

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0244
- Klageren:** XX
2300 Kbh. S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende fornyelse af Ungdomskort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde penge på sin konto, hvorfor han ikke forstår den manglende automatiske fornyelse af kortet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren bruger Ungdomskort i app som rejsehjemmel til at rejse med kollektiv transport og havde et Ungdomskort på sin telefon, der var gyldigt i perioden 20. september – 19. oktober 2020. Mobile Ungdomskort har en leveringstid på op til 4 dage.

Klageren havde bestilt automatisk fornyelse af kortet pr. 20. oktober 2020 til 606 kr., men da det skulle produceres den 17. oktober 2020, fik DSB Ungdomskort, der drifter og leverer Ungdomskort, besked fra systemet om "fejl 116". Denne fejl betyder, at der ikke er et tilstrækkeligt pengebeløb på den tilknyttede konto til at levere et Ungdomskort:

Actioncode: **116**
Manglende dækning
Der er ikke dækning for det forespurgte beløb. Kunden skal kontakte sin bank for at få en forklaring.

Historik

| Registrering | Kørsel | Type | Beløb | Actioncode |
|---------------------|---------------------|--------------|------------|-------------------------|
| 17/10-2020 15:42:00 | 17/10-2020 15:42:00 | Autorisation | 606,00 DKK | 116 - Manglende dækning |

Når systemet oplever dette, sendes der automatisk en e-mail og en sms til den adresse og det telefonnummer, som kunden har oplyst i forbindelse med bestillingen af Ungdomskort, om, at der ikke er dækning på kontoen, at man skal kontakte sin bank, at den bestilte fornyelse er blevet annulleret, og at man tidligst 2 timer derefter kan bestille et nyt kort:

SMS:

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden xx er annulleret, og du skal bestille nyt kort hurtigst muligt. Den nye kortbestilling kan du tidligst foretage 2 timer efter, at du har modtaget denne SMS på linket her: www.mitungdomskort.dk
Bestillingen er annulleret, da dit betalingskort er afvist. Se også den mail vi har sendt til dig.

Med venlig hilsen

DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 man-fre 08.00 - 18.00

Metro Service har oplyst, at denne besked blev sendt til klageren den 18. oktober 2020.

Ifølge klageren så han ikke beskeden, da han har to telefoner og ikke tjekkede beskeden på den ene. Da han kunne se på sin kontooversigt, at der var nok penge på kontoen til at betale for Ung-

domskortet, jf. nedenfor, undrede han sig godt nok over, at hans kort ikke var blevet leveret, men han troede, at kortet udløb den 21. oktober 2020, hvorfor han steg på Metroen den 20. oktober 2020. Her blev hans rejsehjemmel kontrolleret, og da han viste stewarden sin telefon, var kortet udløbet den 19. oktober 2020, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 17:03.

| OKTOBER 2020 | | |
|-------------------|------------|------------------------------|
| Fra Opsparing Ung | 19.10.2020 | 1.000,00 > 2.588,72 |
| Fra Opsparing Ung | 19.10.2020 | 1.000,00 > 1.588,72 |
| VD | 19.10.2020 | -264,54 > 588,72 |
| VD | 19.10.2020 | DL... -282,90 > 853,26 |
| VD | 19.10.2020 | ET K... -31,00 > 1.136,16 |
| Fra | 16.10.2020 | 500,00 > 1.167,16 |
| VD | 16.10.2020 | 595... -75,58 > 667,16 |
| VD | 16.10.2020 | DL... -134,15 > 742,74 |
| Fra | 15.10.2020 | 500,00 > 876,89 |
| Mob | 15.10.2020 | -10,00 > 376,89 |
| VD | 15.10.2020 | -1.182,60 > 386,89 |
| VD | 15.10.2020 | an -173,80 > 1.569,49 |
| VD | 15.10.2020 | -22,66 > 1.743,29 |



Efter kontrollen købte klageren en billet, bestilte et nyt Ungdomskort og anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften med begrundelsen som gengivet ovenfor.

Metro Service undersøgte sagen hos DSB Ungdomskort, der oplyste, at klageren den 18. oktober 2020 både på sms og e-mail havde fået meddelelse om, at bestillingen var annulleret grundet manglende dækning på kontoen, hvilket var et mellemværende mellem klageren og hans bank. Herefter fastholdt Metro Service kontrolafgiften og henviste ham til inden ombordstigning at huske at tjekke kortets gyldighed.

Til dette skrev klageren, at det ikke gav mening at kræve, at man tjekker sit kort, når man netop køber et kort med automatisk fornyelse for ikke at skulle tjekke sin rejsehjemmel, og at han havde købt en billet efter kontrolafgiften for at få den annulleret.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af sagens dokumenter, at klagerens Ungdomskort ikke kunne blive sat i produktion den 17. oktober 2020 kl. 15:42, fordi systemet fik meddelelse om, at der ikke var dækning på hans konto. Det fremgår videre af oplysningerne fra DSB Ungdomskort, at systemet den 18. oktober 2020 sendte en automatisk e-mail og sms om, at bestillingen var annulleret, og at klageren skulle kontakte sin bank.

Klageren reagerede ikke herpå, da han ikke så meddelelserne, og han regnede i øvrigt med, at kortet først udløb den 21. oktober 2020.

Da han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften pålagt med rette. Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Klageren har indsendt en opgørelse over sit bankindestående i perioden 15. - 20. oktober 2020, hvoraf det fremgår, at der tilsyneladende var mere end 606 kr. på kontoen frem til den 19. oktober 2020, hvor der blev indsat yderligere 2.000 kr.

Sekretariatet har anmodet klageren om at forhøre sig i sin bank om årsagen til, at betalingen af Ungdomskortet ikke skete, men han er ikke vendt tilbage.

Herefter finder ankenævnet, at DSB var berettiget til at annullere klagerens bestilling af Ungdomskort.

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 28. 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 er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog d.20/10 en bøde for at køre uden mit ungdomskort som jeg normalt har som app på min tlf. Jeg havde ikke modtaget mit nye kort, hvilket jeg undrede mig over. Jeg ved at jeg havde penge på kortet, hvilket jeg også kan se på netbank på nuværende tidspunkt, og at jeg havde bestilt kortet. Dette fremlagde jeg for kontrolløren, som alligevel gav mig bøden, og henviste mig til metrokundeservice. Jeg tog bare imod bøden, da jeg mente at det ville være nemt nok at få den annulleret.

Dog vil metroselskabet ikke fjerne den, til trods for at jeg kan se at jeg havde bestilt kortet, da jeg havde sat perioder for hele min studietid, samt at jeg kan se at den dato og det tidspunkt, hvor de havde forsøgt at trække pengene, var der dækning på kortet. De fastholder bøden da de mener de har ret til det, og at det ikke er deres fejl, men jeg kan virkelig ikke se hvordan det er min skyld. Ydermere påpeger de, som deres eneste punkt, at det er min opgave at sikre at jeg har min "billet" klar ved kontrol.

Det er jo psykopatisk hvis man har ungdomskort på telefonen, og hver gang man rejser med tog og metro tjekker det, det er jo ikke normalt, og grænsende til respektløst af dem at sige.

Derudover bruger de som argument, at de kan se jeg bestilte et kort d20/10. Dette blev jeg jo selvfølgelig nødt til når de ikke havde sendt det jeg oprindeligt bestilte, det er jo igen hovedløs argumentation."

Og videre:

"Jeg kan godt se det fra deres side. Hvilket også var grunden til at jeg foreslå muligheden for at sænke bøsens pris. Dog er det på ingen måde fair, ar jeg som kunde ikke modtager mit produkt, som jeg havde bestilt, og så straffes for det, blot fordi at de havde skrevet en sms til et nummer, som jeg ikke tjekke på det tidspunkt, da jeg har 2 telefoner. Billedet af mit kontoudtog viser at jeg havde penge på kortet, på det tidspunkt hvor de efter." [her slutter svaret]

Indklagede anfører følgende:

"I den konkrete klagesag har klageren modtaget en kontrolafgift den 20. oktober 2020 kl. 17:03, da han blev billetteret efter metroen havde forladt Femøren station i retning mod Lufthavnen og ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

I kontrolsituationen fremviste klageren et udløbet Ungdomskort, og kunne ikke fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, 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 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles landsdækkende rejseregler, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

På informationstavlen **Rejseinformation / Travel information** fremgår det:



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

På informationstavlen **Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro** fremgår nedenstående:



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

Af de fælles landsdækkende rejserregler fremgår det under afsnit **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.

og

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.

Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Allerede ved sagsbehandlingen af klagerens 1. henvendelse, blev sagen undersøgt hos DSB Ungdomskort. Tilbage meldingen herfra var, at der på tidspunktet for fornyelsen ikke var dækning på hans betalingskort. Se korrespondancen med DSB Ungdomskort nedenfor.

Sagsbehandleren sendte sagen i høring hos DSB Ungdomskort den 21. oktober 2020:

Jeg har en sag med en pax, der har fået en afgift for udløbet ungdomskort.

Han skriver, at han har en fornyelsesaftale og at der har været dækning på hans betalingskort, hvorfor han er uforstående overfor den manglende fornyelse.

Kan I se hvorfor kortet ikke er fornyet?

Tilbage meldingen modtog vi den 30. oktober 2020, hvor DSB Ungdomskort skrev:

Marcus havde en bestilling af et Ungdomskort fra 20.10.20 – denne bestilling blev annulleret, da betalingen blev afvist af hans bank.

Actioncode 116
Manglende dækning
Der er ikke dækning for det forespurgte beløb. Kunden skal kontakte sin bank for at få en forklaring.

Historik

| Registrering | Kørsel | Type | Beløb | Actioncode |
|---------------------|---------------------|--------------|------------|-------------------------|
| 17/10-2020 15:42:00 | 17/10-2020 15:42:00 | Autorisation | 606,00 DKK | 116 - Manglende dækning |

Det fik han så besked på d. 18.10.20 i sms og mail. I infoen står der, at han om 2 timer kan bestille et nyt Ungdomskort. Det gør han d. 20.10.20.

Af ovenstående fremgår det, at klageren den 18. oktober 2020 (på både mail og sms) er blevet informeret om, at hans kort ikke var blevet fornyet grundet manglende dækning på kontoen på tidspunktet for betalingen af kortfornyelsen.

Som det fremgår indledningsvis, er det altid kunden selv, der er ansvarlig for at sikre sig, at være i besiddelse af og på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. I en situation som klagerens, skulle han – da han ikke havde modtaget et nyt gyldigt Ungdomskort (uanset årsagen til den manglende levering) have anskaffet alternativ rejsehjemmel. Det er ikke nok at vente med at købe billet til efter en eventuel billettering.

Baseret på ovenstående er det uomtvisteligt, at klageren *ikke* var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning og den efterfølgende ved billettering, og klageren har således modtaget en ydelse, der ikke var betalt for. På baggrund heraf anser vi såvel udstedelsen af kontrolafgiften samt den efterfølgende fastholdelse foretaget på korrekt grundlag, og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til ankenævnets tidligere afgørelse i en efter vores overbevisning sammenlignelig sag – 2020-0052 – hvor afgørelsen faldt ud til fordel for det indklagede selskab.

Vi har naturligvis fuld forståelse for, at en ekstraudgift på 750 kr. kan være voldsom for en studerende på SU, og klageren kan derfor – måtte det have interesse – få en afdragsordning over 3 måned med betalingsinterval på 30 dage. Udgiften ved oprettelse af en afdragsordning udgør 25 kr. pr. afdrag/måned.

.”

Og videre

”det er passagerens eget ansvar – inden påstigning - selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. I en situation hvor et ungdomskort eller et pendlerkort er udløbet, må der anskaffes alternativ rejsehjemmel indtil det nye kort er fornyet.

Klagens bestilling af det nye ungdomskort gældende fra 20. oktober 2020 blevet annulleret, idet betalingen blev afvist den 17. oktober 2020 grundet manglende dækning.

I forhold til hvorfor der ikke skulle være dækning på klagerens saldo, når han fremviser et kontoudtog, der viser noget andet, må han få undersøgt hos sin bank.

18. oktober 2020 blev der fremsendt både mail og sms til klageren om, at fornyelse ikke var blevet gennemført, men at han indenfor 2 timer kunne bestille et nyt ungdomskort. Klageren var således blevet gjort opmærksom på, at hans ungdomskort stod for udløb, og han burde derfor selv have fulgt op på, hvor længe det nuværende ungdomskort var gyldigt.

Vi har forespurgt hos DSB Ungdomskort, hvad der var årsagen til, at kortet ikke er blevet fornyet, når klager oplyser, at der var dækning måtte være.

Svaret herfra var, at reservation/træk af beløb sker automatisk, og hvis der, af en eller anden årsag, ikke er dækning for det fulde beløb, registreres bestillingsanmodningen i DSB's system som afvist. Af actioncode 116 – manglende dækning fremgår det, at der ikke er dækning og at kunden skal kontakte sin bank.

At beløbet ikke kan trækkes, selvom det umiddelbart måtte se ud til, at der er dækning, er alene et mellemværende mellem klageren og hans bank. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand