

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0113
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21263834
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 750 kr., hvoraf den ene er blevet nedsat til 125 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Klagerens Ungdomskort udløb 3 dage før den første kontrol. Klageren fornyede Ungdomskortet, men modtog ikke kortet inden første gyldighedsdag, hvorfor han ikke kunne forevise det ved den anden kontrol
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifter og rykkergebyr annulleret
Indklagede fastholder kontrolafgifterne og rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på henholdsvis 125 kr. og 750 kr. samt rykkergebyret på 100 kr.

Beløbene skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

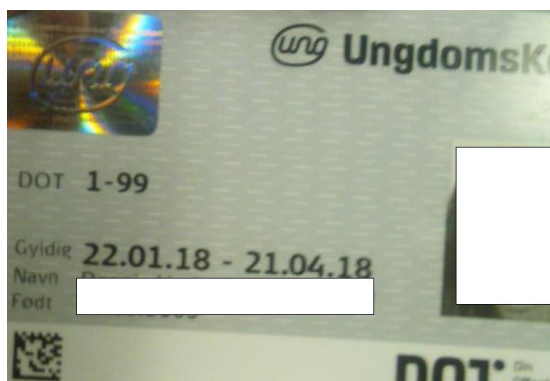
- oOo -

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som var godkendt til Ungdomskort, rejste tirsdag den 24. april 2018 med Metroen i retning mod Fasanvej st. Efter Metroen havde forladt Nørreport st. var der kontrol, og klageren foreviste sit Ungdomskort, som imidlertid havde sidste gyldighedsdag lørdag den 21. april 2018. Han blev herefter kl. 07:37 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.



Klagerens udløbne Ungdomskort

Den 25. april kontaktede klagerens mor DSB telefonisk og fik oplyst, at fornyelsen af sønnens Ungdomskort fra den 22. april – 30. juni 2018 var blevet annulleret på grund af manglende betaling af faktura af 11. april 2018, som DSB havde sendt til klageren med e-mail. Klagerens mor blev vejledt i, hvordan klageren kunne vælge en ny periode for Ungdomskortet.

Log fra DSB vedrørende telefonisk henvendelse den 25. april 2018:

Cprnr	System	Tekst	Oprettelsestid	Oprettet af
0903000	UDDK	Kunden ville høre hvornår fakture kommer, den stod i status fakture	31-08-2018 16:17	XKAP1502
0903000	UDDK	Har guidet mor til at tilføje perioder	27-08-2018 11:45	XIDJ1702
0903000	UDDK	Vejledt moren til bestilling af nyt XU-kort på hjemmesiden. Oplyst pris	31-07-2018 16:51	XLWE0106
0903000	UDDK	ny uddannelse (praktik hvidovre). Jeg kan kun se en godkendelse sc	30-07-2018 15:00	DAAK1305
0903000	UDDK	9636901 Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling, udstedt 201 boc	08-05-2018 19:44	MADR0204
0903000	UDDK	9599956 Mor ringer, betaling fejlet. Har vejledt mor hvordan ny peri	25-04-2018 14:04	MADR0204
0903000				RABA0407
0903000				XKAJA2010
0903000				TISOE0402
0903000				XANAN1212

Editor
 Mor ringer, betaling fejlet. Har vejledt mor hvordan ny periode sættes op. Kd ej hjemme, så mor har taget noter.

Klageren fornyede Ungdomskortet med gyldighed fra den 8. maj – 30. juni 2018. Kortet skulle sendes med posten til klagerens adresse og betales i henhold til faktura fra DSB.

Herefter anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at det skyldtes en fejl og forglemmelse, at han ikke havde fornyet sit Ungdomskort. Han anførte, at han lige var fyldt 18 år, og at hans mor hidtil havde sørget for fornyelse af Ungdomskortet. Han oplyste, at han havde bestilt et nyt Ungdomskort, og medsendte dokumentation for, at han var indskrevet på en ungdomsuddannelse.

Metro Service fastholdt samme dag kontrolafgiften og anførte:

”

Jeg har kontaktet DSB, som oplyser, at dit kort ikke var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften, hvorfor din kontrolafgift fastholdes. DSB oplyser desuden, at bestillingen på det nye ungdomskort gældende fra d. 22-04-2018 er blevet annulleret pga. manglende betaling.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Gyldighedsperioden fremgår af dit kort, og du er selv ansvarlig for at bestille nyt kort i god tid eller forny dit eksisterende kort. ”

Metro Service vedhæftede en ny faktura for kontrolafgiften og anførte endvidere følgende:

”

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Læs eventuelt mere om Ankenævnet, deres regelsæt og afgørelser på www.abtm.dk.

Har vi ikke senest tre uger fra dags dato fået skriftligt bekræftet fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, at du er gået videre med sagen eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt. ”

Klageren indsendte samme aften, den 25. april 2018, et klageskema til ankenævnets sekretariat, men indbetalte imidlertid ikke klagegebyret på 160 kr., hvorfor der ikke blev oprettet en sag i ankenævnet.

Den 26. april 2018 blev klagerens bestilling af det nye Ungdomskort registreret hos DSB og der blev pr. e-mail sendt en faktura til klageren med betalingsfrist samme dag. Med fakturaen fulgte et brev med følgende information:

”

Ifølge gældende aftale om betaling for Ungdomskort sender vi hermed faktura. Kortet bliver ikke produceret før DSB har registreret din betaling.

Husk at du altid kan ændre din betalingsmåde til at bruge et betalingskort. Log på MitUngdomskort (www.ungdomskort.dk).

Du kan finde information om betaling på <http://dsb.dk/ungdomskort> eller ring evt. til DSB Kundecenter på 70 13 14 15 tast 2-2-2.

Såfremt betalingsID'et ikke anvendes ved betaling, SKAL fakturanr. oplyses som reference/meddelelse ved indbetaling, hvis ikke dette sker, er det desværre ikke muligt at udstede dit Ungdomskort. ”

Klageren betalte fakturaen den 1. maj 2018. Betalingen blev registreret hos DSB den 2. maj 2018, hvorefter kortet blev sat i produktion og afsendt senere samme dag med posten.

Den 3. maj 2018 modtog klageren følgende information, som blev sendt fra DSB med e-mail:

”

Hej!

Dit Ungdomskort er nu på vej til dig.

Har du valgt det digitale ungdomskort via app, så husk at du kan undgå at betale afgift i toget, hvis din telefon skulle løbe tør for strøm. Du skal blot tilmelde dig DSB Plus og Glemt Kort servicen. Læs mere her www.dsbplus.dk.

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 plastikkort), 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. "

Den 8. maj 2018 havde klageren endnu ikke modtaget det nye Ungdomskort med posten, og da han skulle rejse med Metroen til skole, undlod han at købe anden rejsehjemmel, fordi hans Ungdomskort var gyldigt fra denne dag. I Metroen var der kontrol efter Lergravsparken st., og da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev han kl. 07:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret "ung kort glemt".

Ifølge klageren kontaktede hans mor DSB telefonisk samme dag og fik nu oplyst, at der kunne udstedes en midlertidig billet til klageren til brug, indtil Ungdomskortet kom frem med posten.

Log fra DSB vedrørende telefonisk henvendelse den 8. maj 2018:

Cpnr	System	Tekst	Oprettelsestid	Oprettet af
090300	IUDDK	Kunden ville høre hvornår fakture kommer, den stod i status fakture	31-08-2018 16:17	XXKPE1502
090300	IUDDK	Har guidet mor til at tilføje perioder	27-08-2018 11:45	XIDJE1702
090300	IUDDK	Vejledt moren til bestilling af nyt XU-kort på hjemmesiden. Oplyst pris	31-07-2018 16:51	XLWE0106
090300	IUDDK	ny uddannelse (praktik hvidovre). Jeg kan kun se en godkendelse sc	30-07-2018 15:00	DAAK1305
090300	IUDDK	9636901 Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling, udstedt 201 bok	08-05-2018 19:44	MADR0204
090300	IUDDK	Editor		MADR0204
090300	IUDDK	Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling, udstedt 201 bok RL5584 08.05.18 -		SABA0407
090300	IUDDK	22.05.18 Mor oplyst at han har fået kontrolafgift idag igen, har info mor at selvom kort ej		KAJA2010
090300	IUDDK	er modt, er det stadig kds ansvar at have gyldig billet, som så evt kan sendes ind til		TSOE0402
090300	IUDDK	support på mail for evt ref.		ANAN1212

Om aftenen den 8. maj 2018 anmodede klageren Metro Service om at fratage kontrolafgiften og henviste endvidere til den tidligere pålagte kontrolafgift af 24. april 2018, som Metro Service havde fastholdt. Klageren anførte følgende:

" 08-05-2018 20:44:39 Web : Jeg fik en bøde i sidste uge grundet misforståelse grundet manglende fornyelse af ungdomskort som var blevet annulleret.

Jeg har fået afslag på nedsættelse af bøden .Da jeg er 18 år og studere og kun får meget lidt su som hjemmeboende.

Der er blevet fornyet ungdomskort som de kun kunne lave fra nyt af pr dags dato. dette var så gældende fra idag. Der stod på mail dtte var sendt afsted hjem til mig i onsdags i sidste uge . Dette er dog i kommet med posten endnu. Jeg har dags dato modtaget en bøde da jeg ikke har modtaget ungdomskortet. Dags dato har jeg kontaktet DSB som beklagede det ikke var kommet endnu,men var sendt.De udstedte til eftermiddag en midlertidig billet .Som jeg så åbenbart skulle have haft tidligere Ved 7 eleven. Det kunne jeg ikke.Da der ikke kunne udstedes en sådan billet ved metro stationen på vej til skole. DSB kan bekræfte oplysningerne. Sagen fra sidste uge er sendt til klagenævnet .Da jeg ikke har så mange penge og bor alene med min mor og tvillingebror"

Før Metro Service besvarede ovenstående anmodning fra klageren, rykkede de den 23. maj 2018 for betaling af den første kontrolafgift af 24. april 2018 og pålagde et rykkergebyr på 100 kr.

Den 30. maj 2018 nedskrev Metro Service kontrolafgiften af 8. maj 2018 til 125 kr. med følgende begrundelse:

”

Du har fået udstedt en kontrolafgift, da du ikke kunne fremvise gyldigt ungdomskort under billettering i metroen.

Jeg har været i kontakt med DSB Ungdomskort og har fået bekræftet, at dit kort var gyldigt i det område, du befandt dig i på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Jeg har derfor reduceret din kontrolafgift til 125 kr. og vedhæftet et nyt indbetalingskort, som du kan benytte. Alternativt kan kontrolafgiften betales online [her](#). Du kommer videre til betaling ved at indtaste nummeret på kontrolafgiften 00719532 – 44.

”

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet og indbetalte klagegebyret den 31. maj 2018.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Ankenævnets sekretariat har bedt klageren om at oplyse, hvornår han rykkede DSB for modtagelse af det fornyede Ungdomskort. Klageren har hertil svaret, at han ikke kan huske datoen, men at der blev rykket telefonisk 3 – 5 dage før.

Sekretariatet har herefter bedt Metro Service om at indhente logs fra DSB vedrørende klagerens telefoniske henvendelser til DSB i perioden 25. april – 8. maj 2018.

Metro Service har indsendt følgende:

” [xxxxxxx] er kort id for det Ungdomskort, der var bestilt til perioden 22.04.18 – 30.06.18. Bestillingen blev annulleret, da DSB ikke modtog betaling for Ungdomskortet.

Cprnr	System	Tekst	Oprettelsestid	Oprettet af
0903006	UDDK	Kunden ville høre hvornår fakture kommer, den stod i status fakture	31-08-2018 16:17	XKAPE1502
0903006	UDDK	Har guidet mor til at tilføje perioder	27-08-2018 11:45	XIDJE1702
0903006	UDDK	Vejledt moren til bestilling af nyt XU-kort på hjemmesiden. Oplyst pris	31-07-2018 16:51	XLWE0106
0903006	UDDK	ny uddannelse (praktik hvidovre). Jeg kan kun se en godkendelse sc	30-07-2018 15:00	DAAK1305
0903006	UDDK	9636901 Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling., udstedt 201 boc	08-05-2018 19:44	MADR0204
0903006	UDDK	9599956 Mor ringer, betaling fejlet. Har vejledt mor hvordan ny perio	25-04-2018 14:04	MADR0204
0903006	UDDK			RABA0407
0903006	UDDK			XKAJA2010
0903006	UDDK			TISOE0402
0903006	UDDK			XANAN1212

Editor
9599956 Mor ringer, betaling fejlet. Har vejledt mor hvordan ny periode sættes op. Kd ej hjemme, så mor har taget notater.

OK Annullér Søg Gem

9636901 er kort id for det Ungdomskort, der var bestilt til perioden 08.05.18 - 30.06.18

Cprnr	System	Tekst	Oprettelsestid	Oprettet af
0903006	UDDK	Kunden ville høre hvornår fakture kommer, den stod i status fakture	31-08-2018 16:17	XKAPE1502
0903006	UDDK	Har guidet mor til at tilføje perioder	27-08-2018 11:45	XIDJE1702
0903006	UDDK	Vejledt moren til bestilling af nyt XU-kort på hjemmesiden. Oplyst pris	31-07-2018 16:51	XLWE0106
0903006	UDDK	ny uddannelse (praktik hvidovre). Jeg kan kun se en godkendelse sc	30-07-2018 15:00	DAAK1305
0903006	UDDK	9636901 Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling., udstedt 201 boc	08-05-2018 19:44	MADR0204
0903006	UDDK			MADR0204
0903006	UDDK	9636901 Mor ringer igen, kort ej modt. Sen betaling., udstedt 201 book RL5584 08.05.18 -		RABA0407
0903006	UDDK	22.05.18 Mor oplyst at han har fået kontrolafgift idag igen, har info mor at selvom kort ej		XKAJA2010
0903006	UDDK	er modt, er det stadig kds ansvar at have gyldig billet, som så evt kan sendes ind til		TISOE0402
0903006	UDDK	support på mail for evt ref.		XANAN1212

Editor

OK Annullér Søg Gem

Historik for godkendelse/overført betaling (SAP)/afsendelse af Ungdomskortet 08.05.18 - 30.06.18

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
27 Fakt. og afs	02-05-2018 21:07	ORDREC
17 Afsendt	02-05-2018 20:05	ORDREC
10 Bestilt	02-05-2018 12:05	ORDREC
09 Overført	02-05-2018 09:08	SAP
08 Godk./prd.k	26-04-2018 09:48	AutoGodkend(M)

Sekretariatet har endvidere bedt Metro Service om at oplyse, hvad baggrunden var for, at der den 23. maj 2018 blev rykket for betaling af den første kontrolafgift af 24. april 2018 og pålagt et rykkergebyr på 100 kr., når Metro Service på dette tidspunkt endnu ikke havde besvaret klagerens henvendelse af 8. maj 2018, hvori klageren udover kontrolafgiften af 8. maj 2018 også henviste til Metro Services afgørelse af 25. april 2018 vedrørende den første kontrolafgift.

Metro Service har svaret således:

” Afgiften udskrevet den 24. april blev fastholdt i og med klager ikke havde nogen form for billet, og ej heller havde et gyldigt ungdomskort, som han måske blot havde glemt derhjemme e.l.

At klager får en ny afgift den 8. maj, fordi han på ny stiger ombord uden at have hverken kort eller billet med sig, og derefter retter henvendelse vedrørende dén afgift, får ikke udsættende virkning for betaling af en tidligere fastholdt afgift. Og at klager i sin henvendelse vedrørende afgiften den 8. maj, skriver til os, at dén afgift han fik den 24. april er sendt til Ankenævnet får heller ikke udsættende virkning førend vi modtager besked fra ABTM om, at en sag er indgået og gebyret betalt.

Hvis det viser sig, at vores betalingspåmindelse har krydset klagers indbetaling af ankegebyr e.l. annullerer vi altid påmindelsen.”

Sekretariatet har anmodet DSB om uddybende oplysninger vedrørende bestillings- og betalingsforløbet for klagerens Ungdomskort for perioden 8. maj – 30. juni 2018.

DSB har indsendt følgende svar:

” Klager havde bestilt et Ungdomskort hos DSB til perioden 22. april – 30. juni 2018.

Da klager ikke har betalt for dette Ungdomskort, er dette ikke blevet leveret. DSB leverer først et Ungdomskort til kunden, når dette er betalt.

Klager har valgt ikke at oprette en betalingsaftale, hvor der automatisk trækkes betaling for fornyelse af Ungdomskort. Klager modtager derfor en faktura fra DSB, som skal betales, inden DSB leverer det bestilte Ungdomskort.

Den 11. april sendte DSB en faktura til klager vedrørende Ungdomskortet til perioden 22. april – 30. juni. Denne faktura er ikke blevet betalt.

Da klager ikke betalte DSB's faktura, må klager have været bekendt med, at Ungdomskortet ikke ville blive leveret til ham. Det fremgår tydeligt af DSB's vilkår, at et Ungdomskort først bliver leveret, når det er betalt:

Som plastikkort (med faktura betaling)

Når du vælger at betale med faktura, skal du betale før levering af kortet. DSB udsteder ikke Ungdomskortet, før betaling er modtaget på vores konto. Herefter leveres kort via postforsendelse.

Fra DSB's hjemmeside:

× Hvorfor har jeg ikke fået mit Ungdomskort?

1 Tjek at du har betalt for dit Ungdomskort.

Hvis du betaler via betalingskort, vil dit kort blive afvist, hvis ikke vi har mulighed for at reservere pengene – du vil blive informeret på mail eller sms om annulleringen.

Hvis du betaler via fakturabetaling, så vil kortet først blive sat i produktion, når vi har modtaget din betaling.

Klager har den 25. april på selvbetjeningsiden mitungdomskort.dk bestilt et Ungdomskort til perioden 8. maj – 30. juni.

- Den 26. april har DSB sendt en faktura til klager for det bestilte Ungdomskort
- Den 1. maj har klager betalt fakturaen
- Den 2. maj er Ungdomskortet afsendt til klager.

Den 8. maj har klagers mor kontaktet DSB og oplyst, at klager ikke havde modtaget Ungdomskortet med gyldighedsstart den 8. maj. I den forbindelse har DSB udstedt et midlertidigt Ungdomskort, som klager har kunne hente i en billetautomat på en af DSB's stationer.

Klager havde dermed et Ungdomskort, som var gyldigt den 8. maj.

DSB's telefon-log viser, at der er foretaget/modtaget ét opkald fra nummer [xx]. Dette opkald er fra den 8. maj 2018 kl. 17:37.

Ankenævnet har bedt om en forklaring på nedenstående log.

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
27 Fakt. og afs	02-05-2018 21:07	ORDREC
17 Afsendt	02-05-2018 20:05	ORDREC
10 Bestilt	02-05-2018 12:05	ORDREC
09 Overført	02-05-2018 09:08	SAP
08 Godk./prd.k	26-04-2018 09:48	AutoGodkend(M)

Status 08

DSB Ungdomskort modtager bestillingen fra mitungdomskort.dk og bestillingen autogodkendes

Status 09

DSB Ungdomskort modtager svar fra SAP (betalingsdelen) at betalingen er modtaget og kortet kan sendes til produktion

Status 10

Bestillingen er modtaget hos kortproducenten DZ Card

Status 17

Ungdomskortet er sendt til kunden fra DZ Card

Status 27

Dette er en slutstatus. Kortet er sendt til kunden og betalingen er modtaget.

”


Sekretariatet har på baggrund heraf spurgt DSB, hvordan fakturaen af 26. april 2018 blev sendt til klageren, og om klageren fik nogen oplysninger i selvbetjeningen, sammen med fakturaen eller på anden måde, om hvad han skulle gøre, hvis han ikke modtog Ungdomskortet med posten inden første gyldighedsdag.

DSB har svaret følgende:

” DSB kan oplyse:

- Fakturaen er sendt til klager på mail – kopi er vedhæftet
Af følgeskrivelsen fremgår det tydeligt, at Ungdomskortet ikke vil blive leveret, før fakturaen er betalt
- I følgeskrivelsen henvises der også til DSB's hjemmeside, hvor der gives følgende vejledning til kunder, som ikke modtager deres Ungdomskort inden gyldighedsstart, <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/dsb-ungdomskort-elever-og-studerende-pa-en-ungdomsuddannelse-i-danmark/>

× Hvorfor har jeg ikke fået mit Ungdomskort?

- 1 Tjek at du har betalt for dit Ungdomskort.**
Hvis du betaler via betalingskort, vil dit kort blive afvist, hvis ikke vi har mulighed for at reservere pengene – du vil blive informeret på mail eller sms om annulleringen.
Hvis du betaler via fakturabetaling, så vil kortet først blive sat i produktion, når vi har modtaget din betaling.
- 2 Betaling af faktura**
Hvis du betaler din faktura for sent, vil du modtaget dit Ungdomskort hurtigst muligt efter betalingen. Du betaler stadig for hele kortets gyldighedsperiode.
Betaler du så sent, så vi ikke har registreret betalingen inden første gyldighedsdato, vil kortet blive annulleret.
- 3 Mangler du faktura**
Tjek at du har opgivet den rigtige e-mail på www.mitungdomskort.dk 
- 4 Mistet faktura**
Hvis din faktura er blevet væk, så ring til vores Kundecenter på telefon 70 13 14 15, tast 2, 2, 2 på hverdage mellem kl. 8-18.
- 5 Du har betalt**
Hvis du har betalt og stadigvæk ikke har modtaget kortet, så ring til vores Kundecenter inden kortets startdato på telefon 70 13 14 15, tast 2, 2, 2 på hverdage mellem kl. 8-18.
Du skal selv betale dine rejseudgifter indtil du modtager dit Ungdomskort eller du kontakter os.

”

Klageren har bemærket følgende til de indhentede oplysninger:

” Bemærkninger. Jeg synes umiddelbart de der log er lidt svære og forstå.

Jeg ved bare dsb er blevet kontaktet og blevet oplyst ungdomskortet ikke var fremkommet. Ved dette opkald blev der ikke oplyst at man kunne hente midlertidig billet. Hvis kortet blev sendt den 2 maj er det meget underligt det ikke var kommet den 8 maj.

Men da der igen blev givet bøde. blev der ringet og der oplyste man der kunne hentes midlertidig billet, men der var bøden givet.

Der blev herefter hentet midlertidig billet. Næste dag var kortet i postkassen
”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Kontrolafgiften af 24. april 2018:

Klageren kunne ved kontrollen i Metroen den 24. april 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hans Ungdomskort var udløbet den 21. april 2018. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ifølge Metro Services hjemmeside kan en kontrolafgift nedskrives til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis følgende betingelser er opfyldt:

- 1) kortets gyldighedsperioden er overskredet med maksimalt én dag,
- 2) kortet bliver fornyet med start samme dag, som afgiften er udskrevet, og
- 3) kopi af det fornyede kort bliver sendt til Metroens kundeservice inden 14 dage.

Allerede fordi klagerens Ungdomskort var udløbet 3 dage forinden kontrolafgiften blev udstedt, opfyldte klageren ikke den første af de tre betingelser for at få kontrolafgiften nedskrevet til et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Klagerens oplysning om, at det skyldtes en forglemmelse og en fejl, at Ungdomskortet ikke var blevet fornyet, og at hans mor havde overset, at fornyelsen af kortet var blevet annulleret som følge af manglende betaling, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Kontrolafgiften af 8. maj 2018:

Ved kontrollen i Metroen den 8. maj 2018 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han endnu ikke havde modtaget det fornyede Ungdomskort med gyldighed fra denne dag og endvidere ikke havde købt anden rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev således i kontrolsituationen pålagt med rette.

Efter klagerens henvendelse til Metro Service nedsatte de kontrolafgiften til 125 kr. efter reglen om glemt periodekort.

Der foreligger ikke oplysninger i sagen om baggrunden for, at klageren ikke modtog sit Ungdomskort inden gyldighedsdatoen den 8. maj 2018.

Efter ankenævnets opfattelse har klageren ikke udfoldet rimelige bestræbelser på at få gyldig billet, inden han steg på Metroen den 8. maj 2018. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har godtgjort, at han kontaktede DSB og rykkede for Ungdomskortet, inden den 8. maj 2018, idet en sådan henvendelse ikke er logget hos DSB - i modsætning til klagerens henvendelser såvel den 25. april 2018 og 8. maj 2018 efter kontrolafgifternes udstedelse. Ved henvendelsen den 8. maj 2018 om eftermiddagen fik klageren af DSB udstedt en midlertidig billet.

Metro Service er derfor berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift.

Rykkergebyret på 100 kr.:

Det følger af rentelovens bestemmelser, at fordringshaveren kan kræve et gebyr for rykkerskrivelser, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund.

I sin henvendelse til Metro Service den 8. maj 2018 vedrørende kontrolafgiften af samme dag henviste klageren også til kontrolafgiften af 24. april 2018 uden dog at fremføre nye argumenter ud over, at sagen var sendt til ankenævnet. Da klageren imidlertid ikke indbetalte klagegebyret, blev der ikke oprettet en sag i ankenævnets sekretariat.

Metro Service havde allerede behandlet klagerens oprindelige indsigelse mod kontrolafgiften af 24. april 2018, og efter nævnets opfattelse var de herefter ikke forpligtet til at genbehandle sagen.

På den baggrund finder ankenævnet, at Metro Service var berettiget til at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 23. maj 2018.

Ankenævnet opfordrer DSB til at overveje at give Ungdomskort-brugere bedre information om, hvordan man skal forholde sig, hvis man ikke har modtaget sit Ungdomskort med posten inden første gyldighedsdag, ved f.eks. i orienteringsbrevet om, at Ungdomskortet er på vej med posten, at minde om, at Ungdomskortet skal kunne forevises, når man rejser, og at man skal kontakte DSB, hvis man ikke har modtaget sit Ungdomskort med posten dagen før første gyldighedsdag. DSB kunne også overveje at tilføje lignende information på DSB's hjemmeside.

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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår 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 rejse-

kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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.

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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemmt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

”

Fra Metro Services hjemmeside:

”

Nedskrevet kontrolafgift

Havde du glemt dit periodekort/personlig billet derhjemme? Eller havde du glemt at forny det?

Du har, under nogle ganske bestemte omstændigheder, mulighed for at få nedskrevet kontrolafgiften.

Havde du glemt dit periodekort/personlig billet derhjemme?

Havde du glemt gyldigt periodekort (eller anden personlig billet med billed-ID) derhjemme, da du fik kontrolafgiften? Så kan kontrolafgiften reduceres, så du kun skal betale 125 kroner.

Du skal sende en kopi af dit kort senest 14 dage efter, at kontrolafgiften er blevet udskrevet.

Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift.

Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kroner såfremt følgende betingelser er opfyldt:

- Gyldighedsperioden må kun være overskredet med maksimalt én dag.
- Kortet bliver fornyet med start samme dag, som afgiften er udskrevet.
- Dokumentation for fornyelse af periodekortet indsendes til kundeservice senest 14 dage efter, at afgiften er udskrevet.

Indsend kopi af det fornyede kort:



”

Fra DSB's hjemmeside (<https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmal-og-svar/mit-ungdomskort-er-ikke-kommet-med-posten>):

”

Mit ungdomskort er ikke kommet med posten?

Hvis du ikke har modtaget dit Ungdomskort med posten, kan det skyldes følgende ting:

- Er det blevet leveret til en app og ikke som et plastikkort med post? Tjek hvilken leveringsform du har valgt på mitungdomskort.dk 
- Har du betalt? Vi sender først dit kort, når du har betalt
- Hvornår har du betalt? Har du valgt at få kortet som plastikkort og sendt med post, kan der gå op til 14 dage fra du betaler til, kortet er i din postkasse
- Står dit navn på postkassen, hvor plastikkortet er bestilt til? Kortet sendes retur til DSB, hvis postbuddet ikke kan finde dit navn på postkassen
- Har du brugt den rigtige leveringsadresse? Tjek på mitungdomskort.dk  hvilken leveringsadresse du har valgt - så kan postbuddet finde dig

”

Lov om renter ved forsinket betaling:

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelser 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. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har fået en bøde i metroen på 750 kr. Da mit ungdomskort var udløbet og jeg desværre ikke havde været opmærksom på dette. Jeg er lige blevet 18 år og hidtil var det min mor der sørgede for dette. Jeg har spurgt om jeg kunne få nedsat bøden da jeg er studerende og kun har min hjemmeboende su. Min mor er blevet fyret fra sit job grundet stress og har ikke været opmærksom på at det nye kort var blevet annulleret. Mit kort udløb i weekenden den 21/4 og jeg fik ikke tjekket det da jeg kommer i skole efter weekenden. Vi har ringet ind og prøvet få det fornyet fra den 21/4, men da kortet var annulleret kunne de kun give mig et nyt kort med opstart pr 8/5. Det betyder jeg måtte bruge mine sidste su på rejsekort og osse er nødsaget til det i første uge i maj måned. Det er økonomisk meget svært når man får su for hjemmeboende. Dette er en fejl grundet bl.a omstændigheder at jeg osse først nu skal finde ud af hvordan man gør de forskellige ting. jeg får hjemme boende su hvor satsener 946 kr",

og:

"tidligere har jeg skrevet angående klagen. så den har i stående i ventetiden fik jeg en bøde mere, som de dog har nedsat. Denne er dog blevet nedsat men de vil ikke annullere den." gang var ungdomskortet fornyet (sag xx) det er nærmest samme sag men klagen er tidlige skrevet klage. Der indbetales nu",

og tilføjer:

"Tillæg til sagen 1 bøde vil de ikke nedsætte. 2 bøde som de har nedsat. Med begrundelse om glemt kort. Men det var ikke kommet endnu"

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, 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 de 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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige 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 bemandedt 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Denne sag omhandler to afgifter, som begge er udskrevet til klager; først afgift [xx] fra den 24. april 2018 kl. 7:37 mellem Nørreport station og Fasanvej station og dernæst afgift [xx] fra den 8. maj 2018 kl. 7:33 mellem Lergravsparken station og Fasanvej station.

Ved den første afgift (april) fremviste klager et ungdomskort, som var udløbet 3 dage forinden og modtog derfor en kontrolafgift.

I sin henvendelse oplyste klager, at han havde glemt at bestille et nyt ungdomskort og sagsbehandleren kontaktede derfor DSB/Ungdomskort som oplyste følgende:

- Der var oprindeligt bestilt fornyelse af Ungdomskortet gældende fra den 22. april.
- Fornyelsen var dog ikke blevet betalt og derfor blev der ikke fremsendt et nyt kort.
- Klager havde derfor ikke et gyldigt Ungdomskort ved billetkontrol den 24. april.
- Klagers mor ringede til DSB den 25. april og bestilte ved samme lejlighed et nyt kort, gældende fra den 2. maj til den 30. juni 2018.

Da DSB således oplyste, at klager ikke var i besiddelse af et gyldigt Ungdomskort på kontroltidspunktet blev kontrolafgiften fastholdt. Vi hørte ikke mere fra klager (først fik han en ny afgift), men afgiften fra april blev ikke betalt og derfor er der tilskrevet en betalingspåmindelse på kr. 100,-.

Den næste afgift blev udskrevet den 8. maj kl. 7:33. Heller ikke denne gang havde klager sit Ungdomskort med sig. Klager oplyser i sin henvendelse af 8. maj, at han ikke havde modtaget Ungdomskortet endnu. Klager skriver også i sin henvendelse, at han ringede til DSB om eftermiddagen den 8. og fik en kode til indløsning af et midlertidigt rejsebevis.



Vi har atter været i kontakt med DSB/Ungdomskort som oplyser, at klagers mor ringede til dem den 8. maj kl. 17:44, og at hun fik udleveret en kode, som klager kunne indløse til en midlertidig billet hos enten DSB-7/Eleven eller i en af DSB's billetautomater.

Selvom klager først henvendte sig til DSB cirka 10 timer efter han havde fået afgiften den 8. maj, har DSB telefonisk bekræftet, at klageren principielt havde et gyldigt Ungdomskort den 8. maj, selvom han ikke havde det med på rejsen.

Ifølge de Fælles Rejseregler skal man være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på toget. Hvis man ikke har nået at modtage sit periodekort – fx rejsekort eller ungdomskort – skal man købe anden rejsehjemmel inden ombordstigning. På DSBs hjemmeside om Ungdomskort står det således beskrevet:

Mit ungdomskort er ikke kommet med posten?

Hvis du ikke har modtaget dit Ungdomskort med posten, kan det skyldes følgende ting:

- Er det blevet leveret til en app og ikke som et plastikkort med post? Tjek hvilken leveringsform du har valgt på mitungdomskort.dk 
- **Har du betalt? Vi sender først dit kort, når du har betalt**
- Hvornår har du betalt? Har du valgt at få kortet som plastikkort og sendt med post, kan der gå op til 14 dage fra du betaler til, kortet er i din postkasse
- Står dit navn på postkassen, hvor plastikkortet er bestilt til? Kortet sendes retur til DSB, hvis postbuddet ikke kan finde dit navn på postkassen
- Har du brugt den rigtige leveringsadresse? Tjek på mitungdomskort.dk  hvilken leveringsadresse du har valgt - så kan postbuddet finde dig

Spørgsmål og svar

+ Hvordan betaler jeg mit Ungdomskort?

+ Kan jeg selv vælge om jeg vil have Ungdomskortet på app eller med posten?

+ Kan jeg få et kort, der er gyldigt til min rustur?

+ Jeg skal i praktik på min videregående uddannelse - hvad gør jeg?

× Hvordan fornyer jeg mit Ungdomskort?

Du kan tilføje perioder frem til din godkendelse udløber.

Har du oprettet en betalingsordning, får du automatisk tilsendt et nyt kort.

Betaler du pr. regning, får du automatisk tilsendt dit nye kort, når du har betalt din regning.

Du kan rette din bestilling på www.ungdomskort.dk  og du bestemmer selv, hvor længe dit kort skal gælde – dog mindst 30 dage og højst 120 dage. Du kan afmelde eller rette din bestilling indtil 14 dage før kortets gyldighedsdato, hvis du ønsker kortet leveret som plastikkort.

Ønsker du hurtigere levering, kan du med fordel vælge at modtage dit [Ungdomskort i app](#), så kan det leveres på 4 dage.

Vær opmærksom på, at hvis du betaler for sent, og derfor får dit Ungdomskort for sent, så skal du selv betale for din transport indtil du får dit nye Ungdomskort.



I den konkrete sag fra den 8. maj var klager fuldt bevidst om, at han ikke havde modtaget sit Ungdomskort endnu, men valgte alligevel at stige ombord. Fordi DSB har bekræftet, at klagers Ungdomskort var gyldigt fra den 2. maj har vi nedskrevet klagers afgift til 125,- kroner efter almindelig procedure.

Klager er af den mening, at fordi han har fået nedskrevet kontrolafgiften fra den 8. maj, så skal afgiften fra den 24. april også nedskrives.

Men der er tale om to vidt forskellige scenarier. I april havde klager ikke et gyldigt Ungdomskort og derfor fastholdes den afgift.

I lyset af ovenstående fastholder vi derfor vort krav om betaling af kontrolafgift [xx] på 750 kroner samt den betalingspåmindelse, der er tilskrevet på 100,-, foruden den nedskrevne kontrolafgift [xx] på 125,- kroner, således at vort samlede krav udgør 975 kroner."

Hertil har klageren anført:

" Der blev ringede til DSB efter 1 bøde. Da det var en forglemmelse i forvirringen . Da jeg lige var blevet 18 år og min mor plejede at sørge for dette. DSB oplyser det ikke er muligt at oprette nyt ungdomskortet før næste periode, som desværre først kunne gælde fra næste periode. Så jeg brugte rejsekort.

Der bliver efterfølgende med det samme bestilt til næste periode . Der klages skrifteligt over bøden . Da man ofte kan få nedsat bøden når man er studerende. (jeg troede sagen blev sat i bero når der klages. Jeg er hjemmeboende og har kun meget lidt su.

Efterfølgende bliver der 1 enkelt gang ringede til Dsb og rykket på ungdomskortet. Da det ikke er kommet... Dsb oplyser det skulle være på vej.

Den 8 maj hvor det stadig ikke er kommet, men kortet er aktivt. Troede jeg kunne sige det til kontroløren når han kom.

Jeg modtager så en bøde den dag (hvor kortet er aktivt) min mor kontakter igen Dsb (som skrevet) **DSB beklager og fortæller om muligheden for udstedelse af midlertidig billet, men denne oplysning skulle vi jo have haft forinden.** (Da der så ikke havde været grundlag for bøden. Bøden nedsættes grundet glemt kort, meget fint, men kortet var ikke glemt, men ej kommet med posten. Det kan endvidere dokumenteres hvad dato . Dette er blevet betalt **Den dag henter vi midlertidig billet og ungdomskortet ligger i postkassen næste morgen.** Der kan dokumentere hvornår kortet er blevet betalt og hvor længe det var undervejs.

Da det hele var en meget kedelig misforståelse og mangel på viden om procedurer . Jeg kan godt dokumentere DSB er blevet kontaktet igen efter 1 bøde selvom der beskrives der intet var gjort ?????

Jeg er som tidligere skrevet studerende og ved ikke hvordan jeg skal betale over 1.000 kr"

Hertil har indklagede anført:

" I allersidste linje i klagers mail til Ankenævnet den 12. juni skriver han:

"Jeg er som tidligere skrevet studerende og ved ikke hvordan jeg skal betale over 1.000 kr"

Vi vil gerne præcisere, at vort samlede krav ikke lyder på over 1.000 kroner, men på 975 kroner.

Vi kan godt sætte os ind, at også 975 kroner kan være svært at betale og kan tilbyde en afdragsordning fordelt over 3 måneder. Vi må dog gøre opmærksom på, at hvert afdrag bliver pålagt et gebyr på 25 kr og dermed kommer det samlede beløb op på 1.050 kroner.

Klager skriver også:

”Der klages skrifteligt over bøden. Da man ofte kan få nedsat bøden når man er studerende. (Jeg troede sagen blev sat i bero når der klages.”

Det er korrekt, at så længe en sag om en kontrolafgift er under behandling så er afgiftsbeløbet sat i bero. Men sagen blev færdigbehandlet og fastholdt den 25. april 2018 og der blev sendt en mail til den mail-adresse, der blev oplyst af klager. I mailen står der også, at hvis ikke afgiften enten bliver betalt rettidigt eller der bliver rettet henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro vil den almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt – hvilket er tilfældet med afgift nr [xx]. (Se tidligere fremsendte bilag.)

Hvis man får en bøde hos myndighederne kan man – hvis man opfylder forskellige betingelser – få reduceret beløbets størrelse. Men en kontrolafgift er ikke en bøde, men derimod en afgift, og er derfor heller ikke omfattet af førnævnte reduktionsbestemmelser. Kontrolafgifter for voksne lyder på 750 kroner, og gradueres ikke alt efter indtægt, social habitus eller lignende.

Hvad angår klagers øvrige bemærkninger i mailen af 12. juni er vi af den opfattelse, at vi allerede har besvaret, redegjort og forklaret hvorfor den første kontrolafgift, samt betalingspåmindelsen fastholdes til fulde og hvorfor vi kan tilbyde nedskrivning af den anden kontrolafgift.

Vi må understrege, at vi aldrig forholder os til vore kunders intentioner om køb af rejsehjemmel, men udelukkende til fakta. Og selvom klager oplyser, at det hele er en misforståelse og at han ikke havde sat sig ind i procedurerne omkring brug af Ungdomskort gælder kravet om gyldig rejsehjemmel for alle. Der gøres ikke forskel, alle rejser på samme betingelser. Der er således ikke særregler for pensionister, børn, studerende, turister, handicappede eller nogen anden form for interessegrupper – bortset fra visse handicaporganisationer, som på forhånd har indgået specialaftaler for enkelte af deres medlemmer.

Vi fastholder derfor vort krav om betaling af 975 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand