

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0140
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 6700 Esbjerg
Indklagede:	Arriva Tog A/S
CVR-nummer:	12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på et Rejsekort Pendler Barn efter det fyldte 16. år
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de var i god tro, om at Rejsekortet var gyldigt, når der på selvbetjeningen står, at kortet er gyldigt til den 16. november 2026, og når Rejsekort har sønnens fødselsdato Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 1.000 kr. til klagerens søn. Beløbet skal betales til Arriva, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

-oOo-

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn har et Rejsekort Personligt Pendlerkort, der er gyldigt i 5 år til den 16. november 2026. Rejsekortet blev købt, mens sønnen var 15 år og dermed rejste som kundetyperen "Barn".

Den 18. februar 2022 sendte Rejsekortsystemet en mail til klagerens e-mailadresse om, at sønnen snart fyldte 16 år, og han derfor skulle ændre sin kundetype fra "Barn" til "Ung" eller "Voksen":

**** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ****

Kære [sønnens navn] Vedrørende rejsekort nr. 308430[xxxxx].

Det er snart din 16 års fødselsdag, og det betyder, at du skal til at rejse som voksen, når du bruger kollektiv trafik i Danmark.

Vi gør dig opmærksom på, at dit periodekortprodukt indstillet til kundetyperen 'Barn', og at du skal huske at få ændret kundetyperen til 'Ung' eller 'Voksen', når du fylder 16 år.

Du kan køre perioden ud og så ændre din kundetype til 'Voksen' efterfølgende. Ændrer du ikke kundetyperen, har du ikke gyldig rejsehjemmel og kan derfor risikere at få en kontrolafgift.

Har du pendlerkort på rejsekort?

Hvis du har et pendlerkort på dit rejsekort, kan du ikke ændre kundetyperen, hvis du har en aktiv periode eller en bestilt periode.

Du kan køre perioden ud og så ændre din kundetype til 'Voksen' efterfølgende. Ændrer du ikke kundetyperen, har du ikke gyldig rejsehjemmel og kan derfor risikere at få en kontrolafgift.

Sådan skifter du kundetyperen på pendlerkort på rejsekort

Har du en fornyelsesaftale og skal ændre kundetyperen, skal du stoppe fornyelsesaftalen inden perioden udløber. Du stopper fornyelsesaftalen ved at logge på din profil på selvbetjeningen og følge vejledningen der.

Når du har bestilt stop af fornyelsesaftalen, skal dit rejsekort i kontakt med rejsekortudstyr. Dette kan du enten gøre ved at checke ind eller du skal lægge dit pendlerkort i en rejsekortautomat.

* Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst bekræfte stoppet af fornyelsesaftalen 5 timer efter bestillingen.

* Hvis du skal med bus, kan du tidligst bekræfte stop af fornyelsesaftalen 24 timer efter du har bestilt denne.

Når perioden på dit pendlerkort er udløbet eller stoppet kan du ændre kundetyperen. Du kan ændre kundetyperen enten via din profil på selvbetjeningen eller ved at kontakte os på 70 11 33 33.

Vær opmærksom på, at dit rejsekort efterfølgende igen skal i kontakt med rejsekortudstyr og at ændringen overføres, inden du kan bestille en ny periode til dit pendlerkort:

* Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst bekræfte ændringen af kundetyperen 5 timer efter bestillingen.

* Hvis du skal med bus, kan du tidligst bekræfte ændringen af kundetyperen 24 timer efter du har bestilt denne.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Har du Pendler Kombi?

Har du et rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv eller bestilt periode, skal du på din fødselsdag ringe til Rejsekort Kundecenter for at få ændret kundetypen.

Hvis du rejser på dit rejsekort med Pendler Kombi uden at have ændret kundetypen, har du ikke gyldig rejsehjemmel og kan derfor risikere at få en kontrolafgift.

Hvad er kundetypen 'Ung'?

Har du Pendler Kombi gælder, at for at rejse med kundetypen 'Ung' skal du

- * kunne dokumentere, at du er mellem 16 og 25 år (begge inklusiv) eller
- * medbringe dit Ungdomskort eller
- * du skal være indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kunne fremvise studiekort

Bemærk, at du kan blive bedt om at vise dokumentation, når du rejser.

Læs mere om Ungdomskort på ungdomskort.dk. Bemærk, at du kan blive bedt om at vise dokumentation, når du rejser.

Yderligere information:

På www.rejsekort.dk kan du finde mere information om rejsekort. Under "Spørgsmål og svar" kan du finde svar på de mest almindelige spørgsmål, og under "Det med småt" finder du gældende rejse regler, priser og kortbestemmelser.

Hjertelig tillykke med fødselsdagen!"

Klageren har oplyst, at han aldrig modtog denne e-mail, men Arriva har fremlagt den log, der viser afsendelsen fra Rejsekortsystemet. (De hvide felter er hhv. klagerens søns navn og klagerens e-mailadresse):

The screenshot shows a customer profile with the following details:

- Partnr.:** 100335
- Kundnr.:** 19
- Part navn og adresse:** 6700 Esbjerg, Danmark
- Afdeling:** Kortindehaver
- Partstype:** Privat
- Privat/Erhverv:** Privat
- Sprog:** Dansk
- Cpr-nr:** [Redacted]
- CPR slettet:**
- Stilling:** [Redacted]
- Telefon 1:** 24433114
- E-mail:** [Redacted].com
- Virkl./Telefon 2:** [Redacted]
- Virkl. Email:** [Redacted]
- Fødselsdato:** 040306
- EAN:** [Redacted]
- Cvr-nr:** [Redacted]
- C/O:** [Redacted]
- CPR-status:** 01 = Aktiv, bopæl i dansk folkeregister
- Alder:** [Redacted]

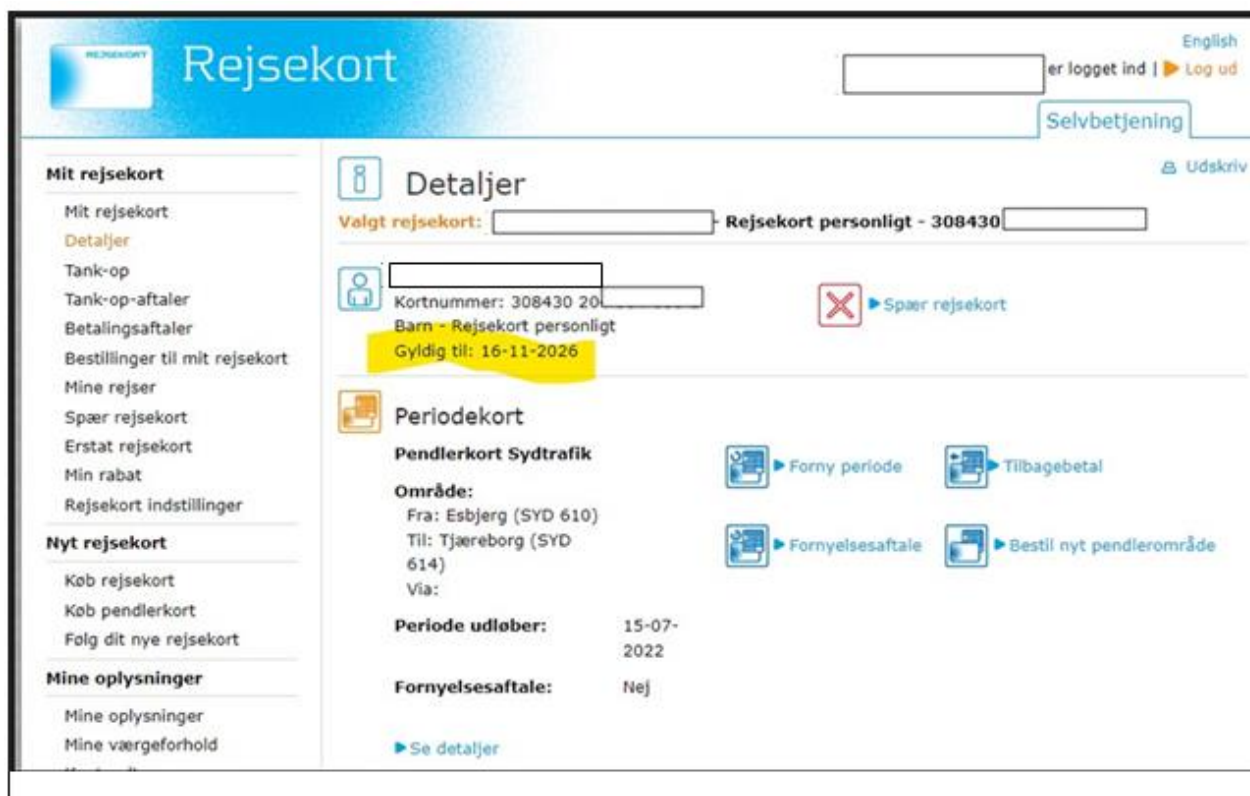
The message list below shows:

Rejsekortnr	Procestype	Mailtype	Email-dato	Mail sendt til	Sag
308430 204 904 680 1	Mailudsendelse fra Rejsekort	Mailudsendelse fra Rejsekort	11-05-2022	kundecenter@kc-rejsekort...	
308430 204 904 680 1	Mailudsendelse fra Rejsekort	Mailudsendelse fra Rejsekort	18-07-2022	kundecenter@kc-rejsekort...	
308430 204 904 680 1	Voksne børn (fyldt 16 år)	Information	18-02-2022	[Redacted].com	

Klagerens søn fyldte 16 år den 4. marts 2022, og den 7. april 2022 fornyede klageren sønnens pendlerperiode med 100 dage, fortsat med kundetypen "Barn".

Den 16. juni 2022 rejste klagerens søn med toget fra Bramming til Esbjerg, hvor han efter kontrol af sin rejsehjemmel blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at rejse på forkert kundetype. På kontrolafgiften, der blev udleveret til klagerens søn, stod som årsag: "Ikke gyldig kort".

Klageren anmodede samme aften Arriva om at annullere kontrolafgiften, da sønnens kort ikke var ugyldigt, således som kontrolløren havde skrevet på kontrolafgiften. Klageren henviste til, at det fremgik af selvbetjeningen på Rejsekort.dk, at Rejsekortet var gyldigt til den 16. november 2026, og da Rejsekortsystemet desuden var bekendt med sønnens alder, havde sønnen rejst i god tro om, at Rejsekortet var gyldigt. Klageren vedhæftede screenshot fra selvbetjeningssiden:



Den 4. juli 2022 fastholdt Arriva kontrolafgiften, da sønnen var fyldt 16 år og ikke kunne rejse som kundetyperen "Barn".

Under den efterfølgende ankenævns sag har sekretariatet spurgt Arriva:

"Hvorfor sker der ikke automatisk ændring af kundetyperen på Rejsekort Personligt, når fødselsdatoen er blevet oplyst til Rejsekort?"

Arriva har svaret:

"Arriva har indhentet svar fra Rejsekort A/S vedr. spørgsmålet:

"Rejsekort & Rejseplan A/S udfører automatisk ændring af kundetype på Rejsekort Personligt, når kunden fylder hhv. 16 år, 26 år og 67 år.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Vi kan kun udføre automatisk ændring af kundetype på Rejsekort uden periode, hvorfor vi ikke udfører automatisk ændring af Rejsekort med Pendler Kombi eller af Pendlerkort.

For Rejsekort med Pendler Kombi har vi en manuel proces, hvor vi via Rejsekort Kundecenter kontakter kunderne for at vejlede dem til at skifte kundetyper.

For Pendlerkort har vi en service, hvor vi sender en adviseringsmail forud for fødselsdagen med vejledning i at skifte kundetyper.

Både automatisk ændring og adviseringsmails er en service vi yder, som ikke fritager kunden for ansvaret jfr. Fælles Landsdækkende Rejseregler for at rejse på korrekt kundetype."

Under ankenævnets behandling af sagen anmodede ankenævnet Arriva om at oplyse, hvorledes det er muligt i Rejsekortsystemet at forlænge sit Rejsekort Pendler med kundetyperen Barn, når man er fyldt 16 år, når Rejsekortsystemet allerede er i besiddelse af og vidende om datoen for, hvornår man fylder 16, idet der udsendes mail til kunden om at huske at skifte til kundetyperen Voksen, når man fylder 16 år.

Arriva har hertil svaret:

"Arriva har været i dialog med Rejsekort, der har oplyst følgende:

"I forbindelse med køb af en periode til et Pendlerkort eller Rejsekort med Pendler Kombi kan kunden vælge den kundetype på perioden, som svarer til den kundetype, der er på kundens Rejsekort eller Pendlerkort.

Rejsekortsystemets modul til at sælge perioder til Pendlerkort og Rejsekort med Pendler Kombi har ikke nogen forbindelse med kundedatabasen, og har derfor ikke nogen mulighed for at tage kundens alder i betragtning ved salg af perioder."

Arriva henviser desuden til svaret indhentet fra Rejsekort, som blev givet til spørgsmål 2, i Arrivas 2. svar i sagen, sendt til ABTM den 25. juli 2022:

"Rejsekort & Rejseplan A/S udfører automatisk ændring af kundetype på Rejsekort Personligt, når kunden fylder hhv. 16 år, 26 år og 67 år.

Vi kan kun udføre automatisk ændring af kundetype på Rejsekort uden periode, hvorfor vi ikke udfører automatisk ændring af Rejsekort med Pendler Kombi eller af Pendlerkort.

For Rejsekort med Pendler Kombi har vi en manuel proces, hvor vi via Rejsekort Kundecenter kontakter kunderne for at vejlede dem til at skifte kundetyper.

For Pendlerkort har vi en service, hvor vi sender en adviseringsmail forud for fødselsdagen med vejledning i at skifte kundetyper.

Både automatisk ændring og adviseringsmails er en service vi yder, som ikke fritager kunden for ansvaret jfr. Fælles Landsdækkende Rejseregler for at rejse på korrekt kundetype. "

Rejsekortsystemet kan altså ikke lave en automatisk ændring af kundetype på et rejsekort med et pendlerkort, som er den type kort som [klagerens søn] har. Derfor sender Rejsekort i stedet en adviseringsmail med information om at kunden selv skal ændre kundetyper."

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 på forkert kundetype, blev dermed pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at Arriva med den fremlagte log fra mailudsendelsen til klagerens e-mailadresse har godtgjort, at Rejsekort Kundecenter afsendte mailen til klageren. Og selv om det som udgangspunkt er kundens eget ansvar jævnligt at åbne og læse mails i sit spamfilter, er det dog et kendt fænomen, at mails i spamfilteret ikke altid bliver læst af modtageren. Hvis man som afsender skal være sikker på, at en information når frem til modtageren, skal vigtige meddelelser sendes til modtagerens E-boks. Ankenævnet lægger derfor til grund, som anført af klageren, at mailen om at ændre kundetype ved sønnens 16-års fødselsdag ikke kom til klagerens kundskab.

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 Rejsekorts hjemmeside, at fra man fra sit 15. år selv kan oprette sig som bruger af et Rejsekort:



Periodekort til børn

Bestil et periodekort til dine børn

Børn fra 0-14 år skal have en voksen til at bestille et periodekort. Hvis dit barn er fyldt 15 år, skal han eller hun selv oprette sig som bruger på Selvbetjeningen og bestille sit kort. ▼

I denne sag er det dog klageren, der administrer sønnens kort, og fornyede det, efter sønnen var fyldt 16 år. Klageren har som voksen en anden forudsætning for at have forstået de regler og handelsbetingelser, der gælder for produktet.

Derfor finder ankenævnet, at der i den konkrete sag foreligger sådanne særlige omstændigheder, at Arriva, trods den mangelfulde information er berettiget til at opretholde kontrolafgiften til klagerens søn.

Det er ulogisk for kunden, at der ikke er integration mellem Rejsekortmodulerne, hvilket bevirker, at man kan forlænge et Rejsekort Pendlers Barn efter barnets fyldte 16. år, selvom fødselsdatoen er blevet indtastet i systemet i forbindelse med køb af det første Rejsekort. Der bliver heller ikke i selve købsflowet gjort opmærksom på aldersgrænsen for "barn" på 16 år.

For i fremtiden at undgå lignende sager opfordrer ankenævnet trafikvirksomhederne bag Rejsekort til at tydeliggøre informationen om, at det ikke er alle Rejsekortprodukter, der automatisk omstiller kundetype, selv om der er oplyst fødselsdato ved det indledende køb. Dette er særligt vigtigt ved produkter, der omhandler unge. Sådant information kan f.eks. være en pop-up besked, der i købs/forlængelsessituationen oplyser, at kundetyper skal ændres, hvis brugeren er fyldt 16 år.

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

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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 alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jf. Rejsekort.dk står det tydeligt, at [sønnens] rejsekkort er gyldigt. Vi har derfor været i 100% god tro om dette. Den fornødne dokumentation for dette er også sendt til Arriva. Trods det afviser de klagen.

Indklagede anfører følgende:

”Kontrolafgift nr. 216xxx blev udstedt den 13.06.2022 kl. 16.19, til [klagerens søn] (16 år

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



gammel), i toget som kørte fra Bramming til Esbjerg. Kontrolafgiften blev udstedt fordi [klagerens søn] rejste på Rejsekort Personligt Pendler, med kundetyper Barn.

Arriva modtog efterfølgende en klage fra [klager] den 13.06.2022. Hvor han anfægtede at [sønnen] rejste på et rejsekort med ugyldig kundetype. Her oplyste han endvidere at det fremgik tydeligt at kortet var gyldigt til den 16.11.2026, samt at Rejsekort var vidende om [sønnens] alder, hvorfor [sønnen] rejste på kortet i god tro.

Arriva svarede [klageren] den 04.07.2022, hvor vi fastholdt kontrolafgiften, fordi [sønnen] havde checket ind på et Rejsekort Personligt med ugyldig kundetype, idet [sønnen] er fyldt 16 år. Arriva henviste til de Fælles landsdækkende rejseregler som kan læses på www.arriva.dk, hvor det fremgår at det er passagerens ansvar at sikre sig check-ind på gyldigt rejsekort inden ombordstigning på toget.

Vi oplyste endvidere, at for at være berettiget til at rejse på et rejsekort med kundetype Barn skal man være under 16 år gammel, samt at det er passagerens ansvar at sikre sig check ind på rejsekort med korrekt kundetype. Vi oplyste at man kan ændre sin kundetype enten via selvbetjeningen på rejsekort.dk eller ved at ringe til Rejsekort Kundecenter, samt at regler for rejser med rejsekort kundetype Barn fremgår af Rejsekorts information, som kan findes på www.rejsekort.dk.

Arriva har følgende uddybende kommentarer til sagen.

For den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at du selv skal sikre dig, at dit rejsekort er checket korrekt ind, før du stiger på toget. Har du ikke foretaget korrekt check ind på rejsekortet, vil du ved kontrol få udstedt en kontrolafgift. Dette kan læses i de Fælles landsdækkende rejseregler, som du finder på www.arriva.dk.

Af de Fælles landsdækkende rejseregler fremgår det også, i punkt 2.2 som omhandler kundetyper, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype, samt at rejsehjemmel med kundetype Barn er gyldig til og med 15 år.

1 Udsnit fra de Fælles landsdækkende rejseregler, punkt 2.2. om kundetyper

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 67 år)
 - Førtidspensionister med flere. (For dokumentation henvises til de enkelte selskabers hjemmeside, se afsnit 17)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepriis) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

Rejsekort

Når man anskaffer sig et Rejsekort Personligt (i dette tilfælde Rejsekort Personligt Pendler) accepterer man de gældende regler for brugen af kortet, som fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser som kan genlæses på www.rejsekort.dk.

Her oplyses bl.a. følgende omkring kundetyper, i afsnit 1.7:

1.7. Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper afhængigt af hvem, der skal bruge kortet.

Kundetyperne omfatter bl.a. voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Det er kundens eget ansvar at sikre, at rejsekort er indstillet med den korrekte kundetype. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

2 Udsnit fra Rejsekort Kortbestemmelser - kundetyper, udsnit 1

Kundetyper '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.

3 Udsnit fra Rejsekort Kortbestemmelser - kundetyper, udsnit 2

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro til grund for rejse på rejsekort med ugyldig kundetype. Vi forholder os udelukkende til, hvorvidt passageren havde gyldig rejsehjemmel til rejsen, eller ej.

Afslutningsvist skal vi gøre opmærksom på, at den gyldighedsdato, "Gyldig til: 16-11-2026" som [klageren] har fremsendt foto af, og som fremgår af forsiden på Rejsekort selvbetjeningen, ikke betyder at [sønnen] kan rejse på kundetyper "Barn" indtil den 16.11.2026, men at det fysiske Rejsekort Personligt skal udskiftes inden den 16.11.2026.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder at kontrolafgiften er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, hvorfor Arriva fastholder kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg har ikke yderligere kommentarer, andet end at jeg vil opfordre Arriva til at gøre deres krav gældende overfor rejsekort.dk, da det tydeligt fremgår af kortet er gyldigt, hvilket Arriva benægter. Enhver tvivl skal altid komme den anklagede og den svage part til gode.”

Hertil har Arriva svaret:

”Som tidligere oplyst, er det rejsekortindehaverens ansvar, at ens rejsekort er indstillet med korrekt kundetype. Kundetyperne for Rejsekort Personligt Pendler skal, for alle som er fyldt 16 år, være indstillet med kundetyperne ”Ung” eller ”Voksen”. Her henviser vi igen til kortbestemmelserne, som man accepterer, når man anskaffer sig kortet, og som kan genlæses på rejsekort.dk. Vi har her indsat uddrag fra kortbestemmelserne:

Kortbestemmelser for Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt Gældende fra 1. maj 2022 Version 7.3

1.7. Kundetyper

Rejsekort kan udstedes til flere forskellige kundetyper

afhængigt af hvem, der skal bruge kortet. Kundetyperne omfatter bl.a. voksen, barn, ung, pensionist, hund/cykel, handicap og erhverv. Det er kundens eget ansvar at sikre, at rejsekort er indstillet med den korrekte kundetype. Nedenfor fremhæves særlige forhold vedrørende udvalgte kundetyper.

Kundetyperne ’Barn’ kan bruges af børn til og med 15 år. Se mere under afsnit 1.9.

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.

Vi kan informere om følgende fakta omkring [klagerens søns] Rejsekort Personligt Pendler, Barn, nr. 308430xxxx 1:

Den 18.02.2022 Rejsekort sender en varselsmail til [sønnen] på mailadressen ”[klagerens mailadresse]” om, at [sønnen] snart fylder 16 år, og derfor skal ændre sin kundetype fra Barn til Ung eller Voksen. Mailen indeholder information om, hvordan man ændrer sin kundetype og hvad man skal være opmærksom på i den forbindelse. (Mailen fra rejsekortsystemet vedhæftes dette svar).

Den 04.03.2022

Fylder [sønnen] 16 år

Den 07.04.2022

[Sønnen] fornyer sin Pendlerperiode for sit Rejsekort Personligt Pendler, fortsat med kundetypen Barn, med 100 dage.

Den 16.06.2022

[Sønnen] får udstedt kontrolafgift i toget ved kontrol, da han rejste på ovenstående kort med kundetypen Barn.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, hvorfor Arriva fastholder kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr. Som en serviceoplysning til [klageren og sønnen] kan vi oplyse følgende.

Vi kan se, at der den 13.06.2022 er blevet bestilt et Rejsekort Personligt med kundetypen Voksen til [sønnen], kort nr. 308430 206xxxxx. Her vil vi blot henlede opmærksomhed på, at [sønnen] som 16 årig er berettiget til at rejse på et Rejsekort Personligt med kundetypen Ung, som gør at han kan opnå rabatter på sine rejser. Kundetypen kan ændres fra Voksen til Ung, via selvbetjeningen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand