

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2013-0012

**Klageren:** X på vegne sine to børn  
7182 Bredsten

**Indklagede:** Sydtrafik  
Banegårdspladsen 5  
6600 Vejen

**CVRnummer:** 29942897

**Klagen vedrører:** Dato for debitering af beløb fra klagerens konto til betaling af Hyper-Card

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 14. december 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 4. januar 2013

**Sagens omstændigheder:** Klagerens børn er tilmeldt HyperCard-ordningen hos Sydtrafik, som indebærer, at køb og fornyelse af kortet foregår online, og at kunden laver en betalingsaftale med Sydtrafik, som trækker beløbet fra kundens konto.

Klagernes HyperCards udløb den 31.12.2012 og skulle fornyes pr. den 1.1.2013.

Den 12.12.12 blev betalingen for begge HyperCard trukket fra klagerens konto, og den 14.12.2012 anmodede hun Sydtrafik om en forklaring på, hvorfor beløbet var trukket så tidligt, samt om der var andre betalingsmuligheder vedrørende HyperCard, som ikke indebar en automatisk trækning fra hendes konto.

Sydtrafik svarede den 17. december 2012, at det beløb, som var trukket, dækkede det kommende kvartal, og at beløbet blev trukket 2-3 uger inden næste kvartal, da kortet skulle udstedes, pakkes og sendes. Sydtrafik oplyste videre, at der ikke var andre betalingsmuligheder.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker at Sydtrafik ophører med at trække beløbet til det kommende HyperCard fra kontoen 18 dage før, det gældende HyperCard udløber. Til støtte herfor har klageren gjort gældende,

at som noget nyt trækkes betaling til HyperCard automatisk, men det kan da ikke passe, at Sydtrafik allerede hæver pengene på kontoen d. 12.12.12, når buskortet først skal fornyes d. 1.1.13.

Hun forstår ikke Sydtrafiks forklaring og argument om, at det er fordi, Sydtrafik skal pakke og sende de nye kort. Dette har aldrig været et problem før.

Da klageren selv stod for betalingen, betalte hun måske to dage før sidste frist og havde stadig det nye kort med posten til tiden. Så hun køber ikke Sydtrafiks forklaring om, at tiden bruges til at pakke og sende kortene.

Desuden har kunderne intet valg med hensyn til betalingen. De har efterlyst, om de så ikke kan få et girokort på beløbet, men det kan kun lade sig gøre at få HyperCard, hvis man accepterer Sydtrafiks handelsbetingelser, hvorefter de trækker pengene fra kontoen. Dette kan klageren sagtens tilslutte sig, men ikke at Sydtrafik trækker pengene så lang tid før.

**Indklagede:** Har gjort gældende,

at efter en fornyet gennemgang af sagen finder Sydtrafik, at den påklagede betaling blev håndteret i overensstemmelse med reglerne.

I december 2012 fornyede Sydtrafik to Hypercard for klagerens børn med virkning for det kommende kvartal. Betalingen foregik via en abonnementsordning, hvor forældrene havde tilmeldt et betalingskort. I det konkrete tilfælde blev beløbet hævet den 12. december 2012 i forbindelse med Hypercardenes afsendelse hos Sydtrafik.

Ved indgåelse af en online-betalingsaftale accepterer Sydtrafiks kunder de vedlagte handelsbetingelser, som fastsætter følgende regel om betalingstidspunktet:

**Betalingsmåder:**

I forbindelse med bestillingen af Uddannelseskort/HyperCard, vil betalingen først blive trukket på din konto, når kortet afsendes.

Reglen specificerer ikke tidspunktet for kortets afsendelse, men Sydtrafik tilstræber, at dette sker ca. 5 arbejdsdage inden den nye gyldighedsperiodes ikrafttræden. Dette er også gjort kendeligt for kunderne i handelsbetingelserne, hvor det på et senere sted hedder:

**Abonnementsordning:**

Ved tilmelding af betalingskort ved køb af Uddannelseskort/HyperCard accepterer du, at Sydtrafik hver måned/kvartal hæver betalingen for den kommende periode på det betalingskort, som du har tilmeldt.

Betalingen for dit Uddannelseskort/HyperCard hæves ca. 5 dage før hver ny periodes ikrafttræden.

I december 2012 var Sydtrafik som i tidligere år lukket mellem jul og nytår, således at der kun var bemandede enkelte funktioner, der sikrer trafikafviklingen mv. Dette var annonceret på Sydtrafiks hjemmeside [www.sydtrafik.dk](http://www.sydtrafik.dk).

Sidste regulære arbejdsdag for kortekspeditionen var derfor fredag den 21. december 2012. For at sikre alle kort ekspederet til tiden blev pakning og forsendelse påbegyndt nogle dage tidligere end normalt. Denne beslutning beroede på et skøn over den forventede arbejdsbyrde sammenholdt med personaleressourcerne.

På den beskrevne baggrund finder Sydtrafik, at betalingsreglen i handelsbetingelserne blev overholdt, idet betalingen som foreskrevet først blev trukket på kundens konto, da kortet blev afsendt. Sydtrafik vil dog i anledning af klagesagen genoverveje den formulering i handelsbetingelserne, der oplyser kunden om en forventet betalingshævning "*ca. 5 dage før hver periodes ikrafttræden*". I den pågældende situation skete hævingen 8 reelle arbejdsdage, svarende til 19 kalenderdage, inden den nye periodes ikrafttræden. Da denne situation er almindeligt forekommende hos Sydtrafik ved et kalenderårs afslutning, kan den nuværende formulering ikke siges at være dækkende for alle situationer, der typisk vil opstå.

Sydtrafik vil derfor gerne benytte denne lejlighed til at beklage de forventninger, som den nuværende formulering måtte have afstedkommet hos klageren.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Handelsbetingelser for HyperCard i Sydtrafik:

### **”Handelsbetingelser for Uddannelseskort og HyperCard**

Uddannelseskort/HyperCard er et kort, med oplysning om rejsestrækning, periode samt personlige oplysninger (navn, billede, fødselsdato). Online køb og fornyelse af Uddannelseskort/HyperCard forudsætter, at du laver en betalingsaftale med Sydtrafik. Herefter leveres kortet via postforsendelse.

Uddannelseskort/HyperCard ejes af Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen.

### **Betalingsmåder:**

I forbindelse med bestillingen af Uddannelseskort/HyperCard, vil betalingen først blive trukket på din konto, når kortet afsendes.

Under abonnementsordningen modtager Sydtrafik betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA og MasterCard m.fl.

Sydtrafik anvender DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling med kreditkort er sikker og certificeret af PBS. På [www.dibs.dk](http://www.dibs.dk) kan du læse om sikker betaling.

### **Abonnementsordning:**

Ved tilmelding af betalingskort ved køb af Uddannelseskort/HyperCard accepterer du, at Sydtrafik hver måned/kvartal hæver betalingen for den kommende periode på det betalingskort, som du har tilmeldt.

Betalingen for dit Uddannelseskort/HyperCard hæves ca. 5 dage før hver ny periodes ikrafttræden.

Såfremt du ønsker at opsigte din abonnementsordning kan dette ske ved at gå ind på [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk) og annullere betalingsaftalen.

### **Leveringsbetingelser:**

Uddannelseskort/HyperCard leveres via postforsendelse.

Der leveres kun til Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland). Leveringstid i Danmark ved postforsendelse er indenfor 3 arbejdsdage. Sydtrafik påtager sig ikke ansvar for forsinkelse fra postvæsnets side.

### **Refundering af Uddannelseskort/HyperCard:**

Kort refunderes hvis der er minimum 30 dages gyldighed tilbage.

### **Priser:**

Prisen for Uddannelseskort er fastsat i Lov om Befordringsrabat til studerende ved videregående uddannelser og reguleres én gang årligt, normalt i januar. Information om pris findes på [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk) under "Paragraffer"

Prisen for HyperCard er fastsat i Lov om Befordringsrabat til elever indskrevet på en ungdoms uddannelse og reguleres én gang årligt, normalt i januar. Information om prisberegning findes på [www.hypercard.dk](http://www.hypercard.dk) under "Lovgrundlag"

Der tages forbehold for: Force majeure samt trykfejl.

En aftale om abonnementsordning skal ikke fornyes ved ændringer i priser og afgifter. Med mindre du annullerer dine bestillinger, er du forpligtet til at betale den forhøjede pris.

### **Forsendelsesgebyr:**

Der er intet gebyr for denne ordning.

### **Bortkomst:**

Såfremt du mister dit kort har du mulighed for at få udstedt et Erstatningskort. Anmodning om Erstatningskort sker via mitUddannelseskort.

### **Ændringer af oplysninger:**

Hvis du ønsker at ændre strækning, kontaktoplysninger eller betalingskort for dit Uddannelseskort/HyperCard skal du benytte mitUddannelseskort.

### **Henvendelse til Sydtrafik:**

Ved fejl, mangler eller evt. udeblevne leverancer bedes henvendelse rettet via tlf. til:

Sydtrafik

Banegårdspladsen 5

6600 Vejen

Tlf.: 7660 8600

E-mail: [post@sydtrafik.dk](mailto:post@sydtrafik.dk) ”

### ***Den konkrete sag:***

I 2012 var Sydtrafik lukket mellem jul og nytår, hvilket betød, at sidste reelle arbejdsdag var den 21. december 2012. Det fremgår af handelsbetingelserne for HyperCard, at betalingen for kortet hæves fra kundens konto, når kortet sendes af sted, og at betalingen hæves ca. 5 dage før kortet ikrafttræden.

I klagerens tilfælde var de nye HyperCard gyldige pr. den 1.1.2013. Under normale forhold ville kortene være blevet udsendt, og beløbene ville blive trukket omkring den 26. december 2012.

Der er mange postforsendelser op til jul, som kan medføre forsinkelser hos postvæsenet, og det er derfor ankenævnets opfattelse, at en arbejdstilrettelæggelse op til jul, hvor man påregner at afsende HyperCard af sted i god tid, er en fin tilrettelæggelse.

Imidlertid finder ankenævnet, at en udsendelse af HyperCard 19 kalenderdage og 8 reelle arbejdsdag før 1. januar 2013 med en samtidig trækning af beløbet fra klagerens konto, er et brud på de betingelser, som kunderne er stillet i udsigt i Handelsbetingelserne ved indgåelse af aftalen om HyperCard, som kun kan betales på den anførte måde.

Det er ankenævnets opfattelse, at Sydtrafik kunne have pakket kortene i god tid men ventet med selve afsendelsen til fx medio uge 51, hvorved der ville have været minimum 4-6 hverdage til postforsendelsen/postuddeling inden den 1. januar 2013.

Hvis der har været et dokumenteret tab, som klageren måtte have lidt ved trækningen af beløbet den 12. december 2012 fremfor den 19. december 2012, skal Sydtrafik godtgøre klageren dette.

Fremover opfordres Sydtrafik til at indføre en bestemmelse i Handelsbetingelserne om, at der kan være ændrede forhold op til jul/nytår, der gør, at beløbet trækkes lidt tidligere end i de øvrige måneder, men Sydtrafik må i øvrigt tilrettelægge selve udsendelsen af kortene således, at beløbet trækkes senest muligt på kundens konto.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Ankenævnet finder i den konkrete sag ikke grundlag for at opkræve 10.000 kr. i gebyr hos Sydtrafik for sagens behandling.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013



Tine Vuust  
Nævningsformand