller hyppigt i perioden 16.7.-31.7., kan man med fordel købe et XU-kort for perioden 16.7.-14.8., idet merprisen i egenbetalingen overstiger besparelsen på rejserne i perioden 16.7.-31.7."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand