

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0040
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet Ungdomskort – den bestilte fornyelse af Ungdomskortet blev annulleret pga. prisændringer, som klageren ikke accepterede inden for den 2-dages frist, der blev givet af DSB
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at fristen for at acceptere prisændringen var for kort, og at han ikke var opmærksom på, at Ungdomskortet ikke var blevet fornyet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S skal fratage kontrolafgiften på 750 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er godkendt til Ungdomskort og er mangeårig bruger heraf, havde bestilt automatisk fornyelse af sit Ungdomskort fra den 20. januar 2019 til levering i DOT's Ungdomskortapp.

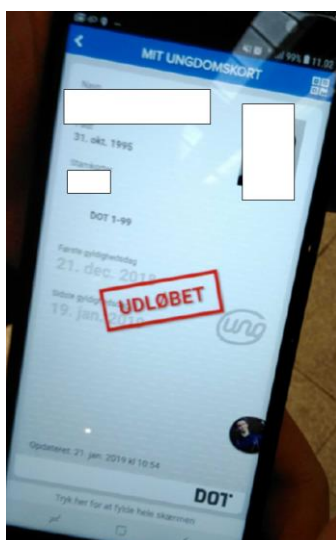
Bestilling og godkendelse af Ungdomskort foregår i et særskilt bestillingssystem, hvor bestillinger af Ungdomskort, som skal leveres til app, kan ændres frem til 4 dage før gyldighedsstart. Først herefter overføres bestillingen til det trafikselskab, som står for selve udstedelsen af Ungdomskortet, i dette tilfælde DSB.

Ifølge det oplyste modtog DSB klagerens bestilling via kortbestillingssystemet fra Styrelsen for Institutioner og Uddannelse den 17. januar 2019, men på grund af prisændringer, bad DSB i en e-mail samme dag klageren om at acceptere den nye pris for Ungdomskortet, før dette kunne udstedes:



Klageren accepterede imidlertid ikke den nye pris, fordi han ikke så e-mailen, og Ungdomskortet blev derfor ikke fornyet, som bestilt.

Den 21. januar 2019 rejste klageren med Metroen i den tro, at han havde et gyldigt Ungdomskort, men da der efter Kongens Nytorv st. var kontrol, kunne han på grund af ovenstående kun forevise et Ungdomskort, som var udløbet den 19. januar 2019, og han blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.



Klageren anmodede samme dag, den 21. januar 2019, Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende:

”

Jeg er studerende og har ungdomskort, og har haft det i mange år. Jeg blev i dag kontrolleret i metroen og fik en afgift, da mit kort ikke var gyldigt. Jeg er uforstående over for dette, da mit kort er tilmeldt automatisk fornyelse og betaling. Hvad er gået galt? Og hvad kan jeg gøre for at undgå at betale bøden? Jeg var jo i god tro.

”

Metro Service fastholdt den 28. januar 2019 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke kunne forevise et gyldigt kort ved kontrollen, og at han skulle have undersøgt, om kortet var gyldigt, inden han steg på Metroen. Endvidere oplyste de følgende:

”

Jeg har kontaktet DSB Ungdomskort, der kunne oplyse, at dit kort ikke var gyldigt på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften, hvorfor din kontrolafgift fastholdes.

De har fremsendt en mail til dig d. 17-01-2019, hvor du blev bedt om at bekræfte at du var indforstået med prisændringen på dit Ungdomskort inden kortets udløb og da det ikke blev gjort, blev kortet ikke automatisk fornyet.

Du kan evt. kontakte DSB Ungdomskort for yderligere informationer,

”

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På baggrund af klagerens anbringende om, at DSB's frist på to dage til opdatering af indstillinger var for kort, har sekretariatet bedt DSB om at kommentere denne del af klagen.

DSB har svaret følgende:

” DSB kan oplyse, at klager havde bestilt et Ungdomskort med gyldighedsstart den 20. januar 2019. Klager har valgt at få Ungdomskort leveret på App.

Bestillinger af Ungdomskort leveret til en App, kan ændres/annulleres i op til 4 dage før gyldighedsstart. Denne mulighed er indført efter et generelt ønske fra kunderne om øget fleksibilitet i forhold til behov for ændringer så tæt på gyldighedsstart som muligt.

Bestilling og godkendelse af Ungdomskort foregår i et system hos Styrelsen for Institutioner og Uddannelse. Kortbestillinger fra dette system overføres af hensyn til bestillings-/ændringsfristen først til DSB, når der er mindre end 4 dage til gyldighedsstart. Klagers Ungdomskort med gyldighedsstart den 20. januar 2019 blev derfor først overført til DSB den 17. januar, hvorfor DSB først på dette tidspunkt kunne informere klager om, at der var sket en prisændring, efter at han havde bestilt sit Ungdomskort, som skulle godkendes, inden DSB ville levere det bestilte Ungdomskort til Appen Mit Ungdomskort.

Da DSB ikke modtog klagers godkendelse af prisstigningen eller i øvrigt hørte fra klager, blev det bestilte Ungdomskort helt annulleret den 22. januar.

DSB sendte den 17. januar følgende besked til klager på mail:

Fra

Emne



DSB sendte dermed information til klager om prisjusteringer, så snart DSB kendte til klagers bestilling af et Ungdomskort med gyldighedsstart den 20. januar.

At klager overså mailen fra DSB, er naturligvis ærgerlig, men kan ikke fritage klager fra at skulle have gyldig billet. Det er fremgået tydeligt i Appen Mit Ungdomskort, at klager ikke havde et Ungdomskort, som var gyldigt den 21. januar.”

Sekretariatet har endvidere bedt DSB oplyse, om klageren under normale omstændigheder, hvor der ikke var tale om, at han skulle acceptere en pristigning på Ungdomskortet, skulle have foretaget sig noget aktivt for, at Ungdomskortet var gyldigt, som f.eks. at have downloadet det til mobilen, eller om det automatisk ville have været gyldigt fra den bestilte dato?

Hertil har DSB svaret:

” I den App, som klager benytter, bliver Ungdomskortet automatisk fornyet ved gyldighedsstart.

Som for andre produkter, digitale som analoge, er kunden i henhold til selvbetjeningsprincippet selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet. Det kan derfor med rimelighed forventes, at klager den 20. januar havde sikret sig, at det nye Ungdomskort var blevet leveret i Appen.

DSB skal gentage, at der den 17. januar blev sendt en mail til klager om, at det som forudsætning for levering af næste Ungdomskort, var nødvendigt med en godkendelse af ny pris.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Da klageren den 21. januar 2019 rejste med Metroen, kunne han ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hans Ungdomskort var udløbet. Kontrolafgiften blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Det lægges til grund, at klagerens Ungdomskort skulle have været automatisk fornyet og leveret til hans Ungdomskortapp med gyldighed fra den 20. januar 2019, men at dette ikke skete, fordi klageren ikke accepterede en pristigning til kortet, som han modtog oplysning om den 17. januar 2019 i en e-mail fra DSB, som skulle udstede kortet.

Overskriften til e-mailen var ”Opdatering af kortpriser”, hvilket ikke indikerede, at den krævede klagerens øjeblikkelige opmærksomhed. Endvidere fremgik det efter ankenævnets opfattelse ikke

tilstrækkelig tydeligt af selve beskeden, at klagerens Ungdomskortbestilling ville blive annulleret, hvis han ikke accepterede prisændringen.

Ankenævnet finder herudover, at annulleringen af klagerens bestilling strider imod handelsbetingelserne for Ungdomskort, hvoraf det fremgår, at en aftale om abonnementsordning ikke skal fornyes ved ændringer i priser og afgifter, samt at kunden er forpligtet til at betale den forhøjede pris, hvis ikke kunden annullerer bestillingen.

Det ville endvidere efter ankenævnets opfattelse have være naturligt at orientere om prisstigningen i en push-besked i appen, når Ungdomskortet skulle leveres til denne.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Metro Service i deres efterfølgende behandling af sagen skulle have frafaldet kontrolafgiften.

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, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Uddrag af DSB's handelsbetingelser for Ungdomskort:

”

Ungdomskort udbydes i et samarbejde mellem Styrelsen for Videregående Uddannelser, Rejsekort og trafikelskaberne.

Før du kan få udstedt et ungdomskort, skal du være godkendt hertil af Styrelsen for Videregående Uddannelser.

Ungdomskort bestilles via trafikelskabernes fælles Ungdomskort-bestilling, som ejes af Rejsekort A/S. Rejsekort verificerer dig ved brug af NemID og indhenter din godkendelse fra Styrelsen for Videregående Uddannelser. Når du har valgt DSB som trafikelskab, udsteder og administrerer DSB dit ungdomskort.

...

Gyldighed

Ungdomskortet er gyldigt til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og metro inden for gyldighedsperioden og gyldighedsområdet. Gyldighedsperioden starter kl. 04.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 03.59 efter sidste gyldighedsdag. Det digitale Ungdomskort er først gyldigt, når det er modtaget på enheden, og kan fremvises på forlangende. Hvis du afbryder dit studie og din rabatperiode derfor bliver afbrudt, vil dit aktuelle Ungdomskort være fuldt gyldigt indtil kortet er udløbet.

Priser

Prisen for Ungdomskort er fastsat i hhv. "Lov om Befordringsrabat til studerende ved videregående

Uddannelser" og "Lov om Befordringsrabat til elever indskrevet på en ungdomsuddannelse". Den reguleres normalt én gang årligt, i januar. Information om pris findes på www.ungdomskort.dk under "Paragraffer".

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.

Levering

Digitalt via DSB app eller mitungdomskort app:

Kortet leveres til den server, der vedligeholder de personlige kortinformationer og som har forbindelse til app'en på din smartphone. Det digitale Ungdomskort skal altid vises/kan kun benyttes på den enhed og det telefonnummer, hvor den er registreret.

Kopiering, ændring eller videresendelse af digitale Ungdomskort til anden person er ikke tilladt. Det er strafbart efter straffeloven at rejse på digitalt Ungdomskort, der er kopieret eller forfalsket, ligesom det også er strafbart at forfalske, kopiere, ændre og videresende digitalt Ungdomskort. Eventuelt misbrug kan anmeldes til politiet.

Et Ungdomskort betragtes som benyttet, hvis det vises på din smartphone i gyldighedsperioden.

Hvis du sletter app'en, bliver dit digitale Ungdomskort også slettet. Hvis du senere installerer app'en igen på samme enhed, bliver det digitale Ungdomskort overført til enheden igen.

Det er ikke muligt at udskrive det digitale Ungdomskort.

Automatisk online køb og fornyelse af Ungdomskort forudsætter, at du i forvejen har oprettet en betalingsaftale med DSB og at der er penge på kontoen til at betale kortet. Ved brug af betalingsaftale reserveres det fulde beløb, før Ungdomskortet udstedes. Kortet leveres via app. Beløbet hæves på din konto, når kortet er klar til download. Kan vi ikke reservere det fulde beløb på det tilmeldte betalingskort, annulleres din bestilling.

...

Betaling

Digitale kort via DSB app og mitungdomskort App

For at kunne vælge elektronisk levering af ungdomskortet via app, skal du være tilmeldt en elektronisk betalingsordning med DSB, sikre at der er penge på kontoen til at betale Ungdomskortet samt have downloadet app'en til en personlig ejet smartphone. Ved brug af betalingsaftale reserveres det fulde beløb, før Ungdomskortet udstedes, normalt 3-4 dage før første gyldighedsdato. Betalingen finder sted ved levering af kortet, et par dage efter at beløbet er reserveret. Beløbet hæves på din konto, når kortet er udstedt. Er der ikke penge nok på kontoen kan kortet ikke udstedes.

Betalingen vil først blive trukket på din konto, når Ungdomskortet afsendes til det system, der opbevarer og vedligeholder de informationer, der vises på dit kort. Ungdomskortet vil herefter være tilgængeligt på din enhed.

Ved tilmelding af betalingskort til DSB Ungdomskort accepterer du, at DSB for hver udsendelse af

Ungdomskort hæver betaling for den kommende periode på det betalingskort, som du har tilmeldt.

På mitungdomskort.dk benytter DSB DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling med kreditkort på sitet er sikkert og certificeret af NETS. På www.dibs.dk kan du læse om sikker betaling.

...

Kontrol

Ungdomskortet skal vises for buschauffører ved indstigning i bussen og for kontrolpersonale på forlangende.

Ved glemt kort eller manglende strøm/knust glas (digitale kort) gælder samme regler som for DSBs periodekort. Dvs. du skal købe en anden billet inden du påbegynder din rejse. Gør du ikke det, må du påregne at skulle betale en kontrolafgift. Ved at være tilmeldt servicen "glemt kort" på www.wodsb.dk, kan afgiften nedskrives til 0 kr. (seks gange inden for 12 måneder), hvis man har et gyldigt kort. Glemt kort Ordning kun dækker DSB tog.

Ændring og opsigelse

Strækningen fremgår af kortet og er defineret på baggrund af din Folkeregister-adresse og uddannelsesinstitution. Har du valgt et kort til 16-19 årige uden godkendelse er kortets gyldighedsområde baseret på din Folkeregister-adresse. Via www.mitungdomskort.dk har du selv mulighed for at opsætte perioden på det enkelte kort og efterfølgende ændre den. Et kort skal bestilles til minimum 30 dage og det kan højst være på 120 dage. Seneste mulighed for at ændre i bestillingen er 4 dage før 1. gyldighedsdato, hvis dit kort leveres i app. Seneste mulighed for at ændre i bestillingen er 14 dage før 1. gyldighedsdato, hvis dit kort leveres som plastikkort.

Betalingen for dit Ungdomskort hæves mellem 2-10 dage før hver ny periodes ikrafttræden. Du modtager samtidig en kvittering pr. e-mail med det beløb, som er hævet på kortet.

Såfremt du ønsker at opsigte din abonnementsordning skal dette ske ved at annullere alle bestillinger på mitungdomskort.dk. Seneste mulighed for at annullere en bestilling inden det går til udstedelse, er 14 dage før første gyldighedsdato, hvis dit kort leveres som plastikkort og 4 dage før 1. gyldighedsdato, hvis dit kort leveres i app.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg ønsker at klage over den afgift, jeg har modtaget, fordi mit Ungdomskort var udløbet. Jeg har haft Ungdomskort i seks et halvt år, og jeg har altid betalt rettidigt. Jeg var derfor i god tro, da jeg regnede med, at Ungdomskortet selvfølgelig var betalt og dermed fornyet, som det plejer.

D. 17. januar fik jeg en mail fra DSB Ungdomskort om, at mine kortpriser var blevet opdateret, og at jeg skulle logge på mitungdomskort.dk og kontrollere mine bestillinger. Dette skete kun to dage før mit Ungdomskort ville være blevet fornyet automatisk, men jeg nåede ikke at læse denne mail og logge på for at godkende takststigningen.

Jeg mener, at det er urimeligt, at jeg skulle reagere inden for kun to dage på en mail sendt til min private mail-konto, som jeg ikke tjekker dagligt.”

Indklagede anfører følgende:

”Indledningsvis skal det præciseres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive transportmidler i Hovedstadsregionen – kører efter en selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises 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 Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside www.dinoffentligetransport.dk.

Af informationstavlerne fremgår det blandt andet:



Kontrolafgift Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til www.dinoffentligetransport.dk samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Og af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår det under pkt. 2.7 blandt andet:

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Herudover er der på alle perrondøre opsat klæb, hvoraf der fremgår:



I denne konkrete sag har klager fået udstedt en kontrolafgift den 21. januar 2019, idet hans Ungdomskort var udløbet og han ikke kunne fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.

Vi har talt med DSB Ungdomskort, som kunne oplyse, at der ganske rigtigt var blevet udsendt en mail til klager den 17. januar 2019. Dette blev gjort som følge af de nye takstsændringer. Kunderne blev bedt om at logge på "mitungdomskort.dk" og kontrollere/acceptere deres bestillinger.

Dette gjorde klager imidlertid ikke, hvorfor hans kort, der udløb 19. januar 2019, ikke automatisk blev fornyet.

Allerede dagen før kontrolafgiftens udstedelse (hvor det tidligere kort var udløbet) eller senest den 21. januar 2019 inden påstigning, burde klager imidlertid have forsøgt at hente sit nye Ungdomskort ned på sin mobil. Havde han forsøgt dette, ville han – inden påstigning i metroen – have kunnet konstatere, at dette kort ikke var blevet fornyet som forventet, og han ville derfor have haft mulighed for at anskaffe anden form for gyldig rejsehjemmel.

4 dage efter kontrolafgiftens udstedelse - den 25. januar 2019 - kontakter klager DSB Ungdomskort og får at vide, at hvis han bestiller et nyt kort den 25. januar 2019 vil dette kunne gælde fra den 29. februar 2019, og samtidig informeres klager om, at han kan få udstedt en midlertidig særlig billet dækkende perioden 25. januar 2019 – 29. januar 2019. Klager oplyser, at han ikke helt ved, om han er interesseret i dette, hvorfor en midlertidig særlig billet ikke udstedes.

Den 25. januar 2019 foretager klager selv bestilling af et nyt Ungdomskort, gyldigt fra den 4. februar 2019.

Hvorvidt den fremsendte mail er sendt betids nok, skal vi ikke forholde os til, dette må alene være et mellemværende mellem DSB og klager.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi ønsker at behandle alle vores kunder ens, hvorfor vi i vores sagsbehandling ikke forholder os til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om kunden måtte være turist, studerende eller andet, eller om klageren tidligere har modtaget en kontrolafgift. Vi forholder os alene til fakta - kan der fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, anser vi en kontrolafgift som korrekt udstedt.

Henset til ovenstående finder vi udstedelsen og fastholdelsen af kontrolafgiften indiskutabel. Klager var ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, der kunne fremvises ved billetteringen og vi fastholder således uændret vort krav på kr. 750,-."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg fastholder min klage over den afgift, jeg har modtaget, fordi mit Ungdomskort var udløbet. Jeg har haft Ungdomskort i seks et halvt år, og jeg har altid betalt rettidigt. Jeg var derfor i god tro, da jeg regnede med, at Ungdomskortet selvfølgelig var betalt og dermed fornyet, som det plejer.

D. 17. januar fik jeg en mail fra DSB Ungdomskort om, at mine kortpriser var blevet opdateret, og at jeg skulle logge på mitungdomskort.dk og kontrollere mine bestillinger. Dette skete kun to dage før mit Ungdomskort ville være blevet fornyet automatisk, men jeg nåede ikke at læse denne mail og logge på for at godkende takststigningen.

Jeg mener, at det er urimeligt, at jeg skulle reagere inden for kun to dage på en mail sendt til min private mail-konto, som jeg ikke tjekker dagligt."

Hertil har indklagede bemærket:

"Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vi ønsker at behandle alle kunder ens og vi forholder os derfor ikke til, hvorvidt en manglende forevisning af gyldig rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling – om klager har handlet i god eller ond tro - vi forholder os udelukkende til, **om** der på forlangende kunne forevises gyldig rejsehjemmel. Kan der ikke det, udstedes en kontrolafgift jf. de fælles landsdækkende rejseregler.

Klager henviser til, at han troede hans ungdomskort var blevet fornyet, dette til trods forsøgte han ikke at få det nye kort downloadet på mobilen, inden han steg på metroen den 21. januar 2019. Havde han forsøgt at

downloade, ville han have opdaget, at kortet ikke var fornyet, og han ville således have kunnet anskaffe sig anden form for gyldig rejsehjemmel.

Af de fælles rejseregler under **Brug af mobilprodukter** fremgår det blandt andet:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Klagers tidligere kort udløb den 19. januar 2019 og hans nye kort var først gyldigt fra den 4. februar 2019. Vi har således noteret os, at klager ikke i forlængelse af forbindelse med kontrolafgiftens udstedelse fornyer sit ungdomskort, da han bliver opmærksom på, at dette er udløbet – klager vælger, at det nye kort først skal være gyldigt over 2 uger efter det seneste korts udløb.

Vi fastholder således, at klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kunne forevises på forlangende, og kontrolafgiften må derfor anses for korrekt pålagt, hvorfor vi fastholder vort krav på kr. 750,-.

Afslutningsvis skal vi igen pointere, at aftaler indgået vedrørende ungdomskortet, herunder fornyelse, er en aftaler, der er indgået mellem klager og DSB, som sælger af ungdomskort. Eventuelle uenigheder og tvister vedrørende denne aftale, må alene være et mellemværende mellem klager og DSB, og bedes rettet til DSB.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand