

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0097
- Klageren:** XX
2680 Solrød Strand
- Indklagede:** DSB v/ DSB S-tog
CVR-nummer: 25050053
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende omstilling af rejsekort fra barn til voksen efter det fyldte 16. år
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at informationen om, at man skal omstille sit rejsekort er utilstrækkelig,

Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til DSB, som 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:

Klageren havde et personligt rejsekort, som var indstillet til kundetypen "barn". Hun fyldte 16 år i februar måned 2020, hvor hun var på udvekslingsophold i USA, og læste derfor ikke den e-mail, som Rejsekortsystemet automatisk sender til kortholderen inden det fyldte 16. år. Kunden mindes man om at omstille kundetypen til "voksen" i forbindelse med sin fødselsdag, idet kunden ellers rejser med ugyldig rejsehjemmel og kan blive pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Efter hjemkomst til Danmark rejste klageren den 11. maj 2020 med S-tog hjem fra arbejde, hvor hun forinden havde checket ind på sit rejsekort "barn".

Ved kontrol efter Ishøj st. blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet kundetypen ikke var omstillet til "voksen".

Klageren anmodede DSB om at annullere kontrolafgiften, da hun først var kommet til Danmark i marts 2020 efter udvekslingsophold og derfor ikke havde set den mail, som var sendt til hende om at opdatere sit rejsekort.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 15. maj 2020.

Klageren indgav derpå klage til DSB's Kundeambassadør, fordi hun ikke ved check ind havde fået meddelelse om at omstille rejsekortet som fx søsterens skolerejsekort, der ved check ind giver besked om kortets udløb.

Kundeambassadøren fandt ikke anledning til at ændre DSB's afgørelse.

Under den efterfølgende ankenævns sag har DSB oplyst, at der findes forskellige billetprodukter: børnebillet, ungbillet, voksenbillet mv. Hvilken kundetype kunden er berettiget til at benytte, er ikke kun aldersbetinget, man kan afhænge af andre forhold, eksempelvis om kunden har Ungdomskort, for så er der mulighed for i nogle takstområder at rejse på børnebillet uden for Ungdomskortets gyldighedsområde. Derfor bliver kundetypen ikke automatisk ændret til "Voksen", når kunden fylder 16 år, og det er derfor ved check ind ikke muligt at give kunden automatisk information om, at der er checket ind på en forkert kundetype.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind. For en passager over 16 år indebærer dette, at der ved en almindelig rejse på rejsekort, skal checkes ind som kundetypen "voksen".

Kontrolafgiften til klageren for manglende korrekt check ind blev derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun regnede med, at hendes rejsekort automatisk var omstillet til kundetypen voksen, eller at dette burde have været tilfældet, samt at hun var i udlandet på det tidspunkt, hvor rejsekortsystemet sendte en e-mail til hende om at huske at omstille kortet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at det er personens eget ansvar at sørge for at læse mails, selv om pågældende opholder sig i udlandet. Der kan efter ankenævnets opfattelse ikke stilles krav om, at

kunden ud over e-mail også orienteres via almindelig brevpost, som klageren foreslår. Men ankenævnet anbefaler, at DSB overvejer, om der kan sendes en sms til den pågældende kortholder.

Klageren blev informeret om at omstille kundetyper via den e-mailadresse, som var blevet indtastet ved oprettelsen af hendes rejsekort.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for at betale den korrekte pris for sin rejse, hvis det accepteres, at passagerer efter det fyldte 16. år kan rejse til børnepris på rejsekort uden anden rejsehjemmel som fx Ungdomskort, der kan berettige til at rejse til børnepris.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at undrage sig fuld betalings for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres.

Forældre/værgen har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. Ankenævnet henstiller på den baggrund til, at DSB drøfter med de ansvarlige for Rejsekortsystemet om, hvorvidt det er muligt, også at underrette værgen om omstillingen til voksen.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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 750 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. 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"1. Er det ok at DSB bare sender en enkel e-mail til indehaver af rejsekort, eller burde DSB ikke sende flere e-mails, samt måske anden type kommunikation som brev, SMS m.v., således at de sikrer høj sandsynlighed for at information bliver leveret.

2. Hvordan kan det være teknisk muligt at benytte et rejsekort som barn når systemet anser en som 16 år og dermed voksen ? Rejsesystem burde jo simpelthen afvise brug indtil at ændring er foretaget. Alternativt burde det blive ændret automatisk, da det jo ikke er brugbart / lovligt at bruge længere. Rejsekortet er jo personligt og kan jo ikke bruges af andre end mig.

3. Hvorfor bliver dette ikke oplyst i kommunikation fra DSB - det må da være DSB's pligt at oplyse sine kunder så godt som muligt. Via e-mail, stander m.v. At der blot står barn er ikke godt nok. Det har der jo altid stået. Der burde jo informeres om at det skal ændres, ikke gyldigt m.v. Det sker først når en kontrollør tager fat i mig og efterfølgende giver mig en bøde. Hvis han kan oplyse mig det, hvorfor kan systemet så ikke oplyse mig det?

4. Baseret på punkt 1-3 virker det næsten som om DSB blot afventer at selv pligttopfyldende borgere som rent faktisk forsøger at overholde alle regler, som rent faktisk altid tjekker ind og ud med rejsekort kommer til at lave en fejl så de kan sende en kæmpe bøde på kr 750."

Og videre:

"Jeg anser denne sag som principiel, og jeg anser det som min pligt at sikre, at DSB ændre sine procedurer for håndtering af ændring af vilkår til rejsekort. Dette baseret på følgende.

1. Er det ok at DSB blot sender en enkel e-mail til indehaver af rejsekort, eller burde DSB ikke sende flere e-mails, samt måske anden type kommunikation som brev, SMS m.v., så de sikrer høj sandsynlighed for at information bliver leveret. **I dette tilfælde var jeg i USA på udvekslingsophold da e-mail bliver sendt i januar måned, og jeg ser derfor ikke denne – må jeg påpege eneste kommunikation – fra DSB.**

2. Hvordan kan det være teknisk muligt at benytte et rejsekort som barn når systemet anser en som 16 år og dermed voksen? Rejsesystem burde jo simpelthen afvise brug indtil at ændring er foretaget. Alternativt burde det blive ændret automatisk, da det jo ikke er brugbart / lovligt at bruge længere. Rejsekortet er jo personligt og kan jo ikke bruges af andre end mig. **Det må være DSBs ansvar at minimere sandsynligheden for fejl, og følgende indstille deres IT systemer til at undgå at disse fejl kan ske.**

3. Hvorfor bliver fejlbrug af Rejsekort ikke oplyst i kommunikation fra DSB - det må da være DSB's pligt at oplyse sine kunder så godt som muligt. Via e-mail, stander m.v. At der blot står barn ved tjek ind er ikke godt nok. Det har der jo altid stået. Der burde jo informeres om, at det skal ændres, ikke gyldigt m.v. Det sker først når en kontrollør tager fat i mig og efterfølgende giver mig en bøde. Hvis han kan oplyse mig om at rejsekort ikke er korrekt, hvorfor kan systemet så ikke gøre dette? **Man burde da kunne forvente dette af et IT-system her i 2020.**

4. Baseret på punkt 1-3 virker det næsten som om DSB blot afventer, at selv pligttopfyldende borgere som rent faktisk forsøger at overholde alle regler, som rent faktisk altid tjekker ind og ud med rejsekort, kommer til at lave en fejl, så de kan sende en bøde på kr 750. Det gør så kun situationen endnu mere tragisk at jeg faktisk var på vej hjem fra arbejde, og et arbejde hvor jeg får løn som en person under 18 år.....

Jeg håber at denne anke af afgørelse fra DSB kan være med til at sikre, at DSB ikke blot kan henvise til egne foreskrevne regler om ansvar for betaling, men at **DSB rent faktisk tager ansvar for at sikre at fejl af brug af rejsekort minimeres**. Det må være den vigtigste afgørelse i denne sag, så lignende situationer minimeres i fremtiden.”

Og endelig:

”Jeg er enig i, som DSB skriver, at kunden selv har ansvaret for at vælge den korrekte kundetype. Problemet opstår, når der sker så markant en ændring ved det 16. år i forhold til billettype/kundetype. Her burde DSB tage mere ansvar på sig og være med til at uddanne os rejsende, som rent faktisk rejser i god tro og ikke har en intention om at snyde. De er f.eks. med til at uddanne os rejsende ved at skrive en e-mail til os hver gang vi har glemt at tjekke korrekt ud på rejsekortet, og derfor har mulighed for at rette op på det. Her tages der ansvar og vi bliver alle sammen bedre til at huske det.

Jeg har ringet til DSB rejsekort kundeservice og spurgt. ”Er det korrekt, at alle rejsekortholdere efter det fyldte 16. år ikke længere kan køre som kundetype *barn* uanset hvor de bor i landet?” og til det var svaret ”ja, det er korrekt”. Derfor vil jeg mene, at der ligger et ansvar hos DSB overfor lovlige kunder som mig, som altid køber billet, når jeg kører i tog.

Når ALLE rejsekortholdere med et personligt rejsekort efter det fyldte 16. år skal ændre kundetype fra barn til noget andet (ung eller voksen eller andre muligheder) og DSB har alle oplysninger om disse kunder via CPR nr., mener jeg at DSB burde tage mere ansvar og informere/uddanne os unge rejsende i mere end en enkelt e-mail om, at vi skal være opmærksomme på dette. Ligesom når man har glemt at tjekke korrekt ud, burde alle unge med et personligt rejsekort modtage en e-mail, der giver besked om, at man skal være opmærksom på kundetyper pga. det fyldte 16. år og ikke blot blive opmærksom på det, når man får en bøde på 750 kr. Dette beløb er meget højt, når man som 16 årig har et fritidsjob og ikke tjener en voksenløn.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 11. maj 2020 blev udstedt en kontrolafgift til klager mellem Ishøj og Solrød Strand Station, da klager ved kontrollen i toget foreviste et Rejsekort, hvor der var foretaget CI til kundetyperen ”Barn”. Da klager på tidspunktet for kontrollen var 16 år, er klager ikke berettiget til at rejse på en børnebillet. Kontrolafgiften er dermed udstedt og fastholdt på et berettiget grundlag.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod konstanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog Region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Biletautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig. Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel. Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne. Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser). For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....

2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind* inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning. Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. **Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejserne mm.** Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

...

*Valideringsregler:

Rejsekort type	Check Ind	Check Ud	Check Ind Ekstra
Rejsekort personligt	JA	JA	Muligt
Pendlerkort	JA i bus JA ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	NEJ – ikke muligt
Rejsekort med pendler kombi	JA	JA	Muligt
Rejsekort flex	JA	JA	Muligt
Rejsekort anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	JA	JA	Muligt

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

.....

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrol-personalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperne barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

.....

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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de

rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Herunder er indsat back-office data fra klagers rejsekort, hvoraf det fremgår, at der for rejsen den 11. maj fra Vallensbæk til Solrød Strand Station er betalt 10,80 kroner for rejsen svarende til prisen på en børnebillet.

+	410	11-05-2020 18:18	Vallensbæk St.	18:44	Solrød Strand St.	-10,80	33,35
		11-05-2020 18:34	Kontrolmærke		Ishøj St.		33,35
		11-05-2020 18:34	Kontrolmærke		Ishøj St.		33,35
		11-05-2020 18:36	Kontrolmærke		Hundige St.		33,35

Ved check ind er det fremgået af Check ind standerne, at der blev foretaget check ind for kundetyperen "Barn".

Forud for at klager i februar 2020 fyldte 16 år, blev der fra Rejsekort sendt en mail til klager, hvori det blev oplyst, at klager efter at være fyldt 16 år skulle ændre kundetyperen på rejsekortet til "Voksen". Klager er dermed blevet gjort opmærksom på, at hun efter at være fyldt 16 år ikke længere kunne rejse som kundetyperen "Barn".

Der findes i det nuværende Rejsekort System ikke mulighed for automatisk at ændre kundetyperen fra barn til voksen, ligesom der ikke findes mulighed for at blokere for check ind, hvis kundetyperen ikke er ændret til voksen, efter at kortindehaveren er fyldt 16 år.

Da det dermed ikke er muligt automatisk at ændre kundetyperen eller at blokere for brug, bliver der i stedet sendt en mail direkte til kunden med besked om, at kunden selv skal foretage en permanent ændring af kundetyperen. I mailen gives vejledning til, hvordan ændringen kan foretages og det oplyses, at kunden ved manglende ændring af kundetype fra "Barn" til "Voksen" efter det fyldte 16 år vil rejse uden gyldig billet og dermed risikerer at få en kontrolafgift.

Da klager havde fået besked fra Rejsekort om, at hun efter at være fyldt 16 år ikke længere kunne rejse som "barn", kan DSB ikke imødekomme klagers krav om at få kontrolafgiften annulleret."

Og videre:

"Til rejser med bus og tog udbydes der forskellige billetprodukter; børnebillet, ungbillet, voksenbillet mv. Alle kunder har adgang til at købe disse billetter uden forudgående godkendelse, og kunden er selv ansvarlig for at købe den billet, som de er berettiget til at benytte. Dette er en del af selvbetjeningsprincippet for rejser med offentlig transport. Hvilken kundetype kunden er berettiget til at benytte, er ikke alene aldersbetinget, man kan afhænge af andre forhold, eksempelvis om kunden er under uddannelse.

Også for rejsekort er det kunden selv, som enten permanent eller fra rejse til rejse indstiller sit rejsekort til den ønskede kundetype; Barn, Ung, Voksen eller Pensionist. Hvilken kundetype som kunden kan benytte, er som nævnt ikke alene aldersbetinget, hvorfor det er kunden selv, som skal indstille kortet til den ønskede kundetype. Har kunden eksempelvis et Ungdomskort, er der mulighed for kunde i nogle takstområder at købe en børnebillet som tillæggsbillet. Derfor bliver kundetyperen ikke automatisk ændret til "Voksen", når kunden fylder 16 år, ligesom det ved check ind ikke er muligt at give kunden automatisk information om, at der er checket ind på en uberettiget kundetype.

Da klager fyldte 16 år kunne hun fra denne dag rejse, som enten barn, ung eller voksen. Hvilken kundetype der ville være den rette for klager, har rejsekort ingen informationer om. Klager skulle derfor selv indstille sit rejsekort til den ønskede kundetype, efter at hun var fyldt 16 år. Klager har inden hun fyldte 16 år, fået en mail om, at hun skulle være opmærksom på, at det kunne være nødvendigt at ændre kundetype på hendes rejsekort. At klager har overset denne mail må bero på klagers egne forhold.

Da klagers rejsekort var indstillet til "Barn" og hun ikke var berettiget til at benytte denne billettype, kan DSB fortsat ikke imødekomme klagers krav om annullering af kontrolafgiften."

Og endelig:

"DSB skal bemærke, at klager har fået tilsendt en e-mail med oplysninger om, at hun efter det fyldt 16. år skulle være opmærksom på at indstille sit personlige rejsekort med den berettigede kundetype.

Som oplyst, er det ikke muligt automatisk at ændre kundetyper, da dette ikke alene er aldersbetinget."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand