

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0125
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2000 Frederiksberg
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21263834
- Klagen vedrører:** 3 kontrolafgifter á 750 kr. for manglende forevisning af Ungdomskort, samt et rykkergebyr på 100 kr., i alt 2.350 kr. Ungdomskortet var ikke blevet produceret grundet manglende betaling.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af de tre kontrolafgifter på hver 750 kr., i alt 2.250 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som udsender et girokort.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 16-årige datter er godkendt til Ungdomskort i perioden 27. juli 2016 – 26. august 2020.

Ved klagerens udskiftning af det betalingskort, som var oplyst ved bestillingen af Ungdomskortet, og hvorfra betalingen blev trukket, glemte klageren at oplyse det nye betalingskortsnummer inde på portalen.

Betalingen for Ungdomskortet kunne herefter ikke trækkes automatisk, hvorfor Ungdomskort den 14. februar 2017 sendte en faktura til den e-mailadresse, som klagerens datter havde oplyst ved sin oprettelse inde på portalen www.ungdomskort.dk. Datteren havde imidlertid angivet en forkert e-mailadresse, idet hun efter @ havde skrevet "live.dk" fremfor "hotmail.dk", og hun modtog aldrig e-mailen med fakturaen.

Det var anført, at fakturaen skulle betales, inden Ungdomskortet ville blive sendt til datteren. Ungdomskortet for perioden 23. februar 2017 til 24. marts 2017 blev som konsekvens heraf ikke produceret eller sendt til klagerens datter.

Klagerens datter kørte dog med metroen og den 28. februar 2017 kl. 23:40 på metrostrækningen Frederiksberg station – Ørestad station, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for 'intet forevist'. Den 19. marts 2017 kl. 17:38 på metrostrækningen Forum station – Nørreport station blev hun pålagt endnu en kontrolafgift, hvor stewarden noterede følgende: 'intet forevist', 'glemt kort'. Og den 20. marts 2017 kl. 19:26 på metrostrækningen Nørreport station – Frederiksberg station blev hun pålagt yderligere en kontrolafgift. Stewarden noterede følgende: 'intet forevist', 'glemt kort', 'mobil strøm'.

Da kontrolafgiften af 28. februar 2017 ikke blev betalt, sendte Metro Service den 21. marts 2017 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens datter.

Klageren skrev derpå til DSB Ungdomskort:

"Jeg skriver for at få udredt min datters metrobøder.
Sagen er som følger:

Min datter har et ungdomskort, som så viser sig at være udløbet da jeg har fået nyt dankort. Jeg bliver først opmærksom på problemet da jeg får en rykker på den første metrobøde. Jeg ringer ind for at sige hun er med i DSB + (dog viser det sig at Metro ikke er omfattet – hvilket er meget underligt) men jeg kan få bøderne nedsat til 125 pr. stk. da hun har ungdomskort.

Her får jeg så oplyst, at hendes ungdomskort ikke er gyldigt ??

Underligt, for når jeg ser på mit ungdomskort.dk står kortet som aktuelt !

Jeg får så oplyst at det er ikke det samme ?? der står ingen steder, at kortet ikke er gyldigt fordi betaling mangler.

Jeg ringer så igen og får oplyst, at der er sendt en mail til min datter på xxx@live.dk – denne mailadresse findes ikke. hendes er xxx@hotmail.com

der må være tilsendt en returmail til ungdomskortet på at mailadressen ikke findes – og derfor må der vel sendes et brev pr. post, så jeg som forældre har en chance for at se, at der er udfordringer med betalingen.

Jeg synes ikke det er helt rimeligt, at jeg som jo på alle måder gerne vil betale for ungdomskort, skal pålignes 3 metrobøder p.g.a. systemteknik, der gør, at jeg ikke får informationerne som forældre og betaler.

Jeg har selvfølgelig betalt d.d. og fremadrettet skulle et køre igen.

Jeg skriver dette i håb om, dels at få ændret på jeres procedure både for såvel angår hjemmesiden, men også i forhold til forældreinformation og selvfølgelig fordi jeg håber på at der kan findes en løsning på bøderne, da jeg som enlig mor synes det er meget voldsomt med den ekstraudgift.”

Den 22. maj 2017 svarede DSB Ungdomskort følgende til klageren:

”Jeg er ked af at læse, at din datter har fået kontrolafgift.

DSB kan desværre ikke behandle afgiften, vi henviser til Metro A/S.

Vedrørende din datters Ungdomskort for perioden 23.02.2017-24.03.2017, så er kortet ikke sendt til din datter, da fakturaen fra den 14.02.2017 ikke ses betalt.

Vi kunne ikke hæve betalingen på det tilmeldte betalingskort, derfor sendte vi en faktura, som skulle betales inden Ungdomskortet ville blive sendt til [datteren].

Under [datteren]s elevprofil på mitungdomskort.dk vil den aktuelle bestilte periode altid stå som ”aktuel”.

Det er muligt under mitungdomskort.dk at se, hvor langt Ungdomskortet er kommet i produktionen – se vedhæftet kopi fra elevprofilen nederst i mailen.

Når du ud for perioden klikker på ”se detaljer” kan du se kortdetaljer og hændelseslog. For perioden 24.04 2017-23.05 2017 fremgår ”data modtaget”, hvilket betyder, at bestillingen er overført til DSB og status ”kort afsendt” betyder, at kortet er afsendt fra DSB.

Vedrørende perioden 23.02 2017-24.03 2017 ses status ”data modtaget”, som betyder, at bestillingen er overført til DSB. Der er for dette kort ikke yderligere status, fordi kortet ikke er gået i produktion på grund af manglende betaling.

Jeg håber ovenstående fremadrettet kan være en hjælp til at holde øje med, om din datters Ungdomskort er udstedt og dermed aktivt og gyldigt.”

Start	Slut	Pris	Levering	Status
24-04-2017	23-05-2017	627,00 kr.	 Ungdomskort-App	Aktuel Se detaljer

Kortdetaljer

Du får et nyt kort for hver periode. Hvis du vil afbestille eller ændre en kort-bestilling skal det ske minimum 14 dage før 1. gyldigheds-dag.

Korttype	Ungdomskort for 16-19 årige	Status	Aktuelt
Gyldighedsperiode	24-04-2017 til 23-05-2017	Trafikselskab	DSB
Pris	627,00 kr.	Godkendt periode	27-07-2016 til 26-08-2020
Levering	Ungdomskort-App	Senest hentet til app	Aldrig vist
		Senest vist på app	Aldrig vist

Se dine zoner på kort Genbestil mistet kort

Luk

Hændelseslog

- ^
Ny kortstatus (12-04-2017)
 Kortets status er nu: Data modtaget
- v
Ny kortstatus (14-04-2017)
- v
Ny kortstatus (14-04-2017)
- v
Ny kortstatus (14-04-2017)
- ^
Ny kortstatus (14-04-2017)
 Kortets status er nu: Kort afsendt

Dine godkendelser

Dine Ungdomskort

Dine oplysninger

Dine beskeder

Kortdetaljer

Du får et nyt kort for hver periode. Hvis du vil afbestille eller ændre en kort-bestilling skal det ske minimum 14 dage før 1. gyldigheds-dag.

Korttype	Ungdomskort for 16-19 årige	Status	Udløbet
Gyldighedsperiode	23-02-2017 til 24-03-2017	Trafiksekskab	DSB
Pris	627,00 kr.	Godkendt periode	27-07-2016 til 26-08-2020
Levering	Ungdomskort-App	Senest hentet til app	Aldrig vist
		Senest vist på app	Aldrig vist
Se dine zoner på kort			

Luk

Hændelseslog

 **Ny kortstatus** (11-02-2017)

Kortets status er nu: Data modtaget

I mellemtiden havde klageren indgivet klage til ankenævnet vedrørende de 3 kontrolafgifter på hver 750 kr. og rykkergebyret på 100 kr.

Under sagens forberedelse anmodede ankenævnets sekretariat Metro Service om at svare på følgende:

”Da det fremgår af sagen, at faktura af 14/2-17 er sendt til en forkert e-mailadresse, bedes Metro Service undersøge hos Ungdomskort, hvilken e-mailadresse, der blev oplyst ved den oprindelige tilmelding, således at det kan afklares, om fejlen ligger hos Ungdomskort, eller om klagerens datter har skiftet e-mailadresse efter bestillingen.”

Metro Service har oplyst følgende:

”Vihar derfor atter kontaktet DSB Ungdomskort, som oplyser følgende:

”Hvis man ønsker, at ansøge om/bestille et ungdomskort skal man udfylde en formular på nettet. Det er med andre ord brugeren/værgen, der selv indtaster de oplysninger, der bliver bedt om i forbindelse med bestillingen af det første kort.

Da datterens profil i sin tid blev oprettet, blev profilen oprettet med en mailadresse, der blev oplyst til at være: xxx@live.dk og dén mailadresse var derfor dén DSB anvendte når de korresponderede med kortholderen.

DSB Ungdomskort har i dag oplyst os, at førnævnte mailadresse blev ændret den 27. marts 2017 til [klagerens mailadresse] . Det vil med andre ord sige, at mails fra DSB/Ungdomskort til kortholder indtil den 27. marts 2017 blev sendt til den mailadresse, som blev oplyst ved oprettelsen af datterens profil.”

Klageren har hertil oplyst:

”Den mailadresse der var i systemet var fejlagtig, ingen tvivl om det, men Ungdomskort må have fået returmail om at mailadressen ikke fandtes.

Men det jeg anker er at der på hjemmesiden fremgår at kortet er aktuelt, så jeg ikke havde en jordisk chance for at vide, at der var noget galt.”

Til dette har Metro Service oplyst:

”Klager bekræfter, at den mailadresse der blev oplyst til Ungdomskort ved oprettelse af datterens profil var forkert. Hvorvidt Ungdomskort modtager returmail om uanbringelighed og hvordan Ungdomskort eventuelt behandler sådanne uanbringelighedsmeddelelser kan vi ikke udtale os om.

- Klagers datter har fået kontrolafgifterne i Metroen fordi hun ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.
- Datteren havde ikke modtaget Ungdomskortet fordi det ikke var betalt.

Vi undrer os derfor over, at klager og datter kunne være i den tro, at alt omkring Ungdomskortet var i orden, når der således hverken var trukket betaling for kortet og når Ungdomskortet ej heller var modtaget.

Med reference til ovenstående samt tidligere korrespondance fastholder vi alle krav.

Klager har oplyst, at hun på et tidspunkt har skiftet Dankort, og at det sandsynligvis er årsagen til, at DSB ikke kunne hente betaling for ungdomskortet. Men da klager og datter ikke modtog et ungdomskort med posten, og da der i sagens natur heller ikke kan fremgå nogle betalinger til DSB/Ungdomskort på klagers bankkonto, er det stadig vort argument, at mor og datter ikke have været af det indtryk, at alting vedrørende Ungdomskortet var i orden, ligesom datteren ikke kan have været af den opfattelse, at hun var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden hun steg ombord på toget.”

Sekretariatet anmodede herefter Metro Service om at undersøge hos DSB Ungdomskort, hvad der menes med, at kortet står som ”aktuelt”, samt om de modtager mails retur, når disse sendes til en ukorrekt mailadresse.

Hertil har Metro Service svaret:

”[Vi har] atter kontaktet DSB/Ungdomskort, som udtaler følgende:

*”Når et kort har status ’aktuelt’ betyder det, at der er tale om det kort, der er aktuelt for den periode man befinder sig i. Det er **ikke** ensbetydende med, at det er betalt. Ungdomskortet oprettes først med status ’bestilt’, herefter ’produktion’ og dernæst ’aktuelt’ når man træder ind i den periode kortet skal være gældende for.*

Kunden tilknytter enten et betalingskort eller får løbende tilsendt fakturaer. Hvis en kunde har tilknyttet et betalingskort, og betalingen af den ene eller anden årsag fejler, notificeres kunden om dette via den af kunden oplyste mail, og der tilsendes en faktura kunden kan benytte til betaling til den oplyste mailadresse.

DSB får ikke en besked eller fejlmeddelelse, hvis kunden ikke modtager den fremsendte mail, eller hvis mailadressen er forkert. Det er kundens eget ansvar, at sikre sig at kontaktoplysningerne er korrekte. ””

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens datter havde grundet manglende betaling for Ungdomskortet ikke modtaget dette, inden hun steg om bord på metroen henholdsvis den 28. februar og 19. og 20. marts 2017. Og da hun ikke havde billetteret på anden vis, blev de tre kontrolafgifter for manglende forevisning af rejsehjemmel pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at hun regnede med, at rejsekortet var gyldigt, fordi status stod som ”aktuelt” på ”www.mitungdomskort.dk”, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at selv om beskrivelsen ”aktuelt” kan forstås, som om kortet er gyldigt, beroede den manglende udstedelse af Ungdomskortet i det konkrete tilfælde på klagerens og datterens forhold. Således skiftede klageren dankort uden at oplyse dette til DSBUngdomskort, hvilket medførte, at DSB ikke kunne trække betalingen for Ungdomskortet. Og datteren havde oplyst en forkert e-mailadresse, da hun oprettede sig på sitet, hvilket bevirkede, at e-mailen fra DSBUngdomskort med fakturaen, som i stedet skulle benyttes til at betale for Ungdomskortet, ikke blev modtaget hos datteren. Hun fik derfor ikke tilsendt noget kort og kunne ikke med rette have været af den opfattelse, at hun var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, inden hun steg om bord på metroen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet vil dog viderebringe afgørelsen til DSBUngdomskort med anbefaling om, at ordet ”aktuelt” ændres.

Da kontrolafgiften af 28. februar 2017 ikke blev betalt inden udløbet af fristen, var Metro Service berettiget til at sende en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2.

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

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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 perronen forlades.

Kunder, 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.

Fra renteloven:

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"jeg ønsker dels at få nedsat bøden til 3x125 og dels at få ændret hjemmesiden for ungdomskort, så det for forældre er muligt at se om kortet er betalt eller ej."

Indklagede anfører følgende:

"I sin henvendelse til ankenævnet oplyser klager, at hun har korresponderet med såvel os som DSB[.....] hvis der eksisterer en korrespondance mellem klager og DSB, så har vi ikke kendskab til den og kan naturligvis heller ikke tage højde for den i sagsbehandlingen.

Hermed følger vore kommentarer til ovenstående klagesag ud fra det materiale vi har tilgængeligt.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Den konkrete sag omhandler 3 kontrolafgifter, som klagers 16-årige datter har modtaget:

- Afgift 0056xxx er udskrevet den 28. februar 2017 kl. 23:40 på strækningen Frederiksberg station – Ørestad station. Stewarden har noteret følgende: 'intet forevist'.
- Afgift 0050xxx er udskrevet den 19. marts 2017 kl. 17:38 på strækningen Forum station – Nørreport station. Stewarden har noteret følgende: 'intet forevist', 'glemt kort'.
- Afgift 0052xxx er udskrevet den 20. marts 2017 kl. 19:26 på strækningen Nørreport station – Frederiksberg station. Stewarden har noteret følgende: 'intet forevist', 'glemt kort', 'mobil strøm'.

I de Fælles Rejseregler kan man blandt andet læse:

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.



Når man modtager en kontrolafgift i Metroen får man udleveret et girokort, som er selve afgiften. På såvel for- som bagside af afgiften står oplyst, at afgiften skal være betalt inden for 14 dage, eller, hvis man ønsker at gøre indsigelse, at dette også skal ske inden de 14 dage er gået (se vedhæftede pdf-fil). Hvis man ikke betaler eller gør indsigelse inden for tidsfristen fremsender vi en betalingspåmindelse. En sjælden gang sker det, at passageren af en eller anden grund ikke tager det udleverede girokort med sig. Hvis det er tilfældet markerer stewarden det på den elektroniske afgift således, at kundeserviceafdelingen kan fremsende en afgift i stedet for. På ingen af de konkrete afgifter er der foretaget en sådan bemærkning hvorfor vi antager, hvilket også er det allermest almindelige, at klagers datter har fået afgifterne med sig.

I sine henvendelser oplyser klager, at hun først har fået kendskab til datterens afgifter da hun modtager den første betalingspåmindelse, men at hun aldrig har modtaget den oprindelige regning. Da ingen af de involverede stewards har gjort notat om, at passageren ikke har taget girokortene med sig er det vores antagelse, at datteren måske har glemt, at fortælle sin mor om afgifterne.

Klager oplyser også i sine henvendelser, at hun forventer datterens kontrolafgifter nedskrevet til kr. 125,- pr. stk. fordi datteren dels er medlem af DSB+ og dels er indehaver af et gyldigt ungdomskort.

I sagsbehandlerens svar til klager oplyser vi, at DSB+ ordningen er et suverænt DSB-produkt, som ikke er gældende for rejser i metroen. Sagsbehandlerne har også talt i telefon med klager, og oplyst om, at hvis vi kunne få bekræftet, at datteren var indehaver af et gyldigt ungdomskort på tidspunktet for de forskellige afgifter ville vi gerne nedskrive kontrolafgifterne.

Dernæst har sagsbehandlerne kontaktet DSB ungdomskort. Datteren har *ikke* haft gyldigt ungdomskort på de relevante tidspunkter. Det tidligere ungdomskort udløb den 22. februar 2017 og det næste ungdomskort er først anskaffet med gyldighed fra den 25. marts 2017.

Da klager har været så insisterende i sine oplysninger om, at datteren vitterligt havde gyldigt ungdomskort har vi, for at udelukke enhver eventuel misforståelse, atter kontaktet DSB-ungdomskort. Den 28. april 2017 har vores sagsbehandler talt med DSB-ungdomskort, og herunder er indsat kopi af telefonloggen:

Sendt: fr 28-04-2017 14:39

Til: [redacted]

Jeg har talt med DSB, der oplyser følgende:

[redacted] ungdomskort udløber d. 22/2-2017.

[redacted] mor ringer til DSB d. 27/3, og ønsker at [redacted] får både et fysisk ungdomskort og et på appen. Hun får besked om at det ikke kan lade sig gøre, da man skal vælge enten den ene eller anden løsning. Det er [redacted] mor ikke tilfreds med.

Samme dag d. 27/3 ringer [redacted] mor igen til DSB, får fat i en anden medarbejder og spørger igen om mulighed for at [redacted] kan få både et fysisk kort og et på appen. Hun får samme besked af denne medarbejder. [redacted] mor ønsker desuden at DSB retter henvendelse til Metro Service med besked om, at [redacted] afgifter hos Metro skal annulleres. Hun får at vide, at det under ingen omstændigheder kan lade sig gøre, idet [redacted] ikke har gyldigt ungdomskort og DSB i øvrigt ikke har noget med Metros afgifter at gøre.

[redacted] mor ringer ind igen d. 28/3, med information om at [redacted] ikke modtager sine fakturaer, da DSB har sendt til en forkert mail. Denne rettes nu til den [redacted] mor oplyser. (Se evt. indsigelse på 0050 [redacted] hvor [redacted] mor selv forklarer).

Har desuden fået oplyst at [redacted] har gyldigt Ungdomskort fra 25/3-23/4 samt fra 24/4-23/5.

Som en ekstra service, og for at være helt sikker på, at der ikke er tale misforståelser af nogen art har vi også slået klagers datters navn, postadresse og mailadresse op hos udbyderen af mobile periodekort (se vedhæftede fil). Her kan vi se, at datteren har 2 forskellige mobilnumre; det ene nummer er 22 80 [redacted]. På dét nummer blev der i sommeren 2016 købt først et barne-periodekort og senere på sommeren et voksenperiodekort, hvilket stemmer godt overens med, at datteren fyldte 16 år, og derfor ikke længere kan bruge barnebillet. Det seneste køb på dét mobilnummer er i august 2016. Se herunder:

Som en ekstra service, og for at være helt sikker på, at der ikke er tale misforståelser af nogen art har vi også slået klagers datters navn, postadresse og mailadresse op hos udbyderen af mobile periodekort (se vedhæftede fil). Her kan vi se, at datteren har 2 forskellige mobilnumre; det ene nummer er 22 80 xx xx. På dét nummer blev der i sommeren 2016 købt først et barneperiodekort og senere på sommeren et voksenperiodekort, hvilket stemmer godt overens med, at datteren fyldte 16 år, og derfor ikke længere kan bruge barnebillet. Det seneste køb på dét mobilnummer er i august 2016. Se herunder:

Ordre

Søgekriterier	
Mobilnr.	2281 <input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Ordrenr.	<input type="text"/>
Transaktionsnr.	<input type="text"/>

Kunde

Status	Stamkortnr.	Ordrenr.	Transaktionsnr.	Område	Produkt
⊖				Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 5 zoner
⚠				Mobilperiodekort	Periodekort Voksen - 5 zoner
Ⓢ				Mobilperiodekort	Periodekort Barn - 2 zoner
⊖				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 2 zoner
⊖				Mobilperiodekort	Periodekort Barn - 2 zoner
Ⓢ				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 4 zoner
Ⓢ				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 2 zoner, Zonebillet Barn - 4 zoner
Ⓢ				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 2 zoner
⊖				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 4 zoner
⊖				Mobilperiodekort	Zonebillet Barn - 3 zoner

På det andet mobilnummer; 61 30 xx xx som også tilhører datteren er der udelukkende indkøbt rejsehjemmel til et barn, selvom datteren er fyldt 16 år. I øjeblikket er der et gyldigt barne-periodekort tilknyttet nummeret – men det kan ikke anvendes af klagers datter, da datteren fyldte 16 år den 27. juli 2016. Se herunder:

Ordre

Søgekriterier		Søg
Mobilnr.	013 <input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
Ordrenr.	<input type="text"/>	
Transaktionsnr.	<input type="text"/>	

Kunde

		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/04-17 18:28
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/04-17 16:28
		Mobilperiodekort	Zonebillet Barn -	zone	17/04-17 22:55
		Mobilperiodekort	Zonebillet Barn -	zone	29/03-17 08:53
		Mobilperiodekort	Zonebillet Barn -	zone	23/03-17 20:56
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/03-17 14:55
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/03-17 13:55
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/03-17 07:58
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	21/03-17 07:58
		Mobilperiodekort	Zonebillet Barn -	zone	18/02-17 19:02
		Mobilperiodekort	Periodekort Barn	3 zoner	18/02-17 19:59

På baggrund af ovenstående mener vi, at det hermed er fastslået, at klagers datter ikke havde gyldig rejse-hjemmel, og heller ikke blot havde glemt den hjemme, på tidspunkterne for de 3 kontrolafgifter, hvorfor vi fastholder betalingen af alle 3 afgifter på hver 750 kroner samt den betalingspåmindelse, der blev fremsendt 21. marts 2017 på kontrolafgift 0056xxx på 100,- således at kravet udgør i alt 2.350 kroner. At klager ikke havde opdaget, at hun ikke havde betalt for datterens ungdomskort fordi klagers Dankort var blevet udskriftet mener vi ikke kan føre til andet resultat.

Ved gennemgang af vores bogholderi kan vi se, at der den 25. april er fremsendt betalingspåmindelser på kontrolafgifterne 0052xxxx og 0050xxxx. Da denne sag er verserende, er det en fejl, at præcist de 2 betalingspåmindelser er fremsendt, og vi har omgående annulleret dem.

Afslutningsvis kan vi også se, at klagers datter har modtaget endnu 2 kontrolafgifter, nemlig kontrolafgift 00551xxx udstedt den 15. april 2017 kl. 17:02 mellem Nørreport station og Frederiksberg station, og kontrolafgift 00549xxx udstedt den 21. april 2017 kl. 03:33 mellem Nørreport station og Frederiksberg station. Da vi netop har fået bekræftet hos DSB, at datteren har et gyldigt ungdomskort, har vi som en ganske særlig service, nedskrevet de 2 afgifter til kr. 125,- pr. stk. selvom, der ikke foreligger henvendelser. Nye girokort vil blive fremsendt separat. Vi må understrege, at evt. fremtidige kontrolafgifter fordrer fornyede henvendelser inden for tidsfristen, for at blive behandlet og eventuelt nedskrevet."

Hertil har klageren anført:

"Jeg har sendt dig endnu en mail med min klage til DSB (fra min hotmail konto)– men har ikke modtaget svar fra dem. Jeg er ikke i tvivl om korrektheden af, at min datter på tidspunktet ikke havde et gyldigt kort.

Det jeg anker i sagen, er at jeg som forældre ikke har haft mulighed for at se det. Jeg har skrevet til Ungdomskort/DSB hvordan jeg kan se kortstatus er **aktuelt**, når det viser sig det ikke er betalt.

Det jeg spørger DSB/Ungdomskort om, er om den procedure kan ændres, så jeg som forældre har en chance for at se, at der ikke er gyldigt kort.

Jeg har og vil stadig gerne betale for ungdomskortet i den periode – og jeg kan jo være nødsaget til at betale nedsatte metrobøder, desværre.

Men jeg synes det er urimeligt, at jeg skal betale bøder i den størrelsesorden, når jeg ikke har haft en chance for at vide det.

(NB Jeg har en datter med psykiske udfordringer – og ja, det er hendes ansvar at have telefon med strøm eller kort, men ofte svært i praksis)."

Til dette har indklagede svaret:

"DSB og Metro Service A/S foruden Movia, har i hovedstadsområdet indgået aftale om et billetsamarbejde, som gør, at de fleste af de typer rejsehjemmel, der kan indkøbes i området gælder på kryds og tværs hvad angår transport med bus, tog eller metro. Imidlertid er der tale om 3 forskellige trafikelskaber, og det ligger derfor ikke indenfor vores beslutningsramme hvorvidt DSB skal ændre deres procedure omkring anskaffelse, fornyelse, betaling osv. af fx Ungdomskort.

Klager har oplyst, at hun skiftede Dankort og at det angiveligt er årsagen til, at DSB ikke kunne hente betaling for datterens ungdomskort. Klager giver udtryk for, at fordi DSB ikke har underrettet hende om, at de ikke kunne hente betaling fra den konto, der var tilknyttet datterens ungdomskort, så er det ikke rimeligt, at datteren har fået kontrolafgifter i metroen.

Som vi oplyste i vores tidligere svar står der således i rejsereglerne:

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.



I og med, at DSB ikke havde fået betaling for ungdomskortet, kan hverken klager selv eller datteren have været af det indtryk, at datteren var i besiddelse af et gyldigt ungdomskort, da det jo ikke var blevet formidlet til hverken datterens telefon eller fremsendt som et fysisk kort.

Hvad de konkrete kontrolafgifter angår er der ikke tvivl om, at klagers datter rejste med metroen uden at have gyldig rejsehjemmel. Da der ikke har været tale om, at datteren blot fx havde glemt sit periodekort derhjemme e.l. er der ikke belæg for, at kontrolafgifterne nedskrives.

Vi beklager hvis datteren har psykiske udfordringer, der gør det svært for hende, at huske at have billet. Men hos Metro behandler vi alle ens, kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle. Der gøres ikke forskel,

alle rejser på samme betingelser. Der er således ikke særregler for pensionister, børn, turister, handicappede eller nogen anden form for interessegrupper – bortset fra visse handicaporganisationer, som på forhånd har indgået specialaftaler for enkelte af deres medlemmer.

På baggrund af ovenstående vi fastholder vort krav om betaling af kontrolafgift[erne] på hver 750 kroner samt den betalingspåmindelse, der blev fremsendt 21. marts 2017 på kontrolafgift 0056xxx på 100,- således at kravet for disse tre kontrolafgifter i alt udgør 2.350 kroner.”

Klagerens afsluttende bemærkninger:

”Jeg vil også gerne sige i forbindelse med DSBs svar, at jeg på intet tidspunkt har modtaget en faktura pr. post fra DSB, og at bøderne jo er fra før jeg talte med DSB om problemet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand