

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0027
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2820 Gentofte
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet sønnens rejse med Rejsekort med kundetyperen "barn" efter, at han var fyldt 16 år, hvilket kræver kundetyperen "voksen"
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at man på www.rejsekort.dk undervejs i bestillingen ikke får oplyst, at der skelnes ved alderen 16 år, og i mange andre henseende betragtes man som barn, når man er 16 år. De har købt et nyt Rejsekort voksen til sønnen og ønsker at få refunderet det Rejsekort til barn, som sønnen ikke kunne benytte
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal refundere klagerens udgift til et nyt Rejsekort på 50 kr. samt udgiften på 160 kr. i klagegebyr for at klage til ankenævnet.

Restbeløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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:

Klagerens søn fyldte 16 år den 31. maj 2022, og skulle fra denne dato rejse som kundetype "voksen". Klagerens ægtefælle købte et Rejsekort Flex til sønnen den 24. august 2022, men da der ifølge hende ikke var information i bestillingsflow'et om grænsen for, hvornår man ikke længere rejser som barn, valgte hun kundetypen "Barn" ud fra betragtningen om, at man som 16-årig i mange henseender stadig betragtes som et barn, fx ved hotelbookinger.

Købsflow fra Rejsekort Selvbetjening:



Du kan dele et Rejsekort Flex med andre og slippe for at holde styr på zoner og billetter.

- Spar 20% udenfor myldretid
- Lån kortet ud til andre
- Få tanket op automatisk
- Du kan tage andre med på dit kort

[Læs mere om Rejsekort](#)

Vælg kundetype

Voksen

Barn

Cykel

Hund

Køb ▶

Det kan du med Rejsekort Flex

<p>Andre kan låne kortet</p> <p>Du kan dele kortet med venner og familie, men sørg for, at kundetypen er indstillet rigtigt.</p> <p>→</p>	<p>Få tanket op automatisk</p> <p>Med en tank-op-aftale er der altid penge på dit Rejsekort til den næste rejse.</p> <p>→</p>	<p>Spar 20% udenfor myldretiden</p> <p>Starter din rejse udenfor myldretiden, får du tidsrabat.</p> <p>→</p>
<p>Tag flere med</p> <p>Du kan checke medrejsende, en hund eller en cykel med ind på dit Rejsekort.</p> <p>→</p>	<p>Få overblik på Selvbetjeningen</p> <p>Se alle dine rejser, priser og rabatter, når du logger ind på Selvbetjeningen. Her kan du også ændre dine kortindstillinger.</p> <p>→</p>	<p>Få op til 25% i mængderabat</p> <p>Rejser du på Fyn eller i Jylland, får du mængderabat.</p> <p>→</p>
<p>Brug appen Check Udvej</p> <p>Får du ikke checket ud på rejsen, kan du stadig nå det med appen Check Udvej.</p>	<p>Spær kortet, hvis du mister det</p> <p>Du får udbetalt saldoen på det spærrede kort til din NemKonto.</p>	<p>Tjek kundetypen, inden du rejser</p> <p>Læg kortet i en Rejsekortautomat, hvis en anden har lånt det. Her kan du indstille kundetypen, så den passer til dig.</p>

Klageren har videre oplyst, at når man klikkede på boksen "Se flere detaljer", var den tom. Hun har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at hun nu kan se, at der er kommet en tekst i linket, men der står stadig ikke noget om alderen:



Rejsekort flex med tank-op-aftale

Et rejsekort flex kan du dele med familie og venner. Desuden kan du ændre kundetyperen på kortet – på en enkelt rejse eller permanent. Vær opmærksom på, at unge og pensionister skal vælge et rejsekort personligt for at få lavere pris og rabat de steder, hvor det gives til kundetyperne Ung og Pensionist.

Tank-op-aftalen sikrer, at der er penge på dit rejsekort, så du kan hoppe på bus, tog eller metro, som det passer dig. På selvbetjeningen kan du vælge, hvornår, hvor ofte og med hvilket beløb, du vil have tanket dit rejsekort op – dog mindst 100 kr. ad gangen.

Et Rejsekort Flex er upersonligt, og ændring af en permanent kundetypeindstilling fra fx "barn" til "voksen" kan ske på Rejsekort Selvbetjeningen eller ved at lægge kortet i en Rejsekortautomat.

Klagerens søn rejste med sit Rejsekort Flex Barn med buslinje 164 den 4. januar 2023, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel. Da han var over 16 år og derfor skulle rejse med kundetyperen "Voksen", blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den følgende dag, den 5. januar 2023, anmodede klagerens ægtefælle Movia om at annullere kontrolafgiften, og gjorde gældende, at sønnen havde været i god tro, og at hun stadig ikke kunne finde information om, at grænsen for barn var 15 år på Rejsekort.dk. Derudover spurgte hun Movia, hvordan hun ville få den overskydende saldo fra sønnens Rejsekort Flex over på et Rejsekort Voksen.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 16. januar 2023, da det er kundens eget ansvar at ændre kundetype ved det fyldte 16. år. Movia besvarede ikke klagerens spørgsmål om saldooverførslen.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Under ankenævnsagen har Movia oplyst, at de har undersøgt sagen med Rejsekort Kundecenter, som oplyser følgende:

”

Under bestillingen får man ikke noget at vide om kundetyper skal huskes at ændres.

Kunden skal under 'Accept af vilkår', notere at de har læst og accepteret blandt andet Rejsekort Kortbestemmelser Privat. Under punkt **1.7 Kundetyper** står der:

Kundetyperne 'Barn' kan bruges af børn til og med 15 år. Se mere under afsnit 1.9. Priser for de enkelte kundetyper kan afhænge af, hvilken trafikvirksomhed man rejser med. For en oversigt over samtlige kundetyper og uddybning af anvendelsesmulighederne for de enkelte typer af kort henvises til de Fælles landsdækkende rejseregler på www.rejsekort.dk og trafikvirksomhedernes hjemmesider.

Da Rejsekort Flex er et upersonligt Rejsekort, vil man aldrig blive påmindet om alderen. Hvis man ønsker disse påmindelser, skal kunden eje et Rejsekort Personligt.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at udgangspunktet er, at det er kundens eget ansvar at have gyldigt kort eller billet, der kan forevises på forlangende. Kontrolafgiften til klagerens søn, der rejste med forkert kundetype, blev dermed pålagt med rette.

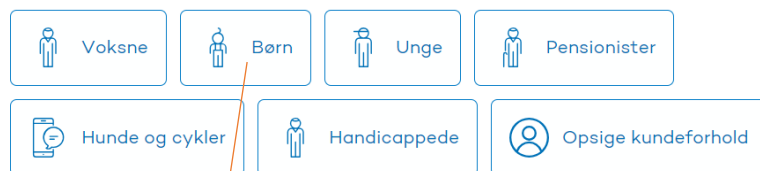
Som følge af at der i den kollektive transport er et selvbetjeningsprincip, der pålægger passagerne ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der påhviler trafikvirksomhederne et ansvar for at sikre fyldestgørende, tydelig, præcis og let tilgængelig information til deres brugere. Ankenævnet har tidligere påpeget dette, især når målgruppen er de helt unge. Det fremgår af Rejsekort.dk, at fra man fra sit 15. år selv kan oprette sig som bruger af et Rejsekort.

I denne sag var det dog klagerens ægtefælle, der oprettede et Rejsekort til sønnen som bruger, efter at sønnen var fyldt 16 år.

Ankenævnet medgiver, at der ikke i selve købsflow'et gøres opmærksom på aldersgrænsen for "Barn" er 16 år, og linket "se flere detaljer", som klagerens ægtefælle åbnede, var efter det oplyste tomt. Ankenævnet finder på den baggrund, at informationen i købsflow'et, hvor man vælger Rejsekortets kundetype, bør forbedres.

Imidlertid kunne klagerens ægtefælle have søgt information om kundetyper på Rejsekort.dk på oversigtssiden vist nedenfor ved at klikke på "Børn", hvor det oplyses, at kundetyper fra det fyldte 16. år skal være Voksen (eller Ung, hvilket kræver visse nærmere betingelser opfyldt):

Hvem skal rejse?



Børn

Børn rejser til halv pris

Børn under 16 år rejser til halv pris i forhold til voksne overalt i landet.

Et 'Barn' rejser ikke bare til halv pris i forhold til en 'Voksen', men betaler også kun det halve i forudbetaling på sine rejser.

Vil du kende prisen på en rejse, inden dit barn skal afsted, kan du slå den op på rejseplanen.dk. Husk at vælge kundetyperen 'Barn' for at se prisen.

Kontrolpersonale kan i kontrolsituation bede om dokumentation for, at barnet er berettiget til at rejse på kundetype 'Barn'. Dokumentationen kan være fx sundhedskort eller pas.

Fra 'Barn' til 'Ung'

Når dit barn fylder 16 år, skal kundetyperen på barnets Rejsekort ændres til 'Ung' eller 'Voksen'. Vi sender en mail, når det er tid til at ændre kundetyperen. Når kundetyperen skal ændres, kan I ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Vi vil herefter ændre kundetyperen.

Når ændringen er bestilt, kan der gå op til 5 timer, før den kan overføres til kortet på en station. Og op til 24 timer i en bus. Overførslen sker, når der bliver rejst på kortet.

Klagerens ægtefælle har som voksen en anden forudsætning for at finde og forstå de regler og handelsbetingelser, der gælder for produktet. Derfor finder ankenævnet, at der i den konkrete sag foreligger sådanne særlige omstændigheder, at Movia trods den manglende information på Rejsekort selvbetjening ved bestillingen om, at alderen for barn går til og med 15 år, hvilket kunne ind sættes i en parentes efter kundetyperen "Barn":

Vælg kundetype

- Voksen
- Barn
- Cykel
- Hund

, er berettiget til at opretholde kontrolafgiften til sønnen.

Klageren har oplyst, at de efter kontrolafgiften købte et nyt Rejsekort med kundetypen "Voksen" til sønnen. Klageren har under ankenævns sagen anmodet Movia om refusion af udgiften hertil på 50 kr.

Når et Rejsekort lukkes, overføres et eventuelt indestående til kundens Nemkonto.

Det er ankenævnets opfattelse, at Movia som forvaltningsmyndighed burde have besvaret klagerens ægtefælles spørgsmål i hendes første henvendelse til Movia den 5. januar 2023 om overførsel af saldoen "fra børnekort til voksenkort". Og Movia burde desuden have vejledt om, at indstillingen af kundetypen "Barn" permanent kunne ændres til kundetypen "Voksen" på det Rejsekort Flex, som sønnen allerede benyttede. Herefter ville der ikke have været behov for at bestille et nyt Rejsekort til sønnen.

På baggrund af disse to forhold finder ankenævnet, at Movia skal godtgøre klagerens udgifter på 160 kr. til at klage til ankenævnet samt udgiften på 50 kr. til et nyt Rejsekort til sønnen.

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. Passagerer, der rejser med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.


Fra Rejsekort.dk:

Bestil	Hjælp	Det med småt
Rejsekort Personligt	Hvem skal rejse	Kortbestemmelser
Pendlerkort	Sådan rejser du	Fælles landsdækkende rejseregler
Rejsekort Flex	Bestilling	Privatlivs- og cookiepolitik
Rejsekort Anonymt	Betaling	Prisblad for rejser
Ungdomskort	Priser	Detaljeret prisforklaring
Rejsekort Erhverv	Rejsekort	Brugervilkår for Check
Skolekort	Periodekort	Udvej
Hjælp til at vælge	Tilføj Periode på Rejsekort	Tilgængelighedserklæring
	Selvbetjening	Ændre cookiesamtykke
	Kontakt kundeservice	



Voksne

Rejsekort er billigere end enkeltbilletter

Er du over 16 år, rejser du som udgangspunkt som kundetypen 'Voksen' - og til en pris, der er lavere end med enkeltbilletter. 

Du kan både få tidsrabat og mængderabat som 'Voksen'. Er du mellem 16-25 år, kan du rejse som '[Ung](#)' - ofte til en lavere pris end som 'Voksen'.

Brug rejseplanen.dk til at se dine priser og rabatter, inden du rejser. Her kan du også tjekke, hvilken type af kort eller billet, der bedst kan betale sig på din rejse. Vær opmærksom på, at rejsekort er billigere end en enkeltbillet, uanset hvor i landet du rejser.

Rejsekort Flex



Du kan dele et Rejsekort Flex med andre og slippe for at holde styr på zoner og billetter.

- Spar 20% udenfor myldretiden
- Lån kortet ud til andre
- Få tanket op automatisk

Kortpris
50 kr.

Bestil kort

Hvem skal bruge kortet?

Mig selv

Mit barn

Min arbejdsplads

For at bestille et Rejsekort til et barn, skal du selv være oprettet både som bruger og som barnets forælder på Selvbetjeningen.

Log ind

Kortindstillinger

Dit Rejsekort er indstillet til dig

Når du bestiller et Rejsekort, bliver det indstillet, så det passer til dig og den måde, du rejser på.

Du skal vælge, hvilken kundetype du skal rejse som. Er du berettiget til at rejse som 'Ung' eller 'Pensionist', skal du bestille dit Rejsekort ved at udfylde en [bestillingsformular](#).

Skal du rejse som kundetyperen 'Handicap', kan du benytte [vores webformular](#) eller ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Opretter du fx en tank-op-aftale eller bestiller et pendlerområde, bliver oplysningerne gemt under indstillingerne på kortet. Du kan også vælge at indstille dit Rejsekort, så du altid rejser på første klasse, der hvor du har mulighed for det. Eller du kan indstille det, så kortlæseren ikke viser saldoen på dit kortet, når du checker ud. Det gør du ved at logge ind på Selvbetjeningen.

Se dine kort og indstillinger

Ved at logge ind på Selvbetjeningen kan du få overblik over alle indstillinger på et Rejsekort.


På Selvbetjeningen kan du fx se din kundetype og detaljerne om din tank-op- eller fornyelsesaftale. Og du kan selv ændre i indstillingerne. Fx dit tank-op-beløb.

Har du mere end ét Rejsekort, kan du se indstillingerne for hvert enkelt kort.

Du kan også se indstillingerne ved at lægge kortet i en Rejsekortautomat.

[Læs mere om Rejsekortautomater.](#)

Permanent ændring af indstillinger

Nogle indstillinger kan ændres permanent, mens andre kan ændres for en enkelt rejse, afhængigt af hvilken type af Rejsekort, du har. 

Når du logger ind på Selvbetjeningen, kan du se indstillingerne på et Rejsekort og ændre i dem. Det kan fx være, at du skal ændre din kundetype, fordi du er blevet ældre. Eller måske vil du ændre dit tank-op-beløb?

Der kan gå op til 5 timer, hvis du skal med tog og op til 24 timer, hvis du skal med bus, før ændringen kan overføres til dit kort. Ændringen overføres, når du checker ind eller ved, at du lægger kortet i en Rejsekortautomat. Den nye indstilling bliver på kortet, til du eventuelt selv ændrer den.

Vær opmærksom på, at du ikke selv kan ændre kundetyperne til 'Ung', 'Pensionist' eller 'Handicap'. Det får du hjælp til ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Hvis du vil ændre kundetype på et Rejsekort Anonymt, skal du anvende en Rejsekortautomat.

Du kan få hjælp til at ændre indstillinger på nogle salgssteder.

[Find salgssteder her.](#)

Forkert indstilling af kundetype

Hvis du rejser med en forkert kundetype, risikerer du at få en kontrolafgift.

Du kan ændre kundetyperne på dit kort permanent ved at logge ind på Selvbetjeningen - dette gælder dog ikke på Rejsekort Anonymt, her skal du henvende sig på et salgssted. Når du har bestilt ændringen, går der mellem 5 og 24 timer, før den kan overføres til dit kort ved, at du rejser på det. Eller lægger kortet i en Rejsekortautomat.

Du kan ikke ændre indstillingen på Rejsekort Personligt til kundetyperne til kundetyperne 'Ung', 'Pensionist' og 'Handicap'. Det skal du have hjælp til hos Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Vi har klaget til Movia i forbindelse med vores søn har modtaget en bøde for at benytte et børnekort i buslinje 192 påstigning Hellerup Fritidscenter - afstigning Kildegårdsplads . Vi forstår helt fint, at man kan få en bøde, når man benytter et forkert kort, men miseren er opstået, da vi har bestilt et rejsekort til vores søn, som er 16 år. På rejsekort.dk kan man bestille rejsekort til hhv. børn eller voksne - vi har i god tro

bestilt et børnekort til vores søn, som han så har benyttet. Vi har gjort Movia opmærksomme på, at man ingen steder på rejsekort.dk kunne finde informationer om, hvor skillelinjen mellem voksen og barn går, da det link som indeholdt information herom ikke fungerede. Det er ikke usædvanligt, at man som 16 årig regnes som barn, det ser man på rigtig mange platforme, bl.a. når man bestiller hotelværelser m.v. - så hvor skulle vi vide fra, at vores søn skulle udstyres med et voksenkort? - det det ender jo med at få karakter af gætværk, hvilket ikke er rimeligt! Movia forholder sig alene til, at der er benyttet et forkert kort, men synes vi skal bære ansvaret for, at man ikke kan finde de rigtige informationer på rejsekort.dk - havde vi kunne det, så havde vi selvfølgelig bestilt det rigtige kort til ham. Bøden skal bortfalde og vi ønsker at blive refuseret for det rejsekort, som vi har købt og som vi nu står og ikke kan bruge - dertil kommer jo, at vi siden har bestilt et voksenkort til vores søn."

Indklagede anfører følgende:

"På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler, gældende rejsekort kortbestemmelser samt information indhentet fra Rejsekort Back Office, fastholder Movia kontrolafgiften.

Baggrund for kontrolafgiften

Kontrollørerne stiger om bord i linje 164 ved stoppestedet Niels Andersens Vej den 04-01-2023 kl. 15:53:26. Ved billetkontrol viser det sig, at klagerens søn har checket ind på et rejsekort med kundetype "Barn", selvom klagers søn er fyldt 16 år. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift.

Kontrolløren har valgt følgende årsag på kontrolafgiften:

Årsag	Rejsekort voksen på børnekort
-------	-------------------------------

Vi har undersøgt sagen med Rejsekort Back Office og har konstateret, at siden den 31-05-2022 har klagerens søn været fyldt 16 år og dermed ikke længere opfyldte betingelserne for at anvende denne type rejsekort for barn, jf. Rejseregler samt Rejsekort kortbestemmelser.

Klageres søn har næsten i et års tid kørt med børne takst.

Ved rejsekort barn betales 50% af rejsens pris for kundetypen voksen (Over 16 år)

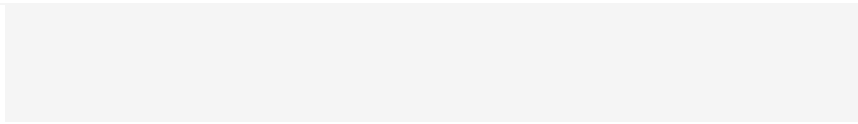
Rejsekort

Et rejsekort skal checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning og det er, ifølge de gældende landsdækkende rejseregler kundens eget ansvar, **at rejsekortet er korrekt indstillet til korrekt kundetype.**

Forkert kundetype på rejsekort bevirker, at kortihænderen rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende landsdækkende rejseregler.

Rejsekort 308430 [xxxx]

Permanent kundetype	Barn : 1
---------------------	----------



Rejsekort flex #308430  8

Saldo 65,90 kr. | Udløbsdato 01-02-2029 |  1 | [Mindre \(m\)](#)


 (p)  Data fra database


Kort



Saldo	 65,90 kr. (fra database)	
Tank-op-aftale (indtil 31-07-2026)	200,00 kr. Ved 50,00 kr. 2 gange dagligt	▶ Detaljer (d)
Periodekort	Ingen	▶ Tilføj periodekort ()
Rabattrin (indtil 09-05-2023)	Øst: 0 Vest: 0 Over: 0	▶ Detaljer (d)
Tidligere kort	▶ 308430  7	

Indstillinger



Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen	
Permanente kortindstillinger	Standard Mellem landsdele tilladt: Ja	▶ Detaljer (d)
Permanent kundetype	Bam : 1	▶ Detaljer (d)
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 97,25 kr.	

Rejsekort flex #308430  8

Saldo 65,90 kr. | Udløbsdato 01-02-2029 |  1 | [Mindre \(m\)](#)

 (p)  Data fra database

Kort

Saldo	 65,90 kr. (fra database)	
Tank-op-aftale (indtil 31-07-2026)	200,00 kr. Ved 50,00 kr. 2 gange dagligt	▶ Detaljer (d)
Periodekort	Ingen	▶ Tilføj periodekort ()
Rabattrin (indtil 09-05-2023)	Øst: 0 Vest: 0 Over: 0	▶ Detaljer (d)
Tidligere kort	▶ 308430  7	

Indstillinger


Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen	
Permanente kortindstillinger	Standard Mellem landsdele tilladt: Ja	▶ Detaljer (d)
Permanent kundetype	Bam : 1	▶ Detaljer (d)
Årligt forbrug	Maks. : Ingen Brugt : 97,25 kr.	

Kundenavn	[REDACTED]
CPR-nr. / CVR	[REDACTED]
Kundenr.	1015 [REDACTED]
Kortnr.	308430 [REDACTED] 8
Korttype	Rejsekort flex
Kortstatus	Aktivt
Saldo	65,90 kr.
Udløbsdato	01-02-2029

Information modtaget fra Rejsekort den 26-04-2023

Fra: Rejsekort Kundecenter <kundecenter@kc-rejsekort.dk>

Til: kontrolafgifter <kontrolafgifter@MOVIATRAFIK.DK>

Hej 

Der ligger ikke sager angående ændring af kundetype på kunden.

Mvh. 

Vi henviser til de gældende fælles landsdækkende rejseregler:

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype. I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetype: **Voksen (fra 16 år)**

2.4.3. Brug af rejsekort

Det er kundens ansvar, at Rejsekort Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol.

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.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til

Rejsekort kortbestemmelser:

1.9. Rejsekort til børn

1.9.1. Børn under 15 år

Børn under 15 år kan ikke selv indgå aftale om køb af et rejsekort, uden at en værge, på vegne af barnet, samtykker til at hæfte for alle udgifter forbundet med køb og brug af kortet. Barnet registreres som kortindehaver, og alle meddelelser vedrørende kortet sendes til barnet som kortindehaver, men alle meddelelser vedrørende den økonomiske hæftelse sendes til værgen. Hæftelsesreglerne i afsnit 5 nedenfor gælder derfor værgen. Hæftelsen gælder, indtil barnet fylder 18 år. Derefter hæfter den pågældende kortindehaver selv. Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

1.9.2. Børn på 15, 16 og 17 år

Børn på 15, 16 og 17 år kan selv indgå aftale om køb af rejsekort mod kontant betaling, herunder ved betaling med betalingskort. I tilfælde af at der betales på anden vis end kontant, gælder det, som er anført ovenfor under afsnit 1.9.1. • Børn på 15 år taksæres prismæssigt som kundetypen 'Barn'. • Børn på 16 og 17 år taksæres prismæssigt som enten kundetypen 'Voksen' eller 'Ung'. Børn under 18 år hæfter alene personligt i det omfang, værgemålslovgivningen giver grundlag herfor.

Movias kommentarer og afgørelse

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale fuld pris for sin rejse, hvorfor Movia finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering. Det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Movia finder ikke, at der foreligger omstændigheder der hverken forklarer eller retfærdiggør, at klagers søn ikke er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens forespørgsel. **Movia fastholder kontrolafgiften."**

Hertil har klageren gjort gældende:

Jeg kan igen konstatere, at Movia alene forholder sig til egen praksis for udskrivelse af kontrolafgift, som jeg principielt er enig i, men som ikke har nogen relevans i forhold til nærværende sag. Jeg kan ydermere læse af Movias bemærkninger, at;

- Der generelt er stor mulighed for at omgå reglerne
- At passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering

”Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale fuld pris for sin rejse, hvorfor Movia finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering. Det er derfor ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.”

Vi har ikke haft nogen intention om ikke at betale det korrekte beløb og har været i god tro, da vi købte rejsekortet til vores søn. Jeg finder det højst besynderligt, at Movia på den ene side oplyser, at der er ”stor mulighed for omgåelse reglerne”, men jo reelt ikke gør en indsats for at forhindre forkert brug af rejsekortet på grund af vildfarelse hos kunden, som følge af mangelfuld information ved online køb af rejsekort? Dette jo særligt under hensyn til, at Movia arbejder ud fra et princip om, at det er passageren selv, der skal bære ansvaret for korrekt billettering. Et princip som sikkert giver mening, men som bør være akkompagneret med et lige så tilsvarende princip om, at kunderne altid modtager tilstrækkelig information. Som forbruger er vi jo trods alt den svage part i denne sag og hvis Movia ikke må anses at bære ansvaret for mangelfuld information, så er der, efter min opfattelse, en tydelig ubalance mellem Movia som professionelle udbydere og os som helt almindelige forbrugere.

Kunne vi have sagt os selv, at grænsen mellem barn og voksen i Movias systemer skiller mellem 15 og 16 år? I så fald skulle vi selv have gættet det, fordi vi kunne ikke finde informationen da vi købte rejsekortet online. Er det kontroversielt at tro, at en 16-årig også kan være omfattet? Det er det ikke når man booker hoteller m.v. – her et ”barn” op til 17 år.

The screenshot shows the Booking.com search interface. At the top, it says "Find det perfekte hotel på Booking.com" and "Fra billige hoteller til luksusværelser og alt derimellem". The search bar contains "Hvor skal du hen?", the dates "man. d. 8. maj - tir. d. 9. maj", and the search criteria "2 voksne - 1 barn - 1 værelse". Below the search bar, there is a calendar for May 2023 with the 8th and 9th selected. To the right of the calendar, there are buttons for "Voksne" (2), "Barn" (1), and "Værelser" (1). Below the calendar, there is a dropdown menu for "Hvilken alder har det barn du rejser med?" with "17 år" selected. At the bottom, there are search results for "Hoteller til sidste øjeblik i nærheden af" with a list of hotels including Nimb Hotel København and Christiania, København. The prices are DKK 4.900 and DKK 1.000.

Forskellen mellem Movia og andre online platforme er selvfølgelig, at man informere om det - og det er jo hele humlen her. Skal vi bære ansvaret, så forventer jeg også, at den information, man med føje kan forvente, er tilgængelig, alt andet ville være urimeligt.

For mig er sagen principiel og jeg er derfor indstillet på at forfølge den videre, skulle Ankenævnet for Bus, Tog og Metro nå den konklusion, at Movia gives medhold i sagen. Jeg håber dog selvsagt, at man vil tage vores synspunkter til efterretning og at ansvaret for korrekt billettering kommer med balancerede krav – ellers hviler ansvaret alene på forbrugerne og det er ganske enkelt rimeligt.

”

Herefter indhentede Movia svar fra Rejsekort Kundecenter, der er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen, og tilføjede:

”Vi fastholder kontrolafgiften, og har ikke yderligere at tilføje til sagen, da det er klagers eget ansvar at holde sig orienteret omkring Rejseregler samt Rejsekort Kortbestemmelser.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand