

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0017
- Klageren:** XX
5230 Odense
- Indklagede:** Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på Ungdomskort, der endnu ikke var gyldigt
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han få minutter inden rejsen havde overført penge for en ny 30-dages periode, og hørte den korrekte lyd for check ind, inden han steg på Letbanen. Han plejer ikke at skulle vente 24 timer, før beløbet er overført til kortet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Fynbus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om glemt periodekort. Fynbus skal som tilsluttet trafikvirksomhed betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i den væsentligste del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

-oOo-

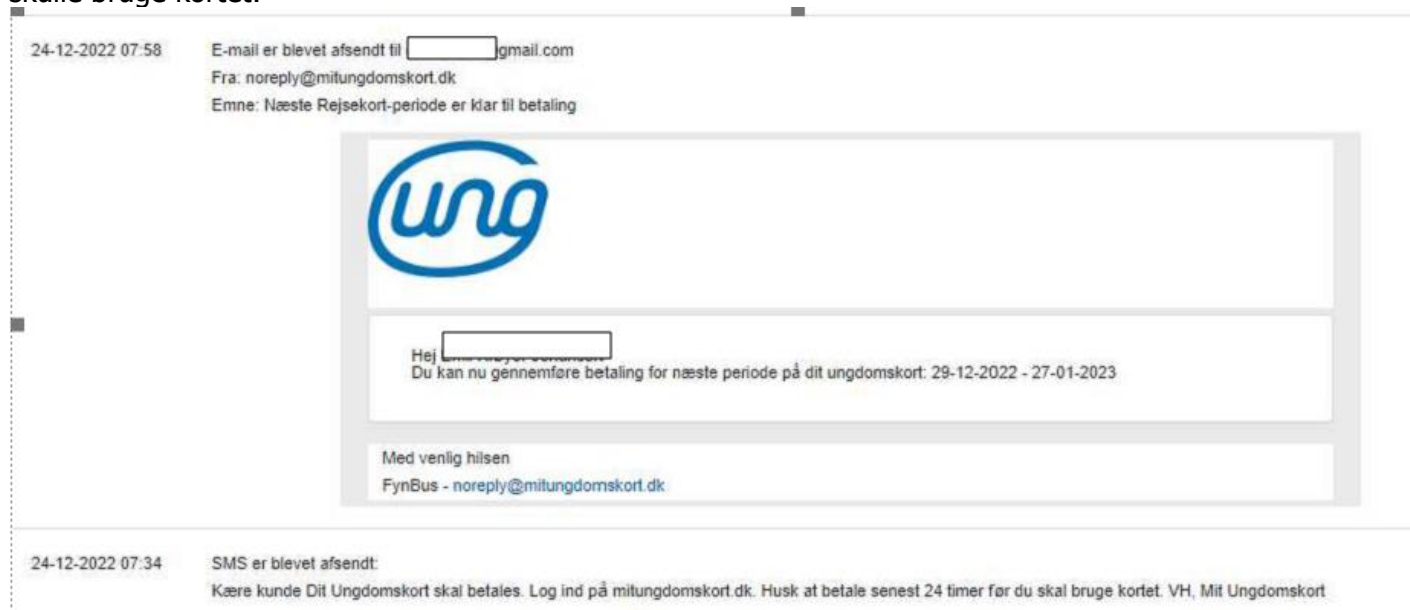
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er godkendt til Ungdomskort, som han igennem to år har fået leveret månedligt af Fynbus.

Den 24. december 2022 sendte Ungdomskortsystemet en autogenerated e-mail til klageren med besked om, at hans kommende periode kunne betales, hvilket skulle ske senest 24 timer før, han skulle bruge kortet:



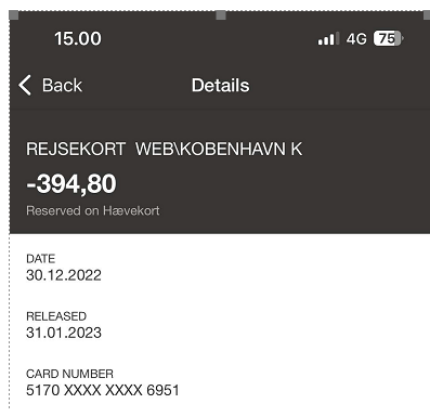
Den 30. december 2022 skulle klageren rejse med Letbanen, og da hans forrige periode på Ungdomskortet var udløbet, loggede han kl. 14:14 ind på Mitungdomskort.dk og registrerede sit betalingskort kl. 14:16 til betaling af 395 kr. for den kommende periode. Denne løb fra den 29. december 2022 til den 27. januar 2023. Herefter forlod han sin lejlighed for at tage til Letbanens stoppested Cortex Park, hvor han kl. 14:40 holdt sit Rejsekort Ungdomskort hen til det blå punkt på en Rejsekortstander.

Ifølge klageren hørte han lyden for korrekt check ind, og han steg derfor om bord på Letbanen.

Om bord blev hans Rejsekort Ungdomskort kontrolleret, men da Ungdomskortsystemet endnu ikke havde genereret et gyldigt kort til ham, hvilket efter betalingen kan tage op til 5 timer i tog, Metro og Letbaner og 24 timer i busser, kunne hans Rejsekort Ungdomskort ikke checke ind og aktivere den nye periode. Klageren blev derfor kl. 14:45 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Dette klagede han over til Fynbus samme dag, den 30. december 2022, hvor han anførte:

”jeg havde bestilt mit ungdomskort ligesom hver måned de sidste 2 år. I dag siger den så at kortet ikke var aktiveret da kontrolløren han scanner det. Derfor tror jeg der er sket en fejl i systemet. Da jeg aldrig har haft problemer med det. Nedeunder er der billeder af, at jeg har betalt mit ungdomskort, ligesom alle de andre måneder. Derfor tror jeg nok at denne kontrolafgift skal annulleres.”



Den 31. december 2022 kl. 11:30 foretog klageren et check ind på Cortex Park, hvorefter hans Rejsekort Ungdomskort nye periode var aktiveret. Perioden løb stadigvæk til den 27. januar 2023.

Den 9. januar 2023 fastholdt Fynbus kontrolafgiften og begrundede det således:
"

Du mødte én af FynBus' kontrollører den 30-12-2022 kl. 14.465 i letbanen, zone 2001 Odense. I den anledning blev der udstedt en kontrolafgift til dig, fordi perioden på dit ungdomskort var udløbet.

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet, og et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>.

Ved gennemgang af dit rejsekort ungdomskort ses, at du den 24. december 2022 modtager en mail om, at næste periode er klar til betaling. Først den 30. december 2022 kan jeg se, at du logger ind på mitungdomskort.dk og registrerer et betalingskort for perioden.

Systemet fortæller følgende:

- 30-12-2022 14:16 [redacted] fornyelsesperiode er bestilt for kunde på Rejsekort med følgende gyldige 01-2023 status under produktion
Kilde: OpenAPI
- 30-12-2022 14:16 [redacted] har registreret sit betalingskort til betaling af perioden:
Fra: 29-12-2022
Til: 27-01-2023
Transaktion: 38abc5ada44466b9374d884b6165987
- 30-12-2022 14:14 [redacted] har logget ind.
- 24-12-2022 07:58 E-mail er blevet afsendt til [redacted]@il.com
Fra: noreply@mitungdomskort.dk
Emne: Næste Rejsekort-periode er klar til betaling



Når du laver et check ind på et ungdomskort, hvor perioden er udløbet, vil rejsekort-standeren give dig en "øv-lyd" og en tekst på skærmen om at perioden ikke er gyldig. Du skal derfor betale for turen på anden vis.

Fra du registrerer dit betalingskort til din periode kan aktiveres med et check ind, går der 5 timer på letbanestationer og 24 timer i busser. Du registrerer dit betalingskort 30 minutter før du møder kontrolløren i letbanen. Din periode aktiveres først den 31. december 2022 med et check ind: ■

Rejsekorthistorik - søg

(d) eller vis historik fra (e) til (l)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	21-12-2022	07:23	Kontrolmærke		Ringe St		0,00
<input type="button" value="+"/>	456	23-12-2022	13:55	Cortex Park (OL)	Ukendt sted		0,00
	30-12-2022	14:43	Kontrolmærke		Bilka (OL)		0,00
<input type="button" value="+"/>		31-12-2022	11:30	Periodekort fornyet	Cortex Park (OL)		
<input type="button" value="+"/>	457	31-12-2022	11:30	Cortex Park (OL)	Check ud oplysninger er gået	Periodekort	

Da din betaling for ungdomskort først er registreret den 31/12-22 har du ikke haft en gyldig periode på dit ungdomskort i kontrolsituationen, og på den baggrund fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift.

”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Logfilen fra de fire Rejsekortstandere på Cortex Park er indhentet hos Rejsekort A/S, der oplyser, at klagerens Rejsekort figurerer i loggen kl. 14:40, hvor standeren har meldt om "Error 118 - kortet er "disabled".

Fynbus er blevet spurgt om følgende:

”

- 1) Kan det lægges til grund, at klagerens Ungdomskort havde en gyldighedsperiode fra den 29.12.22 – 27.1.23, uanset at kortet først blev aktiveret den 31.12.22?
- 2) Perioden blev således ikke tilsvarende forlænget i den anden ende, selv om klageren betalte den fulde pris for perioden den 30.12.22, der først gjaldt ved aktivering den 31.12.22?"

Fynbus har svaret:








”Perioderne på ungdomskortet er faste, hvilket betyder at uanset hvornår i perioden kunden vælger at registrere sit betalingskort og efterfølgende aktivere perioden med et check ind på en rejsekort-stander, ændres perioden ikke. Har en kunde en periode, der hedder 1/3-30/3, men først aktivere perioden den 5/3, betaler kunden for hele perioden. Dette skyldes at trafikskaberne bliver kompenseret af staten for differencen mellem den reelle værdig ungdomskortet har og kundens egenbetaling.

I handelsbetingelserne, som kunden kan finde på sin profil under detaljerne for perioden, står præmissen med at man betaler for perioden uanset hvornår perioden aktiveres. Kunden informeres om at næste periode er klar til betaling med både sms og mail 5 dage før. I mailen/sms'en nævnes, at man skal betale senest 24 timer før man skal bruge sit ungdomskort.”

Perioder for Ungdomskort ungdomsuddannelse

Her kan du se, hvilke perioder du har bestilt et Ungdomskort til. Skal du have et nyt fysisk kort, og statussen står til "under produktion", er det blevet lavet. Når statussen står til "udstedt" er kortet sendt afsted med posten. Har du allerede et kort, og perioden står til "under produktion", check ind efter 24 timer for, at perioden bliver gyldig. Perioden er først gyldig, når status står til "udstedt".

[Ændre perioder](#)

Start	Slut	Pris	Levering	RK-nummer	Status
29-12-2022	27-01-2023	395,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Under produktion
28-01-2023	26-02-2023	405,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt
27-02-2023	28-03-2023	405,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt
29-03-2023	27-04-2023	405,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt
28-04-2023	27-05-2023	405,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt
28-05-2023	30-06-2023	459,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt
01-07-2023	31-07-2023	419,00 kr.	 Rejsekort	308430204 85	Bestilt

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet, trods klagerens oplysning om det modsatte, ikke lægge til grund, at klageren hørte lyden for korrekt check ind den 30. december 2022 kl. 14:40 ved stoppestedet Cortex Park, idet loggen fra standen viser, at kortet var "disabled". Dette indebærer, at displayet oplyser til brugeren, at Rejsekortet ikke er aktivt, og Rejsekortet bliver dermed ikke checket ind. Dette skyldes, at der i tog og Letbane kan gå op til 5 timer, før en kundes online-betaling overføres til Rejsekortsystemet, hvorefter Rejsekortet ved check ind aktiverer en pendlerperiode. Dette oplyses til kunden i bestillingsflow'et, som vist ovenfor.

Klageren havde 30 minutter inden rejsen betalt for en ny periode, hvilken betaling endnu ikke var overført til Rejsekortsystemet, og han steg på Letbanen, selv om han ikke kan have hørt lyden for korrekt check ind, eller kan have set teksten "OK, god rejse".

Det fremgår af loggen ovenfor, at klagerens Ungdomskort den 30. december 2022 stod anført som "under produktion", hvilket betyder, at perioden endnu ikke er aktiv.

Kontrolafgiften til klageren den 30. december 2022 blev dermed i selve kontrolsituationen pålagt med rette, idet perioden endnu ikke var aktiveret ved et check ind.

Imidlertid aktiverede klageren pendlerperioden ved check ind den 31. december 2022, og periodens længde forblev uændret til den 27. januar 2023.

Fynbus har oplyst, at ifølge handelsbetingelserne for Ungdomskort er der ingen fortrydelsesret, når man har overført beløbet, og Fynbus bliver kompenseret af staten for den fulde periode, uanset hvornår i perioden kunden aktiverer kortet.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren betalte beløbet på 395 kr. for en gyldighedsperiode fra den 29. december 2022 – 27. januar 2023, selv om perioden først blev aktiveret fra hans check ind den 31. december 2022.

På den baggrund finder ankenævnet, at Fynbus skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi det var berettiget i kontrolsituationen at udstede en kontrolafgift. Ankenævnet understreger, at kunder med et almindeligt pendlerkortprodukt på Rejsekort, der aktiveres i fortløbende i 30 dage, ikke vil være omfattet af den ovenstående betragtning.

RETSGRUNDLAG:

I henhold til lov om trafikselskaber § 29, kan selskabet pålægge kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke 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.

Handelsbetingelser for Ungdomskort

Ungdomskort er et rabatkort til den kollektive trafik for 16-19-årige elever på ungdomsuddannelser og elever på videregående uddannelser (der er godkendt til SU). Ungdomskort giver nem og billig adgang til den kollektive trafik.

Ungdomskort indeholder oplysning om rejsestrækning, periode samt personlige oplysninger (navn, adresse og fødselsdag). Onlinekøb og fornyelse af Ungdomskort foregår på www.mitungdomskort.dk. Ved førstegangsbestilling leveres kortet med posten, ved fornyelse af en periode lægges denne elektronisk ud på rejsekortet.

Ungdomskort udstedes på rejsekort og er et selvbetjeningsprodukt.

Ungdomskort på rejsekort ejes af Rejsekort A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR-nummer 27332072. Misbrugte kort kan inddrages i henhold til Rejsekort A/S' kortbestemmelser. Læs mere på rejsekort.dk/det-med-smaat.

På rejsekort.dk/det-med-smaat under "Beskyttelse af persondata" kan du læse mere om, hvordan dine persondata opbevares, hvad oplysningerne bliver brugt til, og hvad dine rettigheder er.

Betalingsmåde Du kan vælge mellem at oprette en fornyelsesaftale eller betale perioderne enkeltvis, kaldet engangsbetaling.

Fornyelsesaftaler kan oprettes med Dankort, Visa eller MasterCard. Ved engangsbetaling kan man anvende Dankort, VISA, Visa Elektron, Maestro eller MasterCard.

Fornyelsesaftale Når du køber Ungdomskort og vælger at indgå en fornyelsesaftale med Rejsekort A/S, accepterer du, at Rejsekort A/S automatisk hæver betalingen for hver bestilt periode.

Betalingen for din nye periode hæves på det oplyste betalingskort ved første check ind på et blåt rejsekortpunkt, efter perioden har ændret status til "under produktion", og du betaler for hele perioden, uanset hvornår du foretager det første check ind. Du kan se status for den bestilte periode på mitungdomskort.dk i fanen "Dine Ungdomskort".

Personer under 18 år kan ikke selv oprette en betalingsaftale. De kan forny en periode via engangsbetaling eller oprette en delt betalingsaftale med en voksen, fx forælder eller værge, på selvbetjeningen på rejsekort.dk.

For at kunne oprette en delt betalingsaftale kræver det, at Ungdomskortet på rejsekortet er udstedt, da du skal oplyse rejsekortnummeret i oprettelsesforløbet, når du laver en delt betalingsaftale.

Ved betaling af Ungdomskort med betalingsaftale eller delt betalingsaftale betaler du for hele den bestilte periode uanset hvornår i perioden du foretager det første check ind.

Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretaget via mitungdomskort.dk, til Ungdomskortet kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte fornyelse. Udgave september 2021

Side 2 af 5 Dannebrogsgade 10, 5000 Odense C. Tlf.: 6311 2200, mail: fynbus@fynbus.dk, www.FynBus.dk

Engangsbetaling

Vælger du betalingsformen "engangsbetaling", vil du modtage en notifikation på sms og mail, når den nye periode kan betales. Du får besked 5 dage før, den nye periode skal starte. Du skal logge ind på mitungdomskort.dk og registrere et betalingskort. Betalingen for perioden trækkes, når du laver et check ind på rejsekortudstyr 5 timer efter (hvis du rejser med tog) eller 24 timer (hvis du rejser med bus). Ved betaling af Ungdomskort betaler du hele den bestilte periode, uanset hvornår du laver et check ind. Hvis der går mere end 30 dage fra bestilling af en ny periode foretaget via mitungdomskort.dk, til Ungdomskortet kommer i kontakt med rejsekortudstyr, annulleres den bestilte fornyelse.

Det er vigtigt, at du betaler for din nye periode senest 24 timer før, du skal bruge kortet. Du skal bestille næste periode senest 5 dage før, du skal bruge perioden.

Gyldig periode

For at gøre en bestilt periode aktiv, skal man lave et check ind på et blåt rejsekortpunkt. Ungdomskortet er nu gyldigt i den bestilte periode. Status på perioden ændrer sig fra "under produktion" til "udstedt" på mitungdomskort.dk.

Læs i øvrigt kortbestemmelserne for Ungdomskort, så du er klædt godt på til at bruge dit Ungdomskort, her: <https://www.rejsekort.dk/Det-Med-Smaat#privat>

Det første Ungdomskort

Det første Ungdomskort produceres, når du har registreret et betalingskort på [mitungdomskort.dk](https://www.mitungdomskort.dk). Dette kan ses, når status for perioden ændrer sig til "under produktion". Det er vigtigt, at du betaler for dit Ungdomskort, når du får besked om, at perioden skal betales.

FynBus hæfter ikke for forsinket levering, der skyldes, at betalingen er sket senere end opfordret til. Der åbnes op for betalingen 10 dage før, perioden skal starte. Bestiller du i god tid, vil du først kunne betale 10 dage før, perioden skal starte. Du vil få en meddelelse på det oplyste mobilnummer og via mailadressen, du har registreret på din profil. Meddelelsen sendes, når der åbnes op for betaling.

Ændringer til dine bestillinger Ønsker du at ændre i dine bestillinger – fx slette en periode eller gøre perioden længere – skal dette gøres senest 6 dage, før perioden skal starte. Ellers bliver perioden låst for ændringer, og du kan kun annullere perioden. Du kan annullere perioden ved at trykke på "annuller kort" inde under "vis detaljer" for den pågældende periode. Er periodens status "under produktion" har du ikke mulighed for at annullere perioden.

Perioden skal være på mindst 30 dage og kan maksimalt være 120 dage.

FynBus kan ikke ændre din bestilling af Ungdomskortet, og det er dit eget ansvar, at du bestiller til dit behov.

Refusion af Ungdomskort Kortets restværdi refunderes mod et gebyr svarende til 8 dage. Ved refusion skal du kontakte FynBus, som vil igangsætte en tilbagebetaling af perioden. Der er et tilbagebetalingsgebyr svarende til 8 dages egenbetaling. Vil du undgå at betale gebyret, skal du slette den kommende periode senest 11 dage før, perioden skal starte.

Når du beder om refusion af Ungdomskort, skal du være opmærksom på, at dit Ungdomskort bliver spærret og ikke kan bruges fremover. Skal du bruge et Ungdomskort igen, skal du bestille et nyt på [mitungdomskort.dk](https://www.mitungdomskort.dk). Dette kan være forbundet med et kortgebyr. Udgave september 2021

Side 3 af 5 Dannebrogsgade 10, 5000 Odense C. Tlf.: 6311 2200, mail: fynbus@fynbus.dk, www.FynBus.dk

Juli måned

Er du på en ungdomsuddannelse, kan du vælge, om du ønsker at have et Ungdomskort i juli måned. Du skal bestille juli måned senest den 15. juni.

Er du på en ungdomsuddannelse, og din godkendelse udløber den 30. juni samme år du bliver færdig med din uddannelse, vil du stadig kunne få Ungdomskort i juli måned. Det er dog vigtigt, at du betaler for juli inden den 30. juni, da bestillingen ellers bliver slettet og ikke kan gendannes.

Brug af Ungdomskortet

Når du rejser med bus i FynBus' område på et Ungdomskort, skal du checke ind og checke ud. Rejser du med toget på Fyn, skal du kun lave et check ind, når din periode skal fornyes. FynBus anbefaler dog, at du altid laver et check ind og check ud for at sikre, at din periode er gyldig.

Rejser du udenfor Fyn, skal du have dit Ungdomskort med. Buschaufføren og kontrollørerne kan se, om dit Ungdomskort er betalt, og du dermed kan få billetten til reduceret pris uden for Fyn. Se mere på Ungdomskort.dk.

Praktik eller forlagt undervisning

Du har mulighed for at bestille et ekstra Ungdomskort gratis, hvis du i forbindelse med din uddannelse skal i praktik, eller du skal følge undervisning et andet sted end på din uddannelses primære adresse. Læs mere om hvilke krav, der er til at få et ekstra Ungdomskort på Ungdomskort.dk – her søger du også om godkendelse til praktik/forlagt undervisning af praktikstedet/undervisningsstedet.

For at kunne få det ekstra Ungdomskort gratis, kræver det, at du betaler for dit primære Ungdomskort hos FynBus. Du skal derfor lave et check ind med dit primære ungdomskort for at aktivere perioden, også selvom du har modtaget et ekstra ungdomskort fra DSB. For at der kan udstedes et ekstra Ungdomskort, skal du være godkendt i mindst 30 dage hos praktikstedet/forlagt undervisning. Betaler du ikke for dit primære Ungdomskort, forbeholder FynBus sig retten til at eftersende en faktura til dig på det skyldige beløb.

Bortkomst Såfremt du mister dit kort, har du mulighed for at få udstedt et erstatningskort. Erstatningskortet bestiller du via din profil på mitungdomskort.dk under fanebladet "Dine rejsekort".

Som en service tilbyder FynBus at lave en midlertidig billet, som du kan køre på, indtil dit erstatningskort er kommet med posten. Vær opmærksom på, at denne midlertidige billet kun gælder til busserne på Fyn. Det er et krav at du har betalt for perioden den midlertidige billet skal dække. Du skal kontakte FynBus på tlf. 6311 2200, tast 2 for "Billetter og kort" for at få lavet en midlertidig billet. Se www.FynBus.dk for åbningstiden. Den midlertidige billet udstedes kun, når betalingen er registreret i den bestilte periode.

Bestilling af erstatningskort

Har du betalingsaftale og bestiller et erstatningskort, skal du være opmærksom på, at beløbet for næste periode trækkes automatisk via din betalingsaftale, når erstatningskortet er lavet og sendes med posten.

Har du bestilt et erstatningskort i en periode, der har status "Udstedt", vil perioden blive overført til erstatningskortet, og du skal først betale for næste periode. Udgave september 2021

Side 4 af 5 Dannebrogsgade 10, 5000 Odense C. Tlf.: 6311 2200, mail: fynbus@fynbus.dk, www.FynBus.dk

Bestiller du et erstatningskort til en periode, der har status "under produktion" eller "bestilt", vil du få en meddelelse, når du skal betale for perioden. Meddelelsen vil komme, når erstatningskortet er lavet og afsendt med posten.

Opsigelse

Såfremt du ønsker at opsig dit kundeforhold, skal dette ske ved at gå ind på mitungdomskort.dk og slette din profil. Dette gør du under fanebladet "Dine oplysninger". Det skal gøres senest 11 dage før, næste periode starter. Sletningen kan kun ske, hvis du ikke har nogle perioder liggende. Du skal derfor sørge for at slette alle perioder.

Leveringsbetingelser Dit første Ungdomskort leveres med posten. Fornyelser lægges elektronisk ud på kortet.

Kort leveres kun til Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland). Når kortet er produceret, leveres det ved postforsendelse, som tager 5 arbejdsdage ifølge Post Nords leveringsbetingelser. FynBus påtager sig ikke ansvar for forsinkelse fra postvæsnets side eller bortkommet forsendelse.

Hvis kortet ikke er modtaget inden første gyldighedsdato, skal du kontakte FynBus hurtigst muligt.

Fortrydelsesret Der er ingen fortrydelsesret ved køb af Ungdomskort. Den 14-dages fortrydelsesret, som forbrugeraftaleloven fastsætter for mange onlinekøb, gælder ikke ved billet salg. Dette følger af lovens § 1, stk. 4, nr. 4 ("Loven gælder ikke for aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 12 og 31").

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om, at jeg d.30 december skal handle ind til eftermiddagsmad, jeg bestiller derfor mit ungdomskort, som jeg har gjort hver måned de sidste 2.5 år. Hvor der ingen problemer vel og mærke har været. En halv time efter går jeg til letbanen scanner mit kort som sædvanligt, det siger den fine bling lyd og jeg er klar til at stige på letbanen og køre hen til Bilka for at handle ind. Lige da jeg sætter mig kommer der så en kontrollør hen til mig. Jeg viser mit ungdomskort frem til ham. Han scanner det, men så siger hans scanner den dårlige bip lyd, som når ens kort ikke bliver registreret ordentligt. Han siger, at den siger kortet ikke er betalt, så siger jeg til ham, " det passer ikke helt, fordi jeg har betalt det oppe i stuen lige før, og jeg har lige tjekket ind udenfor letbane ved sidste station," så siger han at jeg skal finde min betaling frem på telefonen. Jeg finder så betalingen frem, og viser ham at jeg har betalt mit ungdomskort for perioden 29/12-27/1. og jeg viser ham også min konto, hvor der er trukket de 395kr som det koster for ungdomskortet. Han siger så " det var underligt, nå men så hør her. Så går du ind på fynbus' hjemmeside og skriver en klage, hvor du nævner det vi lige har snakket om. Men jeg bliver alligevel nødt til at give dig bøden her, fordi det skal jeg bare." Hvor jeg så siger " ja okay, det følger jeg så. Fordi jeg kan da ikke lige se nogen grund til, at jeg både skal betale for mit ungdomskort, men så også samtidig med, at din scanner ikke kan scanne mit kort, at jeg så skal have en bøde. Det lyder lidt dumt" Så derfor fulgte jeg hans instrukser og klagede til fynbus, hvor de skriver til mig, at de holder fast i deres klage grundet, at de kan se inde i deres teknik. At det siger, at mit kort ikke er gyldigt. Men eftersom jeg har haft mit kort i 2.5 år nu, og jeg har scannet mig ind ved letbane-stationen. Så syntes jeg slet ikke det er i orden at forvente en udeboende ung studerende dreng, så både skal betale for sit ungdomskort, men så fordi at kontrollørens scanner ikke virker, så skal jeg ovenikøbet også betale en bøde. Det vil jeg faktisk ikke finde mig i, hvis jeg skal være ærlig.

Med min klage vil jeg opnå det som kontrolløren sagde til mig i letbanen. Netop at få annulleret min bøde. Fordi jeg ikke ser nogen som helst grund til, at jeg skal betale ekstra, fordi Fynbus' apparat og system ikke siger, at mit kort er betalt. Når det både er betalt og tjekket ind ved stationen. Som min bedsteforældre siger. "Teknikken er smart, men også kun når det virker" Derfor kan det ikke være rigtigt, at jeg skal betale for, at systemet ikke vil registrere mit betalte ungdomskort."

Indklagede anfører følgende:

" Fynbus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, ww.fynbus.dk/rejseregler. Kunder der

benytter sig af periodekort, er ligeledes i forbindelse med oprettelse og køb heraf, gjort bekendt med betingelserne for denne type kort.

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet og at rejsekort, når kunden rejser med letbanen, skal tjekkes ind forud for påstigning. Idet klagerens periodekort ikke var aktivt, vil han have fået en orientering herom ved check ind, idet den siger en anden lyd, end hvis der sker korrekt check ind.

Klageren er ved mail af den 24. december 2022 gjort opmærksom på, at han nu kunne gennemføre betaling af næste periode for sit periodekort. Ved sms af samme dato, er han desuden gjort opmærksom på, at han skulle huske at fortage betaling minimum 24 timer før kortet skulle anvendes. Han foretog betalingen den 30. december klokken 14:16 (Bilag c og d)

Ved kontrollen den 30. december 2022 klokken 14:45, konstaterede kontrolløren, at klagerens kort ikke var aktivt og han dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel. Det fremgår af rejsekorthistorikken, at kortet blev aktiveret ved check ind den 31. december. (Bilag a og b)

Det er beklageligt, hvis kunden har fået indtryk af, at kontrolløren har givet udtryk for, om den pågældende kontrolafgift, ville blive annulleret ved en klage, idet kontrollørerne alene oplyser kunderne om muligheden for at klage over afgifter. Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift."

Til dette anfører klageren:

"Jeg kan så forstå, at det meget fine trafikselskab ved navn Fynbus holder fast i deres ord på, at den kontrolafgift jeg har modtaget. Den skal betales..

Ud fra det de har svaret, kan jeg forstå at grunden er, at jeg ikke har betalt mit ungdomskort 24 timer før jeg skulle bruge det, til at handle ind. Derved kan jeg tænke mig til, at der ikke er mere og komme efter, da de står fast i deres "regel" om de (24 timer).

Jeg kan så ydermere fortælle Fynbus, at de godt kunne få styr på deres "regel" om de (24 timer) Fordi det kan ikke være rigtigt, at man så nogle gange kan bestille sit ungdomskort om aftenen inden man går i seng, også bruge det tidligt om morgenen næste dag. Fordi dér er der jo ikke nået og gåde "populære" (24 timer). Og det har jeg nemlig gjort mange gange før, derfor syntes jeg også at det er en upassende argumentation fra deres side. Da det sådan set er jeres system, der skal tjekkes op på. Vi er trods alt i 2023 og de fleste ting kører digitalt nu i vore dage. Derfor kan det ikke være rigtigt, at jeres system ikke kan holde styr på, hvor lang tid i forvejen man skal bestille sit ungdomskort.

Så få det fikset! Så man kan finde ud af, om man skal lægge ekstra penge til side om måneden, fordi at man lige skal være sikker på, at man kan give 1000kr. ekstra til Fynbus' kagekasse. Når man allerede har betalt omkring de 400 kr. kortet koster om måneden.

Fordi som udeboende studerende, som ikke er godkendt til at få udeboende SU, der går det sgu ikke helt op, at der både skal betales 400 kr. for ungdomskortet også ovenikøbet 1000 kr i bøde til Fynbus' kagekasse.

I kan jo se, at jeg har betalt for ungdomskortet inden jeg møder den flinke kontrollør, der også siger at han tænker, at "kontrolafgiften" / BØDEN vil blive annulleret, da jeg havde betalt ungdomskortet, som jeg viste ham. Derfor tænker jeg, at I burde fokusere mere på passagerer, der tager transportmidlerne uden overhovedet at betale. I stedet for dem der måske ikke lige har nået og bestille kortet i rigtig tide."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved

