

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0033
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
3480 Fredensborg
- Indklagede:** Lokaltog A/S
CVRnummer: 26159040
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet – spørgsmål om klagerens søn kunne gå ud fra, at han havde gyldigt Ungdomskort
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Lokaltog A/S skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Lokaltog skal endvidere som tilsluttet selskab betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og 2.

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

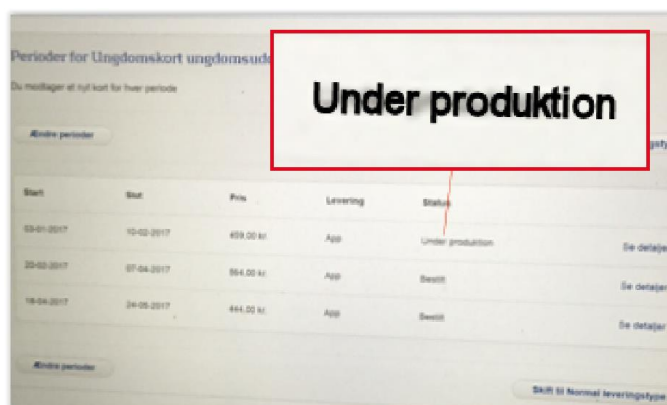
- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn, som benyttede Ungdomskort til sine rejser med Lille Nordbanen til og fra skole i Hillerød, havde forudbestilt sine Ungdomskort for hele skoleåret på www.mitungdomskort.dk. Den 2. januar 2017, dagen før skolestart efter juleferien, konstaterede klageren, at sønnen endnu ikke havde fået leveret sit næste Ungdomskort for perioden 3. januar 2017 – 10. februar 2017 til sin mobiltelefonapplikation. De loggede derfor ind på www.mitungdomskort.dk, hvor det fremgik, at kortet var "under produktion", og da klageren var overbevist om, at der var betalt for Ungdomskortene for hele året, antog han, at Ungdomskortet ville blive leveret senest næste dag, hvor det skulle være gyldigt fra.



Klagerens søn rejste derfor med Lille Nordbanen til og fra skole den 3. januar 2017 uden at købe anden rejsehjemmel. På hjemrejsen var der kontrol, og da klagerens søn endnu ikke havde modtaget Ungdomskortet på sin mobiltelefon og ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren henvendte sig samme dag til Ungdomskortets kundecenter og fik oplyst, at den manglende levering af Ungdomskortet skyldtes, at betalingen ikke var gennemført på grund af problemer med det tilknyttede betalingskort. Der var derfor blevet fremsendt en faktura pr. e-mail til klagerens søn den 27. december 2016, men denne var ikke blevet betalt.

From: **DSB Kundecenter** <[redacted]@dsb.dk>
Date: 2016-12-27 8:18 GMT+01:00
Subject: DSB faktura [redacted]
To: [redacted].dk@gmail.com

Hej

Du har fået en faktura (evt en kreditnota), se vedlagte.

Med venlig hilsen

DSB



Klageren foranledigede med det samme betaling af Ungdomskortet, som herefter blev leveret til sønnens mobiltelefon den 5. januar 2017.

Den 11. januar 2017 anmodede klageren Lokaltog om at fratage kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde bestilt Ungdomskort til sønnen i august 2016 for hele skoleåret, og at han ikke havde kunnet se på www.mitungdomskort.dk, at der var problemer med betalingen, som nu var bragt i orden. Klageren mente derfor, at de havde gjort alt, hvad der stod i deres magt for at have gyldig rejsehjemmel til sønnens rejse.

Lokaltog fastholdt samme dag kontrolafgiften, da Ungdomskortet først var gyldigt fra den 5. januar 2017 som følge af, at kortet var betalt for sent.

I en efterfølgende e-mailkorrespondance den 19. januar 2017 og den 20. januar 2017 anmodede klageren flere gange på ny Lokaltog om at fratage kontrolafgiften med henvisning til det tidligere anførte, men Lokaltog fastholdt fortsat kontrolafgiften bl.a. med henvisning til, at klagerens søn havde været bevidst om, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, da han steg på toget, hvorfor han burde have købt billet på anden vis.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Lokaltog om at oplyse, hvorvidt klageren betalte for Ungdomskortet fra den 3. januar 2017.

Lokaltog har indsendt følgende svar:

"Han har betalt for d. 3 og 4 januar, selvom kortet først blev synligt på hans mobil d. 5 januar, hvor DSB modtager indbetalingen.

Forløbet for Ungdomskort til perioden 03.01.17 – 10.02.17 udstedt til

22.12.16: Beløbet forsøges hævet i DIBS på kundens tilmeldte betalingskort, men betalingen afvises, da kortet er spærret.

27.12.16: Faktura sendes kl. 08.18 til kundens mail . Samtidig modtager han en sms med oplysning om, at der er sendt en faktura. Sms sendes til

03.01.17: Får kunden en kontrolafgift i Lokaltog, da han ikke kan fremvise et gyldigt Ungdomskort.

03.01.17: Kundens far kontakter vores Kundecenter og der noteres kl. 15.32 følgende i sagen.

Far efterlyser gyldig app. De har været på ferie og betalingskort været spærret, hvilket far ikke har været opmærksom på. Jeg oplyser far om at vi ikke kunne trække betaling, og sendt fik d. 27.12, der skal betales. Kd har fået kontrolafgift, og henviser til den afd. Jeg informerer om at app ikke er gyldig før betaling er modt her, selvom den står med virkning fra idag. Far er ikke tilfreds, med app, og faktum at de selv skal betale billetter indtil app virker, og ber om refusion. Jeg ber far sende dok på mail til ref. Oplyser samtidig om betaling først er hos os efter ca. 24-48 timer.

Vi har **ikke** efterfølgende modtaget nogen henvendelse fra kundens far med ønske om refusion.

Normal sagsbehandling ved for sen levering af Ungdomskort grundet manglende betaling er, at kunden får refunderet dagsprisen for et Ungdomskort, de dage hvor de ikke har haft kortet.

I dette tilfælde 2 dage á 11,77 kr = 23,54 kr. "

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at betaling for det forudbestilte Ungdomskort var planlagt til at ske automatisk med klagerens tilknyttede betalingskort, men ikke kunne gennemføres, fordi betalingskortet var blevet spærret.

På grund af den manglende betaling havde klagerens søn ikke fået leveret Ungdomskortet til sin mobiltelefon, da han rejste med Lille Nord banen den 3. januar 2017, og da han ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften i kontrolsituationen pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klageren henvendte sig til Ungdomskortets kundecenter den 3. januar 2016, samme dag som Ungdomskortet skulle have været gyldigt fra, og betaling skete ligeledes fra denne dag.

På denne baggrund er det ankenævnets opfattelse, at Ungdomskortet burde have været gjort gyldigt fra den 3. januar 2017, uanset at det først blev leveret til sønnens mobiltelefon den 5. januar 2017. Lokaltog skal derfor nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af bestemmelsen i de dagældende rejseregler, om at efterfølgende indsendelse af et gyldigt personligt periodekort medfører nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr.

RETSGRUNDLAG:

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 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af de dagældende fælles rejseregler:

"2.6 Kontrolafgift

...

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokaltog i Region H kan periodekortet også forevises i et

betjent billetsalg.

..."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Min søn Adam har fået en bøde for at køre med lokalbanen. Der er sket en fejl i pengeoverførslen til Ungdomskort der har gjort at betalingen først er gennemført den 5/1 2017. Der er dog betalt for hele skoleperioden fra 3/1. Vi har som forbruger gjort alt hvad vi kunne for at sikre os at vores søn havde gyldig billet. Derfor finder jeg det dybt uretfærdigt at han har modtaget en bøde. Alle vores børn kører med samme tog hver dag og har gjort det i mange år, at denne fejl i pengeoverførslen gør at han modtager en bøde er ikke fair.

Her sakset fra klage til Lokalbanen:

Min søn Adam Dietrich, der hver dag tager toget fra Langerød station til Hillerød for at gå i gymnasiet, har den 3/1/2016 på vej hjem, modtaget en uretmæssig bøde i lokalbanen.

Netop hjemkommet fra juleferie og overstået nytårsaften ? sidder vi om aftenen den 2. januar og dobbelttjekker om alt fra lektier, computere, penalhuse og ungdomskort/rejsekort er i orden for vores 3 børn, der alle går i skole/gymnasium i Hillerød.

Alt ser ok ud ? bortset fra at min søns ungdomskort ikke er på hans mobil-app endnu, vi undrer os, men opdager på mitungdomskort.dk, at det først træder i kraft den 3. januar. Så vi forventer, at det vil være der næste morgen tidlig.

For en sikkerheds skyld tager min søn billeder af ungdomskort.dk siden på sin mobil ? bare for en sikkerheds skyld.

Næste dag på vej hjem er der kontrol, og det viser sig at app'en ikke er opdateret, kontrolløren vil ikke se min søns billeder fra ungdomskort.dk, der viser hans periodekort og giver ham en bøde. Han nægter at høre på nogle argumenter ? hver gang min søn siger noget bliver han affærdiget med, at ?I oplever snyd? og derfor vil han ikke hverken se eller høre på noget som helst.

Efter henvendelse til ungdomskort, Lokalbanen og DSB har det vist sig at fejlen skyldes at vi har skiftet bank. Vi har fra årets start købt ungdomskort til hele året, betalt og regnet med alt er godt. Det viser sig nu at ungdomskortet nok viser vi har købt til hele året, men teknisk trækker pengene for 2017 sidste hverdag inden 2017. Da jeg i mellemtiden har skiftet dankort - kan pengeoverførslen ikke gå igennem. Ungdomskortet vælger at sende en mail til min søn (der ikke læser mails - det tror jeg ikke mange på hans alder gør - og jeg tror heller ikke mange på hans alder betaler deres billetter selv). Den mail ser vi ikke i weekenden henover nytår. Da vi logger ind i ungdomskortet den 2. jan - står der INGEN besked om at der mangler betaling - blot at den ny periode starter 3. jan og afventer.

Så snart denne misforståelse er ryddet af vejen - og vores nye bank tilmeldt overføres betalingen automatisk for perioden fra den 3. jan og frem. Da jeg har gjort alt jeg kan for at min søn har gyldig billet mener jeg ikke at DSB's overgang til elektronisk betaling og web - med alle de fejl det medfører skal komme mig til last. Jeg har efter bedste evne forsøgt at betale for alle mine børns billetter. Dengang man købte og betalte et periodekort i en butik - kunne denne fejl IKKE være sket. Jeg mener ikke man kan skyde den slags fejl over på forbrugerne. Jeg håber og forventer at denne bøde frafaldes."

Indklagede anfører følgende:

” Lokaltog fastholder kontrolafgiften, fordi Adam Dietrich var bevidst om, at han ikke havde gyldigt kort, da han gik ind i toget og heller ikke forsøgte at købe billet på anden vis. Vi savner dokumentation for at Ungdomskortet var gyldigt 3. januar 2017, enten ved fremvisning af Ungdomskort eller dokumentation for gennemført betaling.”

Hertil har klageren anført:

” I mail mellem lokalbanen og ungdomskortet kan jeg se, at sagen har været oppe og vende ungdomskortets ”jura chef”, hvilket bekræfter mig i, at denne sag har to parter - os der som forbrugere mener, vi har gjort alt hvad vi kunne for at betale for vores togbillet - og et system, der er sikre på de har juraen på deres side. Jeg er ikke jurist så i sidste ende vil vi nok tabe en sag – men det gør den ikke retfærdig.

Det pikerer mig, at sagen overhovedet er kommet hertil. Vi har 4 børn, der hver morgen og eftermiddag har taget fra vores lille landsby Danstrup til skole i Hillerød fra Langerød trinbrædt, den ældste er for længst flyttet hjemmefra - de 3 andre tager alle stadig lokalbanen. Førhen har alle altid haft et klippekort i lommen, hvis periodekortet var udløbet, men nu er billetterne blevet noget af en jungle. De 2 i gymnasiet – heriblandt Adam kører nu med ungdomskort. Men hvad er der sket med lokalbanen, der ser de samme 3-4 unge mennesker stige på og af Langerød trinbrædt hver dag sommer og vinter, siden de skal give dem bøder fordi der sket en fejl? Hvad er der blevet af ”lokal”? Førhen kunne vores ældste barn være på fornavn med personalet, det er en trist udvikling.

Vedlagt denne mail er

1. Billede af mitungdomskort.dk taget med Adams mobil den 2. januar om aftenen
2. Billede af mitungdomskort.dk taget med Adams mobil den 2. januar om aftenen zoomet ind
3. Mail til Adam fra DSBkundecenter den 27/12-2016
4. PDF vedhæftet mail fra DSB kundecenter 27/12-2016 – hvori det fremgår at der mangler betaling (det er altså her vi skulle have fundet information om den manglende betaling)
5. Mail til Adam ang. gennemført betaling 5/1-2017

Grunden til vi ikke vil betale bøden fra den 3/1 er som beskrevet i den oprindelige klage – at vi som forbrugere har gjort alt hvad vi kunne for at betale for billetten – vi har været i god tro. Hvis nogen bærer skylden for noget er det mig, jeg sad om aftenen den 2. jan sammen med alle tre børn og tjekkede skoletasker, lektier, forældrebeskeder og selvfølgelig togkort. Jeg var 100 % sikker på at Adams togkort var betalt (det uddyber jeg herunder), og sendte ham afsted i skole – han tog for en sikkerheds skyld et billede af skærmen – hvis det nu var ungdomskortets app der fejlede, det er vedlagt. I lokalbanens mail beskriver de min søn som en lusket type, der prøver at snyde. Jeg vil understrege at det er mig der betaler alle billetter og han ikke prøver at snyde – det er mig der har sendt ham afsted i god tro. Hvordan kan jeg være i god tro?

Når vi logger ind i ungdomskortet den 2. jan om aftenen – logger vi ind for at dobbelttjekke at vi har husket at bestille billet til hele året, og ikke kun til jul. Vi kan på skærmbilledet se (vedlagt) at vi har købt billet, og at den er under produktion. ”under produktion” er et mærkeligt begreb for en billet, der leveres i en app på en mobiltelefon, det smiler vi lidt ad. Intet sted hverken i app på Adams mobil eller på hjemmesiden gøres vi opmærksom på at der mangler betaling – vi regner selvfølgelig med at det er betalt for hele året den gang vi købte billet til hele året i august.

Men bag ved skærmbillederne inde i systemet ved vi nu at betalingen ikke er gået igennem – og det skyldes at vi kort inden jul har skiftet bank. Systemet har åbenbart gemt kortets oplysninger (det vidste jeg ikke man måtte) og venter på at afkræve betaling til ind i juleferien. Når betalingen så ikke kan trækkes pga bankskifte, afsendes en mail (vedlagt) den 27 dec til Adam. I mailen står: ” Hej Du har fået en faktura (evt en kreditnota), se vedlagte. Med venlig hilsen DSB” Ud af den vedlagte pdf skulle Adam så have gættet/læst at betalingen ikke er gået igennem. Dette system har så mange fejl/uhensigtsmæssigheder at det er svært at overskue, men jeg tager dem en ad gangen:

- A. I mail fra ungdomskortet man får når man har købt perioderne står (vedlagt):

Bestil dine Ungdomskort på forhånd

Du kan **forudbestille** de Ungdomskort, du skal bruge, mens du går på din uddannelse. Det gør du på mitungdomskort.dk. Vælg den leveringsform, du ønsker (visning i app eller tilsendt som plastik-kort), og herefter vil **du automatisk modtage dine Ungdomskort**, når du skal bruge dem. På den måde slipper du for at holde styr på, hvornår det igen er tid til at forny dit kort.

- Jeg havde i august netop bestilt alle årets periodekort, hvordan skulle jeg så gætte at systemet ville tilbageholde januars kort?
- B. Når systemet opdager en manglende betaling – reagerer systemet ved at sende en mail til barnet. Jeg tror de færrest under 18 med ungdomskort betaler deres kort selv. Jeg arbejder selv med it-systemer der udlåner bøger til skole- og gymnasieelever. Vi ville da aldrig bygge et system op som sendte en mail til en under 18 år – med information – for de læser ikke mails! Vi bygger systemer der kommunikerer med de unge der hvor de er – og det er ikke på mail. Ungdomskortet har jo en app på Adams mobil – hvorfor skriver de ikke til ham i den App – jeg forstår det ikke
- C. Hvis Adam havde læst mail i juleferien og havde set en mail med ordlyden:
Hej

Du har fået en faktura (evt en kreditnota), se vedlagte.

Med venlig hilsen

DSB

Så ville han ikke kunne gætte, at den er vigtig og jeg skal have fat i min far – er det mit barn der ikke er kvik nok - skulle han kunne det? Den vedlagte pdf er altså også vanskelig at kunne læse som teenager skulle jeg mene – hvis han altså åbnede den.

- D. Vi var tilmed inde på mitungdomskort.dk den 2. jan om aftenen – hvorfor stod der ikke derinde at vi manglede en betaling – hvorfor stod der ”under produktion”? Når vi taler 2. jan og kortet skal virke fra 3. januar, det er bestilt tilbage i august – så forventer man da at ”under produktion” betyder at alt er i orden – ikke?
- E. Jeg kan se af mailkorrespondancen fra ungdomskortet til lokalbanen at der i ungdomskortet er en selvforståelse af at systemet arbejder med begreberne bestilt og betalt som 2 forskellige delfunktioner. Citat ” *Han har ikke købt billet for hele året, derimod har han bestilt Ungdomskort frem til udgangen af maj 2017, men ungdomskortet skal, som andre varer, også betales ☹* I mail fra ungdomskortet skriver de til kunderne: ”*Bestil dine ungdomskort på forhånd herefter vil du automatisk modtage dine Ungdomskort*”. Hvordan skal jeg som kunde kunne gennemskue at de først trækker for januar på mit kort 5 måneder efter jeg har bestilt? Dette føles lidt som en dummebøde ☹ en bøde modtageren ikke har en chance for at undgå
- F. Vi har hele tiden været i god tro. Når vi får bøden forstår jeg ingenting. Jeg ringer til Lokalbanen, der sender mig til DSB, der sender mig til ungdomskortet. Her finder vi i fællesskab fejlen, mit betalingskort rettes og med det samme føres betalingen igennem med det fulde beløb – herunder også betaling for datoerne 3. jan og 4. jan 2017.

Når Ungdomskortet hæver betalingen på mit nye kort, betaler jeg for alt jeg har bestilt også den 3. og 4. januar. Alle er altså enige om, at der er tale om, at jeg har bestilt billet, men betalingen af alle ovenstående årsager blev overført senere end forventet. Kan man sige, at vi gjorde hvad vi kunne for at købe billet – at vi var i god tro, at Adam havde billet med tilbagevirkende kraft – eller kan man ikke det? Her er vi tilbage ved begyndelsen handler det her om jura og, at vi ikke skal tro vi er noget – eller er vi kunder, der har gjort vores bedste for at få lov til at købe billet?”

Hertil har indklagede svaret:

” Lokaltog savner fortsat dokumentation for at Ungdomskortet var gyldigt 3/1 2017. Derudover har vi ikke yderligere at tilføje.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand