

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0399
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2680 Solrød
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på børnebillet efter passageren var fyldt 16 år
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren ikke var klar over, at hun skulle rejse til voksentakst, samt at hun havde haft problemer med at bestille Ungdomskort Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige datter skulle den 13. september 2024 rejse med buslinje 101A fra Køge Campus, hvor hun går i gymnasiet.

Ombord på bussen var kontrolløren, der var steget på ved Ølby st. kl. 13:17:26, hvilket fremgår af den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Ølby St.
Påstigning	13-09-2024 13:17:26
Udstedt dato/tid	13-09-2024 13:28:47
Stået af	13-09-2024 13:39:27

Bussen ankom til stoppestedet Køge Campus kl. 13:25:39, hvilket fremgår af bussens turhistorik:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Ølby St. (10411)	● ●	13:15	13:15	13:17:13	13:18:15
26	Stensbjergvej (52885)	● ●	13:15	13:15	13:19:15	13:19:24
27	Karlemosevej (52873)	● ●	13:17	13:17	13:20:21	13:20:41
28	Campus Køge (49442)	● ●	13:23	13:23	13:25:02	13:25:39
29	Centervej (52091)	● ●	13:24	13:24	13:27:49	13:27:49
30	Bragesvej (53638)	● ●	13:25	13:25	13:28:55	13:28:55
31	Ølsemagle Kirkevej (53636)	● ●	13:26	13:26	13:31:01	13:32:20
32	Køge Nord St. (52948)	● ●	13:28	13:28	13:33:34	

Ved den efterfølgende billetkontrol fremviste klagerens datter en mobilbillet, som var købt til børnetakst og modtaget på telefonen kl. 13:26:33:



Hun blev derefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Mobilbillet voksen på børnebillet".

Den 24. september 2024 anmodede klagerens datter Movia om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Jeg meldte mig til ungdomskort i juli da jeg skulle starte på Handelsskolen i august. App'en fik vi ikke til at virke selvom min far prøvede flere gange. Først nu virker det efter samtale med kontoret da der stod 2025 og ikke 2024 opstart august. Har derfor måtte købe enkelt billetter og det gjorde jeg også denne dag men er i mellemtiden lige fyldt 16 år og de kontroløren sagde at det var forkert med min billet da jeg var voksen - jeg syntes ikke det er rimeligt at få en afgift når jeg reelt er passager hver dag med ungdomskort. Og købte jo en billet da jeg vidste app ik helt fungerede. Det var en ubehagelig oplevelse - da der var stor diskussion da vi jo var i campus bussen og havde ungdomskort mm. Vi ønsker afgift annulleret pga ovenstående."

Movia fastholdt kontrolafgiften den 3. oktober 2024 med følgende begrundelse:

"Jeg kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Derfor forholder vi os ikke til det. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Vi kan se af DOT, at der ikke var et gyldigt ungdomskort. Når man rejser med offentlig transport, betragtes man som voksen fra man er 16. Rejser du på børnebillet og er over 16, har du derfor ikke betalt den fulde takst.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet og gjorde gældende, at han havde ansøgt om Ungdomskort til datteren i juli måned 2024, men at dette mod forventning ikke var leveret til DOT app. Derfor anvendte datteren i stedet mobilbilletter til sine rejser frem og tilbage til gymnasiet, men var ikke klar over, at hun skulle rejse på voksenbillet, da hun var fyldt 16 år.

Movia har over for ankenævnet anført, at den fremviste billet ikke var gyldig, da der var tale om en børnebillet, samt at billetten i øvrigt var modtaget på telefonen 56 sekunder efter bussens afgang fra Køge Campus.

Movia har derudover via DSB fået bekræftet, at klagerens datter havde bestilt et Ungdomskort for perioden 12.08.2024 til 01.11.2024, men at bestillingen blev annulleret den 8. august 2024 på grund af afvist betalingskort, hvilket hun fik meddelelse om via sms og mail samme dag. Ifølge DSB henvendte klageren sig først til kundeservice den 17. september 2024, fire dage efter billetkontrollen, hvor han fik oplyst, at bestillingen blev annulleret den 8. august 2025.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klagerens 16-årige datter rejste med buslinje 101A den 13. september 2024, fremviste hun en mobilbillet til børnetakst, som var modtaget efter hendes påstigning.

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer som er fyldt 16 år, skal have gyldig rejsehjemmel udstedt til kundetyperne voksne. Det fremgår endvidere af rejsereglerne, at mobilbilletter skal være endeligt modtaget på telefonen inden påstigning.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. til klagerens datter blev herefter pålagt med rette.

Det forhold, at datteren mod forventning ikke havde fået leveret det Ungdomskort, som hun havde bestilt, kan ikke føre til et andet resultat, da hun var vidende om det manglende Ungdomskort forud for rejsen den 13. september 2024. Det påhvilede derfor klagerens datter selv at sikre, at hun var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klagerens datter var blevet gjort opmærksom på, at bestillingen af Ungdomskortet ikke var blevet gennemført på grund af afvist betalingskort, da DSB havde sendt både mail og sms om den annullerede bestilling allerede den 8. august 2024, samt at klageren først henvendte sig til DSB for at få hjælp til at gennemføre bestillingen 4 dage efter, at datteren blev pålagt en kontrolafgift.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikelskaber § 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. 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt

metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Skriver angående case XXXXXX på vegne af vores nu 16 årige datter som startede på sit gymnasieforløb i august måned som 15 årig. Hun har selv forfattet en tekst til Movia omkring hændelsen uden at være direkte konkret i hvad der skete den dag i bussen på vej hjem fra hendes gymnasium. Der kom et standard svar tilbage hvorved vi nu skriver til jer, da vi ikke mener at denne bedømmelse har rimelighed og giver mening.

Vi har ansøgt om ungdomskort i juli måned 2024 efter bekræftigelse på at hun fik plads på handelsgymnasiet i Køge. Vi undrede os over at vi ikke kunne se i DOT appen at ungdomskortet var udstedt. Derfor startede hun ud med at købe manuelle billetter de dage hvor hun anvendte tog og bus. Børnebilletter som hun altid havde anvendt i automaterne. Vi forsøgte at skrive til DSB og de noterede sig vores henvendelse, men vi fik ikke noget svar retur. Først senere opdagede vi at vores registrering pr måned var baseret fra august 2025 og derfor kom ungdomskortet naturligt ikke op i appen. Det er nu rettet og hun har ungdomskort som alle andre unge.

Den pågældende dag i september er der en kontrollør i bussen og YY, vores datter, fremviser hendes billet. Efter dialog omkring ungdomskort som mangler og børnebillet vs. voksenbillet udsteder kontrolløren en bøde. Det var ikke en rar dialog i bussen og YY var meget oprørt og følte sig uretfærdig behandlet. Hun nævner, at en anden elev også fik en afgift, men på 750 DKK og vedkommende havde slet ikke købt en billet eller checket ind.

Hun taler stadig om den episode og vi syntes med rette, at vi kan kategorisere YY værende i god tro efter at have købt sine enkelte billetter velvidende at vi havde issue med ungdomskort udstedelsen i app'en. Vi har jo ikke forsøgt at køre gratis, snyde el lign. er vores argumenter.

Vi fik et standard svar tilbage 3.10 som ikke behandler situationen som sin helhed og det kan skyldes, at vores datters svar ikke har været tydeligt nok til Movia eller andre årsager. Derfor skriver vi nu.

Men vi finder det ikke rimeligt, at der er en afgift i henhold til at man passer sin skolegang og at der reelt set er købt billet. At der så nu er fyldt år fra 15 til 16 år i mellemtiden og derved er en forskel på 10 DKK i pris bør hun/vi havde tænkt over - det beklager vi - Men det betyder ikke, at der skal forelægges en afgift på 1.000 DKK

Vi ser frem til at høre fra jer efter at I har læst vores historie, som altså handler om en case fra en gymnasiebustur mellem Køge Handelsskole og Ølby station."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 24084423, som blev udstedt den 13.09.2024 i buslinje 101A til YY. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af datteren til klager, YYs, manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at hendes fremviste mobilbillet var købt efter påstigning og til kundetypen "barn", selvom YY var fyldt 16 år på kontroltidspunktet. Rejsende på Ungdomskort har mulighed for at købe billetter til børnetakst, men hvis der ikke er et aktivt Ungdomskort, skal der købes billetter til voksentakst, når alderen 16 år vel og mærke er nået.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2,4 skal man som kunde altid selv verificere, at den billet, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldig. Med andre ord skal man selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Hvis man rejser som voksen, skal man derfor selv tjekke efter, at den billet, man anskaffer sig, er en voksenbillet.

Jf. § 2.4.2 skal mobilbilletter være modtaget inden påstigning. Modtages de på bussen, er de ikke at betragte som gyldige billetter.

De 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 hovedkundetyper: 'Voksen (fra 16 år)

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kunder, der rejser alene på andres Rejekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerer sit påstigningstidspunkt den 13.09.2024 kl. 13:17:26 ved Ølby St.

Han noterer kort tid efter, at YY stiger på bussen ved Campus, der ifølge bussens køreplan er tre stoppesteder derefter. Dette skriver kontrolløren et notat om. I notatet fremgår det også, at YYs billet er købt efter påstigning.

Bemærkning	Stiger på ved Campus købt efter påstigning
------------	--

I YYs indsendte klagegrundlag 11 dage efterfølgende bekræftes enigheden i, at (Køge) Campus var hendes startdestination i den pågældende bus.

Hvor steg du på bussen?: Køge Campus

Da hendes billet er købt til taksten "barn", selvom hun er voksen, og idet hendes billet er modtaget på bussen, modtager hun en kontrolafgift kl. 13:28:47, hvor årsagen "Mobilbillet voksen på børnebillet" vælges som den primære.

Stop	Ølby St.
Påstigning	13-09-2024 13:17:26
Udstedt dato/tid	13-09-2024 13:28:47
Stået af	13-09-2024 13:39:27

Årsag	Mobilbillet voksen på børnebillet
-------	-----------------------------------

Kommentarer og afgørelse

På klagers fremviste billet fremgår det, at billetten er købt til børnetakst. Derudover kan vi se, at billetten først er gyldig fra kl. 13:26:33.

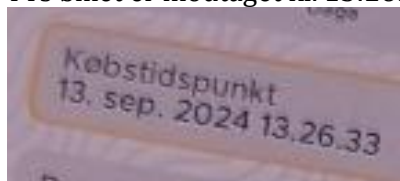


På bussens turoversigt ses det, at bussen forlod Campus Køge kl. 13:25:39.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

25	Ølby St. (10411)	●	●	13:15	13:15	13:17:13	13:18:15
26	Stensbjergvej (52885)	●	●	13:15	13:15	13:19:15	13:19:24
27	Karlemosevej (52873)	●	●	13:17	13:17	13:20:21	13:20:41
28	Campus Køge (49442)	●	●	13:23	13:23	13:25:02	13:25:39
29	Centervej (52091)	●	●	13:24	13:24	13:27:49	13:27:49
30	Bragesvej (53638)	●	●	13:25	13:25	13:28:55	13:28:55
31	Ølsemagle Kirkevej (53636)	●	●	13:26	13:26	13:31:01	13:32:20
32	Køge Nord St. (52948)	●	●	13:28	13:28	13:33:34	

YYs billet er modtaget kl. 13:26:33, der dermed er efter påstigning.



Manglende Ungdomskort

Vi læser i klagegrundlaget, at indsigelsen er omhandlende et manglende gyldigt Ungdomskort, hvor ansvaret ikke menes at ligge hos klager selv, men hos DSB/Movia.

Uddrag fra klagers indsigelse:

"Jeg meldte mig til ungdomskort i juli da jeg skulle starte på Handelsskolen i august. App'en fik vi ikke til at virke selvom min far prøvede flere gange. Først nu virker det efter samtale med kontoret da der stod 2025 og ikke 2024 opstart august"

På baggrund af klagers indsigelse blev følgende spørgsmål stillet til DSB Ungdomskort:

- * Har kunden ansøgt rettidigt i juli om at modtage Ungdomskort?
- * Kan I se, hvorfor kundens Ungdomskort ikke fremgik i Dot appen?
- * Har kunden kontaktet jer og har I besvaret kundens henvendelse?
- * Hvad skyldes deres registrering af 2025 i stedet for 2024. Er det egen fejl eller fx systemfejl eller andet?
- * Fik de svar på fejlmelding 2025?
- * Er der andet relevant til sagen?

Af svar fik vi fra DSB følgende:

*** Har kunden ansøgt rettidigt i juli om at modtage Ungdomskort?**

Ja. Hun har oprettet en profil på mitungdomskort.dk d. 19.07.24

19-07-2024 13:04 Systemet har opdateret godkendelse(r) for [REDACTED] på baggrund af data fra VUS.
Nye godkendelser:
UU ordning (Ordningstype: Normal): 21-07-2024 - 31-07-2027

19-07-2024 13:04 En profil for [REDACTED] er oprettet.

*** Kan I se, hvorfor kundens Ungdomskort ikke fremgik i Dot appen?**

Ja. Hun bestilte d. 19.07. et Ungdomskort gældende i perioden 12.08.24 til 01.11.24. Bestillingen blev annulleret d. 08.08.24 pga afvist betalingskort.

Sms og mail blev sendt til hende samme dag:

STATUS	SUSY06	Kortets ValuecardrequestStatus CancelledByPto sendt til SUSY	CancelledByPto	08-08-2024 09:45:12	ORDREC
MAIL	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		08-08-2024 10:09:00	ORDREC
SMS	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		08-08-2024 10:09:01	ORDREC

*** Har kunden kontaktet jer og har I besvaret kundens henvendelse?**

Ja. Hendes far kontakter os, men desværre først d. 17.09.24, hvor vi bekræfter, at bestillingen blev annulleret d. 08.08. pga afvist betalingskort i august. Guidet far til ny bestilling af Ungdomskort.

*** Hvad skyldes deres registrering af 2025 i stedet for 2024. Er det egen fejl eller fx systemfejl eller andet?**

Da hun logger ind d. 19.07.24 viser systemet hende automatisk alle de perioder af 30 dage, som hun kan bestille Ungdomskort til, i perioden hvor hun er godkendt frem til 30.06.2027.

Hun sletter perioderne i 2024 og 2025 (til og med juli) og vælger i stedet en periode på 82 dage fra 12.08.24 til 01.11.24. Hun sletter ikke systemets forslag til yderligere perioder i 2025, 2026 eller 2027.

Det er grunden til, at de tror, hun kun kan bestille fra 2025, men hun havde jo allerede bestilt en periode i 2024.

*** Fik de svar på fejlmelding 2025?**

Det er ikke fejl. Da hun bestilte kortet til 82 dage stod næste periode, som hun ikke havde slettet, klar fra 01.08.2025.

Men bestillingerne i 2025 og fremad, har jo intet at gøre med den afgift, hun fik i september 2024.

19-07-2024 13:12 [REDACTED] har oprettet følgende kort i bestillingsflow:

Program: Betalingskort DOT-App (UU)

Følgende kort er blevet opdateret:

12-08-2024 - 01-11-2024

01-08-2025 - 30-08-2025

31-08-2025 - 29-09-2025

30-09-2025 - 29-10-2025

*** Er der andet relevant til sagen?**

Jeg har søgt vores database for kundesvar igennem og jeg kan intet finde, hverken på hendes navn, adresse eller mail.

Har også søgt efter mors navn (fra Krak) og der er intet. Første gang vi er i kontakt med dem er pr tlf d. 17.09.24.

Så jeg ved ikke, hvor de har sendt deres henvendelse hen eller hvem i DSB, der skulle have noteret deres henvendelse. Hvis de har skrevet ind via dsb.dk fik de også et autosvar.

Sammenfatning:

Movia erfarer på DSB's svar, at YYs manglende Ungdomskort skyldes et afvist betalingskort den 08.08.2024 over en måned forinden. Påmindelsesbeskeden kom ud til hende både på SMS og mail samme dag. Først den 17.09.2024, 4 dage efter afgiften, henvendte YYs far sig, hvor det til ham blev bekræftet, at bestillingen blev annulleret den 08.08.

Yderligere erfarer vi, at YY selv slettede perioderne i 2024 og 2025 til og med juli og i stedet valgte en periode på 82 dage fra den 12.08.2024 og den 01.11.2024. Dog understreger DSB også, at bestillingerne i 2025 og fremad intet har at gøre med afgiften den 13.09.2024.

Movia mener, at YY har fået de fornødne oplysninger om det afviste betalingskort, og vi mener ikke, at Movia bærer ansvaret for det manglende gyldige kort. Det er kundens eget ansvar at tjekke mails og SMS'er med vigtige oplysninger. Derudover finder vi det underligt, at der først blev reageret på det manglende Ungdomskort 4 dage, efter afgiften blev udstedt. Inden en kunde foretager en rejse, bør vedkommende tjekke efter, om det pendlerkort, man har tænkt sig at rejse på, også er gyldigt; især når man netop har foretaget en bestilling af ny pendlerperiode. Den manglende fornyelse i den konkrete sag skyldes som nævnt en afvisning fra eget betalingskort.

Vi gør opmærksom på, at man på sin telefon vil kunne se, om et kort er gyldigt eller ej. Man stiger derfor på bussen på eget ansvar, hvis kortet ikke er gyldigt.

Vi henviser til, at det er kundens eget ansvar at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Køb af anden billet

Movia bider også særligt mærke i, at YY overhovedet valgte at købe en mobilbillet på bussen, hvis hun havde en forventning om, at hendes Ungdomskort gjaldt. Vi forventer, at man inden påstigning sikrer sig, at ens rejsehjemmel er i orden. Derfor mener vi, at det er påfaldende, at der overhovedet blev købt en mobilbillet, hvis man skulle have forventet, at ens kort var gyldigt. Hvis ikke man forventede, at kortet var gyldigt, forestiller vi os, at man havde sikret sig billetten, inden man steg på bussen. I sidstnævnte tilfælde var der ikke blev udstedt nogen afgift.

Tidligere lignende ankenævnssager

Vi mener, at sag **24-0399** ligner sagerne **2021-0007**, **2019-0202** og **2020-0012** på grund af manglende reaktion fra klagerne på at sikre sig gyldigt Ungdomskort efter at have modtaget information om krævende handling.

Vi henviser her til Ankenævnets afgørelse i sag **2021-0007**.

"Da klageren ikke, som han ellers plejede, modtog det bestilte Ungdomskort inden gyldighedsstarten den 1. oktober 2020, kontaktede han ikke DSB, men forholdt sig passivt indtil den 2. oktober 2020, hvor han ringede til DSB Ungdomskort uden at træffe nogen, der kunne hjælpe ham. Klageren undersøgte heller ikke sin bankkonto for at se, om der var trukket betaling for et pend-lerkort, og han har ikke som led i til-meldingen indtastet sit kort- eller kontonummer, hvorfra beløbet skulle trækkes."

Vi henviser også til Ankenævnets afgørelse i sag **2019-0202**, hvor en klagers Ungdomskort ikke var nået frem med posten.

"Klageren rejste med bussen uden at kunne forevise sit Ungdomskort, fordi han endnu ikke havde modta-get det fornyede Ungdomskort med posten. "

Vi henviser også til Ankenævnets afgørelse i sag **2020-0012**, hvor klager ikke reagerede på, at Ung-domskortet ikke var kommet med posten.

"Klageren havde ikke modtaget sit Ungdomskort med posten, men reagerede ikke derpå, før hun anmo-dede om udstedelse af et såkaldt "nødkort". Dette skulle udskrives i automaten på Vanløse st.,hvorfor kla-geren rejste med bussen dertil uden rejsehjemmel. Hun blev ved kontrol i bussen pålagt en kontrolafgift, som Movia efterfølgende nedskrev til 125 kr., da kortet var gyldigt. Ankenævnet fastholdt denne afgø-relse."

I alle disse 3 sager forholdt kunden sig passivt på trods af at have modtaget påmindelse om, at bestil-ling af Ungdomskort ikke var gået igennem, mens der var tiltag der krævede handling.

Vi mener derfor, at denne sag **24-0399** minder om de øvrige sager, ved at denne også omhandler, at kunden ikke gjorde tilstrækkeligt for at reagere på manglende Ungdomskort og først kontaktede DSB efter afgiftens udstedelse.

Movias konklusion

Vi henviser til § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler vedrørende, at kunden ved udlevering af rej-sehjemmel altid selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. I vores optik må det have fremgået på YYs telefon, at hendes Ungdomskort ikke var aktivt. Vi tænker, at hun måtte have haft kendskab til dette i og med, at hun købte en billet, da kontrolløren steg på bussen. Dog understreger vi, at denne billet ikke var gyldig, da den dels var købt efter påstigning og dels til en forkert kundetype.

Vi mener ikke, at ansvaret kan være overdraget til Movia, da det er klagers eget betalingskort, der er blevet afvist, og at der efterfølgende ikke er blevet reageret på nogen af DSB's påmindelser på hverken telefon eller mail.

Movia henviser til sag 2021-0007, 2019-0012 og 2020-0012, da disse sager også omhandler mang-lende handling fra kunder i forbindelse med et ikke modtaget Ungdomskort. Derudover lægger vi vægt på, at klager først tog henvendelse til DSB om det manglende Ungdomskort 4 dage efter afgiftens ud-stedelse i stedet for at handle på det før afgiften.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

En passager, som rejser på et ugyldigt Ungdomskort, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det nemlig accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at YY skal fritages for kontrolafgiften. Vi henviser i øvrigt til korrespondancen med DSB.

Vi hæfter os alt i alt ved:

1. Manglende fornyelse skyldes klagers eget afviste betalingskort.
2. YY fik information fra DSB på mail og SMS. (Se loggen fra korrespondancen med DSB)
3. Der er præcedens i lignende sager, hvor trafikselskabet fik medhold. I disse blev det vurderet, at klagerne ikke foretog sig tilstrækkeligt aktivt i forhold til at reagere på en viden om manglende gyldighed på deres Ungdomskort.
4. Klager henvender sig først 4 dage efter afgiften.
5. Ingen øvrige henvendelser er hos DSB registreret. Som DSB skriver *"Første gang vi er i kontakt med dem er pr tlf d. 17.09.24. "*

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand