

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0138

Klageren: XX på vegne af sønnen YY
2625 Vallensbæk

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Og

Indklagede: DSB
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Nedsat kontrolafgift på 125 kr. pålagt af Metro Service. DSB leverede ikke et nyt Ungdomskort, da betalingen ikke kunne trækkes fra betalingskortet og gav ikke meddelelse om dette til klageren, men til sønnen.

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, at DSB pålægges at betale for sønnens billetter og at give meddelelse i god tid til forældrene, når der ikke kan trækkes betaling fra et betalingskort, samt at Ungdomskort skal kunne udstedes med kortere varsel.

Metro Service fastholder kontrolafgiften, og DSB afviser at godtgøre billetudgifter og ændre den nuværende procedure vedrørende Ungdomskort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Beløbet 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.

DSB er berettiget til at afvise krav om godtgørelse af ekstraudgifter til billetter i anledning af, at klagerens søn ikke kunne rejse på Ungdomskort i juni måned 2018.

Ankenævnet anbefaler, at DSB Ungdomskort undersøger, om det er muligt at ændre opsætningen i mit Ungdomskort, således at der gives plads til flere e-mailadresser, hvortil underretning om Ungdomskort kan sendes.

- 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 søn er godkendt til Ungdomskort, som han har haft siden 2017. Der var på hans profil www.mitungdomskort.dk indlagt bestilling af kort frem til udløb af skoleåret/juni måned 2018.

Det fremgår af de handelsbetingelser, som man erklærer sig enig i for at bestille Ungdomskort, at fornyelse af Ungdomskort forudsætter, at der er oprettet en betalingsaftale med DSB, og at der er penge på kontoen til at betale Ungdomskortet. Endvidere fremgår det, at hvis DSB ikke kan reservere det fulde beløb på det tilknyttede betalingskort, annulleres bestillingen.

Ifølge bekendtgørelse om Ungdomskort § 4 kan kortet ikke udstedes med kortere gyldighed end 30 dage, og ifølge § 5 stk. 3, skal kortet bestilles via NemID på den person, som er berettiget til at få udstedt kortet.

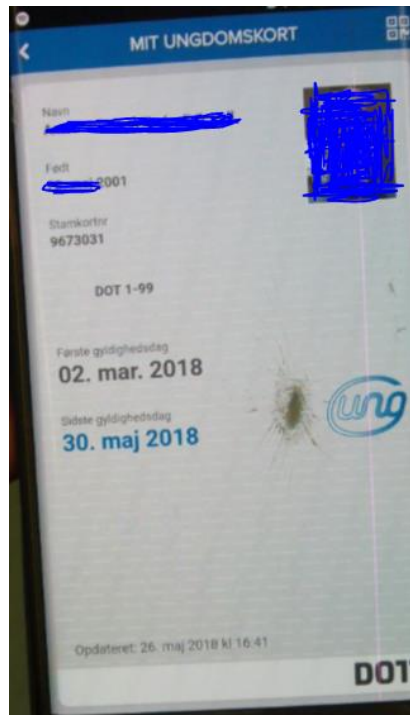
Ungdomskort udstedes med maksimum 120 dages gyldighed, og klagerens søns kort udløb den 30. maj 2018, hvorfor der skulle udstedes et nyt for perioden den 31. maj 2018 - 30. juni 2018.

DSB forsøgte forgæves den 28. maj 2018 at trække betalingen fra det tilknyttede betalingskort, hvorfor der ikke blev udstedt noget Ungdomskort.

Klageren har oplyst, at hun havde fået nyt betalingskort pga. mistanke om misbrug af det tidligere betalingskort, men hun havde glemt at oplyse det nye kortnummer til DSB Ungdomskort.

Ifølge det af DSB oplyste sendte de den 29. maj 2018 kl. 11:06 både en e-mail og en sms til sønnens mail og telefon, som var blevet oplyst på profilen ved oprettelsen. I meddelelserne stod der, at betalingen af Ungdomskort gældende fra 31. maj 2018 var blevet afvist, og at der skulle bestilles et nyt Ungdomskort. Ifølge klageren så sønnen dog ikke mailbeskeden, da den var indgået under "uønsket post", og sms-beskeden kom først frem til hans telefon flere dage senere.

Klagerens søn rejste den 31. maj 2018 med metroen fra Flintholm st. til Forum st. i den tro, at hans Ungdomskort, som han havde på sin mobiltelefon, stadig var gyldigt, idet han var uvidende om beskederne om afvist betaling og ikke havde bemærket, hvornår kortet udløb. På strækningen var der kontrol af hans rejsehjemmel, hvor han kl. 09:47 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet Ungdomskort.



Ifølge klageren gav hun samme dag besked til DSB om sine nye betalingskortoplysninger, hvorefter hun var af den opfattelse, at hun havde bestilt et nyt Ungdomskort. Hun modtog dog aldrig en kvittering for dette og forsøgte i de efterfølgende dage at komme igennem til DSB, hvilket først lykkedes den 4. juni 2018, hvor det var for sent at bestille et nyt Ungdomskort for juni måned.

DSB har overfor ankenævnet oplyst, at der den 1. juni 2018 blev indtastet et nyt betalingskort på sønnens profil på www.mitungdomskort.dk, at klageren ringede til dem den 4. juni 2018, hvor hun ønskede at forny sønnens kort frem til udgangen af juni. Men da en gyldighedsperiode er på mindst 30 dage, og ikke kan laves med tilbagevirkende kraft var det ikke muligt. DSB har videre oplyst, at der var logget ind på sønnens profil den 4. juni 2018, uden at der blev foretaget ændringer, samt at der den 28. juni 2018 blev indtastet ny e-mail og telefonnummer på profilen.

Klageren anmodede den 12. juni 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Hun henviste til, at Ungdomskortet var bestilt til fornyelse for hele 2018, herunder juni måned, at betalingen hidtil var trukket over hendes kort, men at hun havde skiftet betalingskort på grund af mistanke om misbrug, hvilket var årsagen til, at betalingen var blevet afvist. Hun gjorde videre gældende, at hun burde have fået besked om afvisningen af betalingen, idet meddelelsen ikke kan gives til sønnen alene, da hun betaler og er kunden. Meddelelsen blev givet for sent, så hun ikke kunne nå at rette op på problemet, og sønnen først modtog en sms om manglende betaling, efter at kontrolafgiften var udskrevet. Sønnen steg derfor ombord i god tro, og de havde ikke mulighed for at købe Ungdomskort for juni måned, da bestillingstiden for Ungdomskort er en måned. Alternativ rejsehjemmel er meget dyrere, og sønnen modtog ikke SU og havde ikke råd til at betale kontrolafgiften, men hun havde haft både betalingsvilje og -evne til at betale for Ungdomskortet.

Klageren foreslog desuden, at der fremadrettet både bør ske orientering af betaleren for Ungdomskortet og brugeren, at meddelelse om manglende betaling skal sendes i så god tid, at man har en chance for at rette op på situationen, og at Ungdomskort bør kunne bestilles og gælde med én dags varsel i stedet for med en måneds varsel.

Metro Service fastholdt den 14. juni 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klagerens søn ikke kunne forevise gyldigt kort eller billet ved billettering i metroen, at gyldighedsperioden fremgår af Ungdomskortet, at man selv skal sørge for fornyelse, samt at det er DSB, der står for udstedelse af Ungdomskort, hvorfor Metro Service ikke kunne forholde sig til de fremsendte forslag.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag per kulance nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr.

Klageren har herefter gjort gældende, at kontrolafgiften helt skal frafalde, da sønnen efter værgemålsloven § 42 stk. 1 ikke selv kan indgå retshandler om køb af Ungdomskort, da betaling ligger ud over egne tjente midler, og han ikke kan påtage sig gældsforpligtelser, jf. stk. 2. Klageren står som debitor og har betalt for Ungdomskortet og er køber jf. købeloven. Sønnen er bruger.

DSB har hævet købet uden at give meddelelse til hende og har derfor tabt sin ret til at hæve købet, jf. købelovens § 32. Kontrolafgiften er derfor pålagt uretmæssigt, da klageren ikke havde mulighed for at reagere over for den manglende betaling.

Hertil har Metro Service anført, at der ikke er indgået en kreditkøbsaftale (gældsforpligtelse), og hvis ikke Ungdomskortet bliver betalt forud, bliver det ikke leveret. Der er ikke tale om, at der skal betales nogen form for gebyr, hvis DSB ikke kan hente pengene. Ungdomskort fungerede tidligere således, at kortet blev leveret sammen med en faktura til kortholderen. Hvis kortholderen ikke betalte og samtidigt var under 18 år, var det ikke muligt for DSB at inddrive gælden, og blandt andet derfor blev betingelserne for køb af Ungdomskort ændret i november 2017, hvorefter Ungdomskortet er blevet en vare, man kan få leveret, hvis man betaler for den, inden man tager den i brug. Leveringstiden er maksimalt 4 dage på det mobile Ungdomskort og ikke en måned, som klageren gør gældende.

Klageren har medindklaget DSB under ankenævns sagen, idet hun gør gældende, at hun er kunden, da sønnen ikke kan indgå retshandler på beløb, ud over hvad han selv tjener og ikke kan påtage sig gældsforpligtelser, hvorfor klageren burde have modtaget besked om, at DSB ville hæve købet. Dette er de ikke er berettiget til efterfølgende.

DSB har gjort gældende, at kunden er klagerens søn, og at han er ansvarlig for, at der sker rettidig betaling. DSB ved ikke, hvem det tilknyttede betalingskort tilhører, og DSB kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle ekstraomkostninger, som kan henføres til en manglende betaling. DSB sender oplysninger til den e-mail og det telefonnummer, der er oplyst i profilen.

SEKRETARIATETS BEHANDLING:

Sekretariatet har i forbindelse med sagsforberedelsen stillet DSB følgende spørgsmål:

"DSB har oplyst, at et fremgår af oplysningerne om Ungdomskort, at beløbet reserveres mellem 2-10 dage før udstedelsen. Hvad afgør, hvornår det konkrete beløb reserveres fra det enkelte kort?"

Hvad er baggrunden for, at der valgt en reserveringsfrist ned til 2 dage, hvor det ikke er muligt for kortindehaveren at nå at bestille et nyt kort (inden de 4 dages leveringstid på mobilkort)?

2) i den konkrete sag er det oplyst, at beløbet forgæves blev forsøgt trukket den 28. maj 2018, og at der den 29. maj 2018 blev sendt sms og mail. Hvad er baggrunden for, at der ikke allerede samme dag - den 28. maj blev givet besked om den manglende mulighed for reservering?

3) Hvis betalingen kunne trækkes den 28. maj, ville Ungdomskortet så kunne have nået at blive leveret med gyldighed fra den 31. maj, da dette er under 4 dage.

4) Hvis kort var blevet leveret til sønnens telefon, skulle han så have foretaget en handling for at "hente kortet ned på telefonen" eller ligger det automatisk i app'en fra den 31. maj?"

DSB har besvaret henvendelsen således:

"Hvornår DSB trækker betaling for et Ungdomskort afhænger af, om kunden får sit Ungdomskort sendt med posten eller leveret på App.

Klagers søn fik sit Ungdomskort leveret på App. Ved levering på App, har kunden mulighed for at foretage ændringer til bestillingen op til 4 dage før gyldighedsstart. En Bestillingsfrist/Ændringsfrist på 4 dage er indført efter ønske fra kunderne om mere fleksibilitet. Betalingen bliver derfor først trukket 3 dage før gyldighedsstart, og Ungdomskortet er umiddelbart herefter klar til at blive downloadet til Appen.

Ved trækning af betaling den 28. maj ville Ungdomskortet derfor godt kunne nå at blive leveret til Appen inden gyldighedsstart den 31. maj.

Når en betaling fejler, igangsættes en proces, som er delvis automatiseret. På grund af tekniske hensyn (datamængder) overføres data om de fejlede betalinger én gang i døgnet hvorefter kunden bliver orienteret på sms/mail.

Konkret sker der følgende, når en betaling fejler:

1. DIBS/NETS afviser betalingskortet
2. DIBS/NETS sender information til SAP (DSB)
3. SAP modtager information om, at betaling ikke kan gennemføres
4. SAP sender den efterfølgende dag (alle de kortordrer der er afvist dagen før i DIBS) en fil med afviste ordrer til DSB Kundecenter
5. Oracle begynder kl. 08.20 at annullere alle de ordrer, hvor betalingen er fejlet – det tager ca. 1 ½ minut pr. Ungdomskort, som skal annulleres
6. Når et Ungdomskort er annulleret bliver der sendt sms og mail til kunden
7. Alt efter mængden af fejlede betalinger vil nogle kunder få besked kl. 08.25 og andre senere på dagen"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de handelsbetingelser, som man erklærer sig enig i for at bestille Ungdomskort, at fornyelse af Ungdomskort forudsætter, at der er oprettet en betalingsaftale med DSB, og at der er penge på kontoen til at betale Ungdomskortet. Endvidere fremgår det, at såfremt DSB ikke kan reservere det fulde beløb på det tilmeldte betalingskort, annulleres bestillingen.

Ankenævnet lægger til grund, at betaling for det bestilte Ungdomskort ikke kunne gennemføres, fordi betalingskortet var blevet spærret, og der ikke var blevet oplyst et nyt betalingskort på sønnens profil på www.mitungdomskort.dk. Ved profilens oprettelse blev indtastet e-mail og telefon-

nummer til klagerens søn. Disse anvendte Ungdomskort til korrespondancen, hvori det blev oplyst, at bestillingen var annulleret.

Klagerens søns Ungdomskort var udløbet dagen før rejsen med metroen den 31. maj 2018, og da han ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette. Metro Service har efterfølgende af egen drift valgt at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klagerens søn helt skal fritages for den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Vedrørende levering af Ungdomskort, meddelelser mv.:

Forældre/værgen har omsorgspligten for den umyndige indtil det fyldte 18. år. Men værgemålslovgivningen er efter ankenævnets opfattelse ikke til hinder for, at den umyndige indgår en aftale om, at der mod betaling leveres et Ungdomskort, idet den umyndige ikke derved påtager sig en gældsforpligtelse i strid med værgemålslovens § 42. Hvis betaling ikke finder sted, leveres kortet ikke.

Ankenævnet lægger til grund, at der er tale om et forbrugerkøb, hvorefter sælgeren uden ugrundet ophold skal give køberen besked om, at den manglende betaling fører til ophævelse, jf. købeloven § 32. Køberen er efter ankenævnets opfattelse klagerens søn, hvis NemID anvendes ved bestilling af Ungdomskortet, og hvis e-mail adresse er angivet i forbindelse med bestillingen.

DSBUngdomskort forsøgte den 28. maj 2018 at reservere beløbet, hvilket var tre dage før, kortet skulle leveres. Den 29. maj 2018 sendte DSBUngdomskort besked til den indtastede e-mail og telefonnummer om, at levering ikke ville finde sted grundet manglende betaling (ophævelse af købet). DSB har redegjort for det it-tekniske tidsforløb bag disse delvist automatiserede ekspeditioner.

Herefter anses DSB for uden ugrundet ophold at have givet besked om ophævelsen.

Uanset om klagerens søn den 29. maj 2018 havde læst beskeden om ophævelsen, ville det formentlig ikke have været muligt for ham at bestille et Ungdomskort mobil fra den 31. maj 2018, fordi bestillingsfristen på 4 dage var sprunget.

Imidlertid beroede den manglende betaling af Ungdomskortet på, at klagerens betalingskort var blevet spærret, og dette ligger uden for DSB's ansvarsområde, hvorfor ankenævnet finder, at DSB ikke kan gøres ansvarlig for sønnens rejse uden gyldig rejsehjemmel den 31. maj 2018.

Det er endvidere ankenævnets opfattelse, at det ikke kan pålægges DSB at godtgøre eventuelle ekstraudgifter til køb af billetter i den efterfølgende periode, idet der ikke er noget ansvarsgrundlag for DSB.

Det vil dog være hensigtsmæssigt, hvis det inden for persondatalovgivningens rammer er muligt, at der i profilen gives mulighed for anførsel af flere e-mailadresser og evt. andre kontaktoplysninger, til hvem, underretning om manglende betaling vil ske, således at værgen/forælderen kan sikre sig at få besked.

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 rejserregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 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. 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.

Fra Handelsbetingelser for Ungdomskort:

”Betaling Digitale kort via DSB 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.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min søn og jeg har indgået aftale med DSB om betaling af ungdomskort for et helt år. Da min søn kun er 16 år gammel og er studerende uden SU har han ikke økonomisk mulighed for at påtage sig økonomiske for-

pligtelser af den størrelsesorden. Umyndige råder selv over, hvad de har erhvervet ved eget arbejde, efter at de er fyldt 15 år, eller efter at de er frataget den retlige handleevne jf. værgemålsloven § 42 stk. 1. Aftale om levering af ungdomskort for et helt år overgår langt den sum en ung kan betale. Han er mindreårig og jeg står derfor som værge og som betaler og dermed som debitor for min søns ungdomskort.

Min søn har den 29. maj 2018 modtaget besked om at betalingskort er afvist ved betaling af ungdomskort for perioden 31. maj 2018 til 30.6.2018 og at han bedes logge ind og bestille et ungdomskort. Han har dog ikke set beskeden, da den er indgået under uønsket post og han er derfor steget på toget i god tro om at alt var i orden.

Jeg klager over, at jeg som debitor ikke har modtaget meddelelse om, at der var problemer med betalingen inden aftalen bliver ophævet. Da min søn oplyser mig om bøden den 31. maj 2018, logger vi med det samme ind og vil bestille et nyt ungdomskort. Det viser sig imidlertid at være umuligt, da det skal bestilles en måned forinden. DSB har ophævet aftalen uden at give debitor meddelelse forinden.

Ankenævnet for Bus, tog og Metro har i afgørelsen 2013-0059 henstillet til at trafikselskabet, så vidt det er muligt, underretter værgerne om en pålagt kontrolafgift, idet forældre/værgerne har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. Dette støtter synspunktet om at forældre tillige skal underrettes, hvis selskabet vil ophæve aftalen.

Jeg har bestilt et ungdomskort rettidigt. Jeg har også udvist betalingsvilje ved at indtaste data til mit Visa kort. Hverken han eller jeg er vidende om problemet før bøden er udstedt, og vi har derfor været i god tro.

Jeg har opgivet mine betalingsoplysninger og det er derfor ikke mig, som aktivt sørger for betalingen. Jeg mener derfor ikke at man kan sige, at jeg har betalt for sent. Jeg har ikke længere kontrol med hvornår betaling sker. DSB har derimod været for sen med at opkræve betalingen.

Selv i det tilfælde, at betaling sker for sent, skal sælger give en meddelelse til debitor, hvis han vil hæve købet jf. købelovens § 32. Gives denne ikke, taber han sin ret til at hæve købet. Da DSB ikke har givet mig en meddelelse, er købet derfor hævet uretmæssigt. Der er derfor ikke grundlag for at pålægge min søn en bøde for manglende rejsehjemmel.

DSB annullerer egenhændigt vor aftale om ungdomskort. DSB har monopol på levering af ungdomskort. Vi kan ikke gå ud og bestille ungdomskort et andet sted. I andre varige kontraktforhold, vil aftalen være bindende og der vil blive opkrævet et rykkergebyr. Alternativt vil der ved manglende betaling være en detentionsret, en mulighed for at tilbageholde ydelsen indtil betaling er sket. Når betaling sker, vil ydelsen kunne leveres resten af tiden. Hos DSB afskæres denne mulighed.

Hos andre leverandører f.eks. Øresundsbroen gives en meddelelse til debitor om at kortet udløber og at kortet skal fornyes inden for en måned. En sådan meddelelse kunne også være givet af DSB/Metro.

Et andet ankepunkt er, at meddelelsen til min søn gives med en frist på under 24 timer for at bringe betalingsforholdene i orden. Selv hvis meddelelsen var nået frem til mig som debitor, vil kun de færreste kunne nå at reagere inden for denne frist, som er urimelig kort. I forbrugerforhold vil en passende frist være på mindst 14 dage.

I andre varige kontraktforhold, vil ydelsen kunne leveres for resten af tiden, når betaling sker. Det er ikke muligt hos DSB, da DSB har hævet kontraktforholdet og bestilling skal ske med en måneds varsel. Vi har været nødt til at købe togbilletter for juni måned på anden vis end ved ungdomskort, hvilket har været langt dyrere. Jeg er derfor blevet pådraget mange ekstraudgifter. Da købet er hævet uretmæssigt, burde DSB betale de ekstraomkostninger, der har været ved anvendelse af anden transportmiddel.

I skriver, at I forventer, at man tager ungdomskortet frem forinden man stiger på toget. Når man har bestilt et ungdomskort for det næste år og har givet sine betalingsoplysninger, må man have tillid til at det er i orden, medmindre man får andet at vide. Det bør derfor være tilstrækkeligt at medtage en telefon og tjekke

at telefonen er i orden og at den er opladt. Hvis alting skal tjekkes i detaljer, vil teknikken være en binding fremfor en lettelse.

Vi skal på ovennævnte baggrund fastholde, at vi finder opkrævning af kontrolafgift for urimelig og at min søn derfor ikke skal være forpligtet til at betale bøden.”

Metro Service anfører følgende:

”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 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 selvbetjenings-system, 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 bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klagers 17-årige søn billetteret den 31. maj 2018 kl. 09:47 på strækningen Flintholm station – Forum station. Klagers søn fremviste et digitalt Ungdomskort som var udløbet dagen forinden. Da klagers søn ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I de Fælles Rejseregler kan man 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.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommande endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrensninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen.

Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

Af det Ungdomskort som blev fremvist ved billetkontrollen fremgår det, at gyldighedsperioden for kortet var fra den 2. marts til og med den 30. maj 2018.

Hvis klagers søn havde kontrolleret sin rejsehjemmel inden han steg ombord ville han med det samme have været klar over, at hans kort ikke længere var gyldigt og taget sine forholdsregler. Klager giver udtryk for, at i og med at der var bestilt Ungdomskort for et år frem, så burde det ikke være nødvendigt at tjekke telefo-

nen for andet end strøm og funktionalitet. Vi er dog af den mening, at man bør sikre sig, at man har gyldig billet inden man stiger ombord, ligesom man – når man nærmer sig gyldighedsudløb udviser skærpet opmærksom på hvorvidt man har modtaget sit nye kort, som man fx ville gøre hvis man valgte et fysisk Ungdomskort, som ville blive leveret med brevpost.

Når man indgår en aftale om køb af et Ungdomskort hos DSB erklærer man sig også enig i Handelsbetingelserne https://www.dsb.dk/globalassets/om-dsb/forretningsbetingelser/handelsbetingelser-for-ungdomskort_vers2.6.pdf

I handelsbetingelserne står blandt andet:

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.

Klager oplyser, at sønnen modtog mailbesked om, at betalingskortet var blevet afvist og at det nye Ungdomskort derfor ikke kunne leveres. Klagers søn har dog ikke set mailen, da den er sorteret fra som uønsket post i hans mailbox.

Vi har talt med DSB-Ungdomskort som oplyser, at de kommunikerer med den mailadresse, der er tilknyttet den Ungdomskort-profil, som brugerne selv opretter på 'Mit Ungdomskort' (i dette tilfælde hedder mailadressen [xxxxxxx@outlook.dk]). At klagers søn ikke har indstillet sin mailbox til at acceptere post fra DSB-Ungdomskort kan ikke betragtes som værende trafikskabsansvaret.

Derudover sendte DSB-Ungdomskort også en sms med følgende besked "Kort ID nr. 9673xxx er ikke produceret, da betalingskortet er afvist. Der skal bestilles et nyt Ungdomskort." Sms'en er sendt til nr. [xxxxxxx], som ved opslag på www.DGS.dk står registreret til klager, altså kortholders mor. Såvel sms som mail blev afsendt den 29. maj 2018 kl. 11:06.

Klager gør gældende, at da hun har opgivet sine betalingsoplysninger til DSB, mener hun ikke, at det længe er hendes ansvar, at Ungdomskortet bliver betalt.

Men DSB oplyser, at da de forsøgte at trække pengene på det oplyste VisaDankort fik de beskeden fra DIBS, at "Kortet er spærret. Kunden skal kontakte sin bank".

DSB får ikke oplyst årsagen til spærringen som kan være alt fra mistanke om misbrug til skift af bank.

At et betalingskort er blevet spærret kan dog aldrig være trafikskabsansvaret.

Et spærret kort kan ikke sammenlignes med det almindelige udløb/udskiftning af et Dankort, som klager referer til, og hvor hun gør gældende, at fx Øresundsbroen giver debitor besked om at betalingskortet nærmer sig udløb. DSB-Ungdomskort yder ikke den service – at give brugerne besked om, at det tilknyttede betalingskort snart udløber – til gengæld er det almindelig procedure at betalingskortudstederen, sædvanligvis en bank, fremsender det nye betalingskort en måned inden det gamle udløber og ved samme lejlighed gør opmærksom på, at man skal huske at rette betalingsoplysninger hos fx Øresundsbroen og Rejsekort

m.fl. Men der er tale om en service, ansvaret for at rette betalingsoplysninger så eventuelle abonnementer kan fortsætte uforstyrret kan alene påhvile betalingskortindehaveren.

Den type Ungdomskort, som klagers søn kan benytte koster 380 kr. for 31 dage. Hver periode skal være på minimum 30 dage og maksimalt 120 dage.

Klager giver udtryk for, at hendes søn dels er umyndig og dels ikke har en indtægt, der kan sætte ham i stand til at indgå en aftale om køb af Ungdomskort for et helt år. DSB-Ungdomskort er dog af en anden mening.

For det første bliver der ikke indgået en kreditaftale med den unge, hvilket også vil sige, at hvis ikke Ungdomskortet bliver betalt forud, så bliver det ikke leveret. Det fremgår af Handelsbetingelserne, at hvis ikke der kan reserveres det fulde beløb på det tilmeldte betalingskort annulleres bestillingen. Hvis den unge alligevel ønsker at forny sit Ungdomskort er det blot at bestille et nyt – inden for de gældende rammer. Der er ikke tale om, at der skal betales nogen form for gebyr e.l. fordi DSB ikke kunne hente pengene.

DSB-Ungdomskort fungerede tidligere således, at Ungdomskortene blev leveret sammen med en faktura til kortholderen. Hvis kortholderen ikke betalte og samtidigt var under 18 år var det ikke muligt for DSB, at inddrive gælden, og blandt andet derfor blev betingelserne for køb af Ungdomskort ændret tilbage i november 2017 hvorefter Ungdomskortet er blevet en vare, man kan få leveret hvis man betaler for den inden man tager den i brug.

Når man, som klagers søn benytter sig af et digitalt Ungdomskort leveret til app'en er der ikke en måneds levering. Leveringstiden er maksimalt 4 dage. Gældende for alle Ungdomskort er som sagt, at minimum gyldighedsperiode skal være 30 dage. I den konkrete sag er klagers søn studerende på den type ungdomsuddannelse, som slutter skolegang med udgangen af juni måned. Og derfor lød hans kortbestilling (den der ikke kunne leveres på grund af manglende betaling) på perioden 31. maj – 30. juni 2018. Hvis klager og søn havde reageret på meddelelserne fra DSB-Ungdomskort, som blev fremsendt den 29. maj og dermed inden udløb af det fremviste Ungdomskort, ville der ikke have været nogen problemer med at klagers søn kunne have fået fornyet sin rejsehjemmel.

DSB-Ungdomskort oplyser, at klager ringede til dem den 4. juni kl. 9:56 hvor hun ønskede at forny sønnens kort frem til udgangen af juni. Men da en gyldighedsperiode er på mindst 30 dage, og ikke kan laves med tilbagevirkende kraft var dét ikke muligt.

Regler, priser, tilskud, betingelser m.v. for Ungdomskort er for øvrigt ikke regler, der bliver udfærdiget af trafikelskaberne men derimod af 'Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen', 'Uddannelses- og Forskningsministeriet' og 'Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte'. Læs mere på dette link: <http://www.ungdomskort.dk/>

Vi må understrege, at vi ikke forholder os til hvorvidt en kontrolafgiftsmodtager har været i god tro, men udelukkende til fakta. Fakta i denne sag er, at det fremviste Ungdomskort var udløbet og at kontrolafgiften derfor blev pålagt i henhold til gældende regler.

Da det var muligt for klagers søn at opdage, at hans Ungdomskort var udløbet inden han steg ombord på toget, og da den manglende fornyelse af Ungdomskortet ikke kan tilskrives forhold, der kan betragtes som værende DSBs eller Metros ansvar fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift 00724xxx på 750 kroner."

Klager anfører hertil:

" Metro gør gældende, at den rejsende skal sikre sig gyldig rejsehjemmel. Min søn har selv været med til at bestille og indgå aftale om ungdomskort i et helt år frem. Kortet bestilles via hans nemid, hvilket betyder at han har bestilt det. Der var således indgået en aftale om ungdomskort et år forud. Det stod noteret i DSB's system. Han har således sikret sig gyldig rejsehjemmel. Når man har indgået en aftale et år forud, må man have en forventning om at den er gældende. Vi er bundet af aftalen. Den må derfor også være gældende for Metro.

Dagen før min søns rejse annullerer Metro rejsekortet. Han modtager beklageligvis ikke besked herom, da han ikke kunne modtage beskeden på telefonen. Han er således i god tro da han stiger på toget.

Der er tale om et køb omfattet af købeloven. Jeg står som debitor i systemet. Som Metro oplyser i sit svar til Ankenævnet, indgås aftale om køb ikke med den unge, men med en myndig. Skal en handel hæves på grund af manglende betaling skal meddelelse herom sendes til debitor jf. købelovens § 32. Dette er ikke sket. Annullationen af aftalen er derfor ugyldig. Jeg har ikke fået kendskab til annullationen før min søn fortalte om bøden. Jeg har ikke haft nogen chance for at bringe forholdet i orden, inden han modtager bøden.

Metro gør gældende, at det var min søns e-mailadresse, som var oplyst i systemet. Ved oprettelse af aftalen var der kun mulighed for at tilknytte én e-mailadresse. Der er ikke oplysning om, hvad den e-mailadresse skal bruges til, men eftersom det er den unge der bestiller ungdomskortet med sit nemid og der ønskes oplysninger om bruger, brugers navn og adresse mv, må man jo antage at det også er brugers e-mailadresse og telefonnr. der skal oplyses. Metro/ DSB, som har oprettet bestillingssystemet, har ansvar for at gøre det klart for bruger, hvad den e-mailadresse skal bruges til og har ansvar for at designe systemet, således at de også modtager debtors e-mailadresse, således at de kan fremsende de fornødne meddelelser. Det er ikke brugers ansvar. Vi har som brugere ikke mulighed for at indtaste debtors e-mailadresse eller telefonnr. nogen steder. Det kan i sig selv undre, at systemet forudsætter at bruger og debitor er den samme, da unge på den alder sjældent selv står som debitor og betaler ungdomskortet selv, og systemet forudsætter at en myndig betaler. Min søn modtager ingen SU og kan ikke selv betale for ungdomskort. Det oplyste telefonnr., som sms'en er sendt til, er min søns. Der var ligeledes kun mulighed for at oplyse ét telefonnr.

DSB har ikke udbedt sig debtors e-mailadresse og telefonnr., men har kun udbedt sig oplysninger om op at få oplysninger på bruger (den unge).

Alt er gået galt siden annullationen. Vi bestilte med det samme et nyt kort i systemet, men det fungerede ikke før gentagne henvendelser, hvilket betyder, at vi har haft udgifter til anden form for rejsehjemmel end ungdomskort helt frem til 25. august. Systemet var nede og DSB var nærmet umulig at komme i kontakt med. Der gik således langt mere end 4 dage med bestilling til trods for gentagne henvendelser til DSB.

Der er givet en meddelelse pr. sms til den forkerte person med et varsel på under 24 timer. Der må gives en meddelelse med et passende varsel. 24 timer er under alle omstændigheder ikke tilstrækkeligt.

DSB har længe haft mulighed for at trække beløbet på mit visa kort og konstatere, at det ikke virker. Kortet har været gyldigt og der er trukket beløb på det. Der er ikke tale om et ugyldigt kort. Hvorfor skal fristen for betaling være så kort, at besked ikke kan nå frem og man ikke har mulighed for at handle?

Jeg og min søn har i den konkrete sag været i god tro om at vi havde lovlig rejsehjemmel. Vi har indgået en gyldig aftale. Vi har ikke til hensigt at snyde nogen, men mener omvendt heller ikke, at vi skal have store ekstraudgifter hverken til kontrolafgifter eller alternativ rejsehjemmel, fordi DSB/Metro ikke kan give meddelelse til den rigtige person. Bøden burde alene af den grund bortfalde. DSB har i andre lignende tilfælde eftergivet bøder.

Min søn kan ikke betale 750 kr. I Rejseregler for DSB, Metro og Movia pkt. 2.6 er kontrolafgiften for børn kun 375 kr. Han er fortsat et barn, da han stadig er umyndig. Der er derfor opkrævet en alt for høj kontrolafgift.

Jeg har indgået en aftale om køb af ungdomskort til min søn. Jeg har både haft betalingsvilje og evne. På trods heraf, annullerer DSB aftalen uden at give mig meddelelse herom. Købet er derfor hævet uretmæssigt jf. købelovens § 32, hvorved min søn ikke kan være forpligtet til at betale bøde for kontrolafgift."

Metro Service anfører hertil:

"Et Ungdomskort er et stærkt rabatteret produkt, som staten yder meget store tilskud til. Fordi der gælder udvidede aftaler mellem DSB som udbyder Ungdomskortet og Uddannelsesmyndighederne/SU-styrelsen og der dermed skal udlignes store beløb er der skærpede krav til udstedelse af kort, og dermed gælder der

særlige vilkår for dette helt specielle rabatprodukt, bl.a. at hvis DSB ikke kan reservere det fulde beløb for en kortfornyelse så bliver bestillingen helt annulleret og der skal foretages en helt ny bestilling af kortet. I og med, at bestillingen bliver fuldkommen annulleret kan et Ungdomskort, som ikke er blevet fornyet rettidigt fordi det tilknyttede betalingskort fx er ugyldigt, ikke fornyes med tilbagevirkende kraft.

I den konkrete sag var klagers søns Ungdomskort udløbet da han blev billetteret. Årsagen til den manglende fornyelse var, at det tilknyttede betalingskort ikke længere var validt. DSB sendte nogle dage inden fornyelsen besked til det mobilnummer og den mailadresse som brugeren selv har oplyst som værende kontaktoplysningerne inde på sønnens "MitUngdomskort".

At klagers søn angiveligt ikke kunne modtage sms og desuden sorterede mails fra DSB fra i sit spamfilter, og at klager selv ikke havde sørget for, at opdatere betalingskortoplysningerne rettidigt til DSB kan aldrig blive trafiksekskabernes ansvar.

Vi medgiver, at der på vores hjemmeside står, at man har mulighed for at få nedskrevet sin kontrolafgift hvis man opfylder forskellige betingelser og, blandt andet, fornyer sit periodekort med tilbagevirkende kraft. Den konkrete passus er efter vores mening ved at være utidssvarende og er under revurdering med henblik på enten ændring eller afskaffelse.

Imidlertid kan passussen i øjeblikket ikke læses på anden vis end, at den også er gældende for Ungdomskort og vi har derfor besluttet, at nedskrive kontrolafgift nummer 00724xxx til 125,- pr. kulance.

Vi vil dog understrege, at kontrolafgiften blev pålagt med rette da det fremviste Ungdomskort var udløbet, ligesom det er hævet over enhver tvivl, at DSB fremsendte såvel sms som mail i god tid inden udløb og at det påhviler indehaveren af betalingskortet, at sørge for at opdatere alle oplysninger rettidigt således, at den indgåede aftale om reservation/betaling af Ungdomskortet kan effektueres."

Klageren anfører hertil:

"Vi er glade for at Metro Service har meddelt, at de vil nedskrive bøden til 125 kr.

Metro har imidlertid ikke taget stilling til vor primære påstand. Metro skriver, at kortet var udløbet. Det er ikke korrekt. Vi havde indgået aftale om at kortet skulle gælde for en længere periode. Kortet er annulleret, uden at jeg som køber har modtaget besked herom. Min søn er bruger, men eftersom jeg betaler og aftalen ikke kan indgås af min søn alene, er jeg køber.

Jeg er i systemet registreret som kortholder og dermed som debitor og køber. DSB har alene givet bruger besked. Systemet er opbygget således, at man kun har mulighed for at indtaste brugers navn, adresse og kontaktemail.

Hvis DSB/Metro ønsker at hæve købet på grund af manglende betaling, skal jeg som køber have meddelelse herom. Det har jeg ikke fået. Jeg er registreret i krak og DSB/Metro kunne have skrevet et brev til mig eller bedt om min e-mailadresse.

Af købelovens § 32 fremgår:

Betales købesummen for sent, eller træffer køberen for sent sådan foranstaltning, som i § 28 er nævnt, må sælgeren, hvis han på grund af forsinkelsen vil hæve købet, give køberen meddelelse derom, i handelskøb straks og ellers uden ugrundet ophold. Undlader han dette, taber han sin ret til at hæve købet.

Da jeg ikke har fået besked om at købet er hævet, mener jeg, at købet er hævet uretmæssigt.

Forbrugerombudsmanden har i tidligere sag udtalt, at meddelelse om manglende betaling bør gives til forældre.

Jeg vil derfor foreslå, at hele bøden og gebyret frafalder. Vi vil i givet fald trække sagen tilbage og frafalde ethvert krav om erstatning for merudgifter. Metro og DSB undgår hermed betaling af bøde til Ankenævnet og kan i ro og mag foretage ændringer i systemet, således at købere (forældre) i fremtiden i god tid (mere end 24 timer før) kan få besked om ophævelse af køb af ungdomskort og dermed få en reel chance for at få bragt betaling i orden.”

DSB anfører følgende:

”

Klagesag 2018-0138, Ungdomskort

Ankenævnet har den 13. september 2018 anmodet DSB om at fremsende DSB's bemærkninger vedrørende klagers søns bestilling og betaling af Ungdomskort.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

Klagers søn har på selvbetjeningsportalen mitungdomskort.dk forudbestilt levering af flere Ungdomskort.

En aftale om levering af et Ungdomskort er først bekræftet, når hvert af de forudbestilte Ungdomskort er blevet betalt. DSB leverer først et Ungdomskort til kunden, efter at betalingen er modtaget.

Der er, som klager skriver, ved forudbestillingen ikke indgået aftale om levering af Ungdomskort til hendes søn i et helt år. DSB har modtaget en forudbestilling fra klagers søn og leverer de forudbestilte Ungdomskort, når hver af disse er blevet betalt.

DSB kan indgå aftale om levering af Ungdomskort til unge mellem 15 og 18 år, så længe aftalen ikke pådrager kunden en gældsforpligtigelse. Aftalen om levering af Ungdomskort, når disse er betalt, er i overensstemmelse hermed indgået med klagers søn.

Informationer vedrørende betaling og levering af de forudbestilte Ungdomskort sendes til den kunde, som aftalen er indgået med. I dette tilfælde klagers søn.

Da DSB ikke har fået informationer om, at betalingen for klagers søns Ungdomskort til perioden 31. maj - 30. juni skulle trækkes fra et nyt betalingskort, er der opstået en fejl i forbindelse med det automatiske betalingsforløb. Klager har i sin henvendelse til Metro oplyst, at problemet med betaling af sønnens Ungdomskort skyldes, at hun havde fået nyt betalingskort. DSB bliver ikke informeret, når et betalingskort bliver spærret/lukket, og kan derfor ikke tage højde for dette. DSB kan oplyse, at der den 3. juli er indlagt et nyt betalingskort på klagers søns profil på mitungdomskort.dk.

Den 28. maj forsøgte DSB at hæve betaling for det bestilte Ungdomskort. Da der ikke var adgang til at hæve betaling på det betalingskort, der var oplyst til DSB, blev det bestilte Ungdomskort annulleret.

DSB har den 29. maj på mail og sms informeret klagers søn om problemet med automatisk betaling for Ungdomskortet. Klagers søn fik her vejledning om, at det bestilte Ungdomskort var annulleret, og at han kunne bestille et nyt. Mail og sms er sendt til den mailadresse/mobilnummer, som er blevet oplyst af klagers søn.

SMS:

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden [redacted] 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 15 Tryk 2-2-2 man-fre 08.00 - 18.00 (Text)

MAIL:

Hej

Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden [redacted]. Vi kan derfor ikke udstede dit Ungdomskort og beder dig logge ind, opdatere dit betalingskort og bestille nyt Ungdomskort. Den nye kortbestilling kan du tidligst foretage 2 timer efter, at du har modtaget denne besked på linket her:

www.mitungdomskort.dk

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 4 dage. Leveret som plastikort er den 14 dage.

Betalingskortet blev afvist pga. af én af følgende årsager

- Manglende dækning
- Betalingskort er udløbet
- Betalingskort er spærret

Sådan skifter du til levering i App:

<https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/ungdomskort-i-dsb-app/sadan-skifter-du-til-levering-i-app/>

DSB trækker betaling for et Ungdomskort på det betalingskort, som kunden selv har valgt at benytte. DSB har ikke viden om, hvem der er indehaveren af det benyttede betalingskort – heller ikke når indehaveren af betalingskortet, er en anden end kunden. DSB har derfor ikke haft kontaktinformationer på klager.

DSB kan oplyse at der den 28. juni er indlagt en ny mailadresse på klagers søns profil på mitungdomskort.dk og informationer vedrørende Ungdomskort vil fremover tilgå denne mailadresse.

Klagers søn får sine Ungdomskort leveret på en App på sin mobiltelefon. På det digitale Ungdomskort er oplyst gyldighedsstart samt udløbsdato. Klagers søn har derfor haft informationer om, hvornår hans Ungdomskort udløb. Det er kundens ansvar at sikre, at det modtagne Ungdomskort er i overensstemmelse med det bestilte. Efter at et Ungdomskort er udløbet, er det derfor rimeligt at forvente, at kunden kontrollerer, at det nye Ungdomskort er blevet leveret i overensstemmelse med det bestilte og er klar til brug fra gyldighedsstart.

DSB modtog først den 4. juni en henvendelse fra klager om muligheden for at få et nyt Ungdomskort til hendes søn. På dette tidspunkt var det ikke muligt for DSB at hjælpe med et Ungdomskort til juni måned, da et Ungdomskort skal have en gyldighed på minimum 30 dage. Klagers søn har selv fravalgt at kunne købe Ungdomskort i juli måned, hvor der er sommerferie fra studiet og gælder særlige vilkår for bestilling af Ungdomskort.

Såfremt der er behov for yderligere til belysning af sagen, står DSB naturligvis til rådighed herfor.

”

Klageren anfører hertil:

"Påstand:

Primært gøres gældende, at der ikke er grundlag for at pålægge min søn en kontrolafgift for manglende billet subsidiært at kontrolafgiften bør nedsættes.

Sagens omstændigheder

Jeg har forudbestilt et ungdomskort til min 17-årige søn et år frem. Betaling for ungdomskortet var planlagt til at ske automatisk med mit tilknyttede betalingskort, men betaling for perioden 31. maj – 30. juni 2018 blev afvist, da kortet var spærret på grund af mistanke om misbrug.

Da betaling ikke kunne gennemføres, skrev DSB i en sms og mail den 29. maj 2018 kl. 11.06 til min søn. Min søn ser dog ikke meddelelserne, pga. hans telefon ikke kunne modtage sms og mailen er indgået under uønsket post.

Min søn billetteres den 31. maj 2018 kl. 09:47

Da min søn fortæller mig om bøden den 31. maj 2018, giver jeg samme dag oplysning om mit nye kreditkort på min søns DSB profil og jeg er af den opfattelse, at jeg nu har bestilt et nyt ungdomskort. DSB skriver i sit svar til Ankenævnet, at dette først sker den 3. juli 2018. Det er ikke korrekt.

Jeg har dog ikke modtaget en bekræftelse på bestillingen og jeg forsøger derfor i de kommende dage at kontakte DSB for at få en bekræftelse på bestillingen, men de er umulige at komme i kontakt med, da ventetiden er for lang.

Da min søn ikke har modtaget et ungdomskort på appen 4 dage efter, lykkedes det at få telefonisk kontakt til DSB den 4. juli 2018. Jeg får at vide, at kortet ikke er bestilt. Jeg ønsker at bestille et ungdomskort, som gælder med tilbagevirkende kraft svarende til den aftale, vi har indgået om bestilling af kort eller i det mindste gældende så hurtigt som muligt, men får oplyst, at ungdomskort kun kan bestilles med en måneds varsel.

Vi er dog ikke interesseret i ungdomskort for juli måned. Jeg bestiller herefter ungdomskort med virkning pr. 1. august 2018. Ungdomskortet kommer først til at virke den 25. august 2018 pga. fejl i DSB's system. Det har betydet, at vi udover kontrolafgiften i de efterfølgende måneder har haft mange flere udgifter til transport end vi ville have haft, hvis vi kunne have bestilt et ungdomskort tidligere.

Anbringender for påstand om frafald af kontrolafgift

Vi er lovlige borgere, som overhovedet ikke har til hensigt at snyde med noget som helst. Vi har både indgået aftaler, vist betalings vilje og evne, givet alle oplysninger, men er alligevel blevet straffet med en kontrolafgift.

DSB skriver i sit svar, at aftale om ungdomskort kun kan indgås med en myndig person. Aftalen er indgået med mig som debitor. Ønsker DSB at annullere kortet, eller med andre ord hæve købet, skal meddelelse gives til debitor. Gives denne ikke, taber DSB sin ret til at hæve købet jf. købelovens § 32. Da DSB ikke har givet mig en meddelelse, er købet er derfor hævet uretmæssigt, hvorved min søn ikke kan være forpligtet til at betale bøde for kontrolafgift.

DSB skriver, at SMS er sendt til nummeret [xxxxxxx], som ved opslag på www.DGS.dk står registreret som mit nr. Det er ikke korrekt. SMS og mail er alene sendt til min søn og ikke til mig.

Min søn er bruger af dette telefonnr. Når nummeret står registreret i mit navn, skyldes det, at jeg er debitor og min søn er umyndig. Mindreårige kan ikke registreres som indehaver af telefonnr. Han er derfor alene bruger. Jeg vedlægger mail fra mit telefonselskab Call Me som dokumentation på at min søn er bruger af nummeret.

DSB skriver, at hvis klager og søn havde reageret på meddelelserne fra DSB-Ungdomskort, som blev fremsendt den 29. maj og dermed inden udløb af det fremviste ungdomskort, ville der ikke have været nogen problemer med at klagers søn kunne have fået fornyet sin rejsehjemmel.

Det er vanskeligt at reagere på en meddelelse, der ikke er kommet frem og en, som ikke er set. Jeg har reageret den 31. maj 2018, hvor de nye kortoplysninger blev indtastet i systemet og igen den 4. juni 2018, men blev afvist.

Jeg kan ud fra de afgørelser, som nævnet har henvist til se, at der i andre sager er blevet fremsendt en faktura og givet en uges varsel til betaling. Vi har ikke fået nogen mulighed til at betale for ungdomskortet, da jeg aldrig har set en opkrævning og vi har kun fået en frist på ca. 24 timer til at reagere.

Jeg har været villig til at betale ungdomskortet, har rettet kortoplysninger samme dag min søn fik bøden, men jeg kunne dog ikke få lov til at betale, der er ikke fremsendt en faktura. Vi har heller ikke fået mulighed for at bestille et nyt ungdomskort før der var gået en måned. Metro behandler ikke kunderne på lige vilkår. Vi har fået dårligere vilkår end øvrige kunder. Metro må behandle kunderne ligeligt.

Ankenævnet for Bus, tog og Metro har i afgørelsen 2013-0059 henstillet til at trafikselkabet, så vidt det er muligt, underretter værgeren om en pålagt kontrolafgift, idet forældre/værgeren har omsorgsansvaret for den unge indtil det fyldte 18. år. Dette støtter synspunktet om at forældre tillige skal underrettes, hvis selkabet vil ophæve aftalen.

Anbringender for påstand om nedsættelse af kontrolafgift

Ankenævnets sekretariat henviser til en række sager, hvor klager ikke fik medhold. I 2 ud af de 7 sager var kontrolafgiften imidlertid allerede nedsat til 125 kr. af DSB/Metro og i andre 2 sager har Ankenævnet nedsat kontrolafgiften. Der er derfor et overvejende antal sager hvor kontrolafgiften er nedsat.

Af metroselskabets hjemmeside fremgår:

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:

I vores sag er gyldighedsperioden kun overskredet med én dag. Jeg forsøger at forny kortet samme dag, som afgiften udskrives, men forhindres i det.

I afgørelsen 2017-0195 nedsatte Ankenævnet kontrolafgiften til 125 kr. da Metro Service havde bekræftet, at klageren forsøgte at forny kortet med tilbagevirkende kraft, men at dette ikke er muligt. Derfor blev ungdomskortet bestilt til først mulige fornyelsesdato, nemlig den 16. juli 2017 med udløb den 30. juni 2019. Ankenævnet fandt, at et ungdomskort er omfattet af ordlyden "periodekort eller pendlerkort", og at der - i lighed med hvad der gælder efter disse betingelser – burde have haft adgang til at få kontrolafgiften nedsat.

Med henvisning til denne afgørelse burde der tilsvarende ske en nedsættelse af kontrolafgiften i vores tilfælde.

I Rejseregler for DSB, Metro og Movia pkt. 2.6 udgør kontrolafgiften 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Der står intet om unge. Min søn er fortsat et barn, da han stadig er umyndig. Der burde derfor kun være opkrævet 375 kr."

DSB anfører hertil:

“DSB leverer Ungdomskort i overensstemmelse med kundens bestilling, når der er sket betaling. Det er alene kunden, som er ansvarlig for, at det bestilte Ungdomskort bliver betalt. DSB kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle ekstraomkostninger, som kan henføres til kundens manglende betaling.

At klagers søns bestilling af et Ungdomskort til perioden 31. maj – 30. juni 2018 blev annulleret, skyldes at DSB ikke havde fået informationer om klagers nye betalingskort og derfor ikke kunne hæve betaling for det bestilte Ungdomskort.

Når der ikke er adgang til et betalingskort, annullerer DSB det bestilte og orienterer kunden herom. Ligesom kunden får vejledning om, hvordan der kan bestilles et nyt Ungdomskort. DSB er ophørt med at udsende fakturaer. Denne ændring blev alle eksisterende kunder varslet om.

DSB skal påpege, at det er klagers søn, som bestiller og er ansvarlig for betaling af Ungdomskort. Når der er behov for at give informationer om levering og betaling af Ungdomskort, bliver informationen sendt til det mobilnummer og den mailadresse, som er blevet oplyst af kunden. At klagers søn ikke kunne modtage DSB's beskeder hverken på sms eller mail, er forhold som ligger uden for DSB's ansvar.

Klagers søns Ungdomskort udløb den 30. maj. Såfremt klager ville benytte den omtalte mulighed for at få Kontrolafgiften nedskrevet til 125 kroner på lige fod med andre pendlere, skulle en ny bestilling af Ungdomskort være sket senest den 31. maj. Først den 1. juni kl. 18:20 har klager/klagers søn været logget på mitungdomskort.dk for at foretage ændringer til klagers søns bestilling af Ungdomskort.

Loggen fra mitungdomskort.dk viser at kunden har foretaget følgende ændringer til profil og bestillinger:

1. juni: Betalingsoplysninger opdateres og der forudbestilles Ungdomskort fra 1. aug. 2018

4. juni: Kunden har været logget ind, men der foretages ingen ændringer

28. juni: Kunden ændrer kontaktoplysninger; mail + mobilnummer

3. juli: Kunden er logget ind og foretager ændringer til sine bestillinger, som dog ikke bliver afsluttet – kunden orienteres om, at indtil ændringerne er færdiggjort og godkendt, er bestillingen på stand-by

13. aug.: Ændringer påbegyndt 3. juli afsluttes. Den 13. aug. er det ikke længere muligt at bestille et Ungdomskort med gyldighedsstart 1. aug.

21. aug.: Kunden bestiller et Ungdomskort til levering på App med gyldighedsstart 25. august

Herunder er vist dokumentation fra loggen fra mitungdomskort.dk:

| | | |
|------------------|--------------------------------|--|
| 01-06-2018 18:20 | <input type="text"/> | har logget ind. |
| 01-06-2018 18:25 | <input type="text"/> | har opdateret betalingsoplysninger til Eksisterende betalingsaftale for Normal UU ordning bestilling med godkendelseperiode 21-07-2017 - 31-07-2020. |
| 01-06-2018 18:31 | Kortet af <input type="text"/> | er blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendelseperiode 21-07-2017 - 31-07-2020 |
| | Tidligere kort | |
| | 02-12-2017 - 01-03-2018 | |
| | 02-03-2018 - 30-05-2018 | |
| | 01-08-2018 - 29-10-2018 | |
| | 30-10-2018 - 27-01-2019 | |
| | 28-01-2019 - 27-04-2019 | |
| | 28-04-2019 - 30-06-2019 | |
| | 01-08-2019 - 29-10-2019 | |
| | 30-10-2019 - 27-01-2020 | |
| | 28-01-2020 - 26-04-2020 | |
| | 27-04-2020 - 30-06-2020 | |
| | Nye kort | |
| | 02-12-2017 - 01-03-2018 | |
| | 02-03-2018 - 30-05-2018 | |
| | 01-08-2018 - 29-10-2018 | |
| | 30-10-2018 - 27-01-2019 | |
| | 28-01-2019 - 27-04-2019 | |
| | 28-04-2019 - 30-06-2019 | |
| | 01-08-2019 - 29-10-2019 | |
| | 30-10-2019 - 27-01-2020 | |
| | 28-01-2020 - 26-04-2020 | |
| | 27-04-2020 - 30-06-2020 | |

Klager har den 4. juni også været i telefonisk kontakt med DSB efterfølgende og følgende fremgår af DSB's telefonnoter:

Editor

9690698: Moderen ringer, fordi kortet er blevet annulleret pga. vi ikke har kunne trække pengene. Jeg oplyser, at det ikke er muligt at bestille kort til juni nu. Moderen synes, at det er et stort problem og at vores system er tungt og uflexibelt.

04-06-2018 09:56

XKRSK0504

| | | |
|------------------|--|--|
| 28-06-2018 10:40 | <input type="text"/> | har logget ind. |
| 28-06-2018 10:42 | <input type="text"/> | har ændret sine kontaktoplysninger. E-Mail: <input type="text"/> Mobilnummer: <input type="text"/> |
| 03-07-2018 12:50 | <input type="text"/> | har logget ind. |
| 03-07-2018 12:51 | <input type="text"/> | er startet skift af betalings- og leveringsform for Normal UU ordning med følgende periode: 21-07-2017 - 31-07-2020. |
| 03-07-2018 12:54 | <input type="text"/> | har ændret sine kontaktoplysninger. E-Mail: <input type="text"/> Mobilnummer: <input type="text"/> |
| 03-07-2018 12:56 | <p>Kunden har ved skift af betaling- og/eller leveringsform bekræftet at have læst og forstået, at kortbestilling blokeres indtil flow'et færdiggøres eller aflyses. Den blokerede bestilling info: Normal UU ordning, med følgende periode: 21-07-2017 - 31-07-2020.</p> <p>Perioder er blokeret:</p> <p>02-12-2017 - 01-03-2018</p> <p>02-03-2018 - 30-05-2018</p> <p>01-08-2018 - 29-10-2018</p> <p>30-10-2018 - 27-01-2019</p> <p>28-01-2019 - 27-04-2019</p> <p>28-04-2019 - 30-06-2019</p> <p>01-08-2019 - 29-10-2019</p> <p>30-10-2019 - 27-01-2020</p> <p>28-01-2020 - 26-04-2020</p> <p>27-04-2020 - 30-06-2020</p> | |

13-08-2018 22:12 [redacted] har logget ind.

13-08-2018 22:12 [redacted] har aktiveret sine eksisterende kortbestillinger. Den bestillings info: Normal UU ordning med følgende periode: 21-07-2017 – 31-07-2020.
 Perioder er aktiveret:
 02-12-2017 – 01-03-2018
 02-03-2018 – 30-05-2018
 01-08-2018 – 29-10-2018
 30-10-2018 – 27-01-2019
 28-01-2019 – 27-04-2019
 28-04-2019 – 30-06-2019
 01-08-2019 – 29-10-2019
 30-10-2019 – 27-01-2020
 28-01-2020 – 26-04-2020
 27-04-2020 – 30-06-2020

Klager har den 21. august igen været i telefonisk kontakt med DSB, og følgende fremgår af DSB's telefonnoter:

| | | |
|---|------------------|-----------|
| Vejledt moren til at bestille nye perioder på hjemmesiden | 21-08-2018 12:42 | XLW/E0106 |
|---|------------------|-----------|

21-08-2018 22:42 [redacted] har logget ind.

21-08-2018 22:44 [redacted] har opdateret betalingsoplysninger til Eksisterende betalingsaftale for Normal UU ordning bestilling med godkendelseperiode 21-07-2017 – 31-07-2020.

21-08-2018 22:47 Kortet af [redacted] er blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendels 2020

Tidligere kort
 02-12-2017 - 01-03-2018
 02-03-2018 - 30-05-2018
 30-10-2018 - 27-01-2019
 28-01-2019 - 27-04-2019
 28-04-2019 - 30-06-2019
 01-08-2019 - 29-10-2019
 30-10-2019 - 27-01-2020
 28-01-2020 - 26-04-2020
 27-04-2020 - 30-06-2020

Nye kort
 25-08-2018 - 29-10-2018
 30-10-2018 - 27-01-2019
 28-01-2019 - 27-04-2019
 28-04-2019 - 30-06-2019
 01-08-2019 - 29-10-2019
 30-10-2019 - 27-01-2020
 28-01-2020 - 26-04-2020
 27-04-2020 - 30-06-2020

Aflyste kort
 02-12-2017 - 01-03-2018
 02-03-2018 - 30-05-2018

Tilføjede kort
 25-08-2018 - 29-10-2018

21-08-2018 22:52 [redacted] har logget ud.

21-08-2018 22:53 [redacted] har logget ind.

DSB kan ikke bekræfte, at det er en systemmæssige fejl, som har forhindret bestilling af et nyt Ungdomskort til klagers søn.

Som det fremgår af dokumentationen herover, blev der den 1. juni bestilt Ungdomskort fra den 1. august 2018, ligesom betalingskortoplysningerne blev opdateret.

Da klager igen den 3. juli logger på systemet, bliver de foretagne ændringer ikke afsluttet og godkendt. Der er derfor på dette tidspunkt "en åben bestilling", som skal afsluttes og godkendes. Kundens bestilling er derfor på stand-by, hvilket kunden fik information om i bestillingsflowet. Da de påbegyndte ændringer først blev afsluttet og godkendte den 13. august, var det ikke længere muligt at bestille et Ungdomskort med Gyldighedsstart den 1. august.

Et Ungdomskort skal have en gyldighed på minimum 30 dage og bestillingsfristen er 4/14 dage. Det var den 1. juni derfor ikke muligt at bestille et Ungdomskort til juni måned, da dette Ungdomskort ville være på mindre end 30 dage. Klager har oplyst, at der ikke var ønske om et Ungdomskort til juli måned. Krav til bestilling og administration af Ungdomskort er beskrevet i Bekendtgørelse om Ungdomskort:
<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=202349>

DSB kan oplyse, at det er klagers søn, som er oprettet som kunde hos DSB i forbindelse med køb af Ungdomskort. Det er derfor også klagers søn, som fik information om problemer med betaling af Ungdomskortet med gyldighedsstart den 31. maj 2018.

Der var ikke, som klager skriver, indgået aftale om levering af Ungdomskort til en længere periode, men klagers søn havde forudbestilt flere Ungdomskort. DSB leverer dog først et bestilt Ungdomskort til kunden, når det er blevet betalt. Ved manglende betaling annulleres bestillingen, og kunden informeres herom. Klagers søn er i overensstemmelse hermed blevet orienteret om problemer med betalingen og annullering af Ungdomskort som følge heraf.

DSB har alene ansvaret for at informere kunden – her klagers søn – om betalingsproblemer og annullering af Ungdomskort."

Klageren anfører hertil:

"DSB skriver, at min søn er kunden. Min søn kan efter værgemålsloven § 42 stk. 1 ikke selv indgå retshandlinger vedrørende køb af ungdomskort, da betaling ligger ud over egne tjente midler og han ikke kan påtage sig gældsforpligtelser jf. stk. 2. Jeg har en gang for alle indgået forpligtende aftale med DSB om ungdomskort for flere perioder, et år frem. Jeg står som debitor og har betalt for ungdomskortet og jeg er derfor køber jf. købeloven. Min søn er bruger. DSB har hævet købet uden at give meddelelse til mig. DSB har derfor tabt sin ret til at hæve købet jf. købelovens § 32. Bøden er derfor pålagt uretmæssigt og kontrolafgiften er derfor pålagt min søn uretmæssigt.

Jeg har ikke haft en reel chance for at bringe betaling i orden i tide, når jeg ikke får kendskab til at DSB vil hæve aftalen og jeg har allerede haft mange ekstraudgifter, fordi ungdomskortet ikke virkede i lang tid efterfølgende."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand