

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0350
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
5792 Årslev
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende gyldigt Ungdomskort samt 2 x 100 kr. i rykkergebyr
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, blandt andet at DSB ikke har leveret Ungdomskortet til datterens korrekte adresse og derfor har været nødt til at udstede flere nødkort. De sendte rykkerskrivelser til datterens E-boks, har hun ikke forstået, da hun har dansk som andetsprog
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyrerne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. efter en analogi af reglen om efterfølgende indsendelse af et gyldigt periodekort, og skal frafalde rykkergebyrerne, da det oprindelige krav ikke længere eksisterer.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret.

Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da de ikke modtog nogen henvendelse fra klageren/dennes datter inden udløbet af 14-dages fristen, og dermed ikke fik lejlighed til at tage stilling til, om de ville behandle sagen som med efterfølgende forevisning af gyldigt periodekort.

- 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter flyttede til Danmark fra Schweiz den 22. april 2022 i en alder af 15 år. Hun har dansk som sit andetsprog. I forbindelse med at hun fyldte 16 år, blev hun berettiget til et Ungdomskort for unge mellem 16-19 år, der ikke går på en SU-berettiget uddannelse.

Imidlertid var der flere gange problemer for DSB med at aflevere Ungdomskortet med posten, og de modtog brevet retur med påtegning "Adressaten ubekendt". Den 7. august 2023 skrev DSB Ungdomskort til klagerens datter på mail og bad om følgende oplysninger for at sende brevet med Ungdomskortet igen:

Ungdomskort@dsb.dk
to me ▾
Kære [REDACTED]

Mon, Aug 7, 2023, 6:15 PM ☆ 😊 ↶ ⋮

Vi har modtaget brevet med dit Ungdomskort retur fra Post Nord med "ubekendt på adressen".

Da vi vil prøve at sende kortet til dig igen, har vi brug for du besvarer denne mail med følgende oplysninger omkring din adresse:

Navn:
c/o:
Adresse:
Postnummer:
By:

Husk det er vigtigt, at du har navn på din postkasse samt at tjekke/rette din profil og leveringsadresse inde på www.mitungdomskort.dk, så fremtidige kort kommer rigtigt frem.

Når vi har modtaget denne mail retur, vil vi sende dit Ungdomskort på ny.

Skulle du være uheldig ikke at modtage dit kort inden det træder i kraft, så skal vi bede dig ringe til os senest dagen før ikrafttrædelsesdato, så vi kan hjælpe dig med en midlertidig billet.

Du kan kontakte DSB Ungdomskort på telefon 70 13 14 17 på hverdage mellem 8-18.

Du kan med fordel ændre levering, så du får dine fremtidige Ungdomskort på din mobil.
Læs mere på www.dsb.dk/ungdomskort

Vi ser frem til at høre fra dig.

Efter at have modtaget oplysningerne sendte DSB Ungdomskort hende en mail den 16. august 2023 om, at de ville hæve et beløb på 642 kr. fra hendes konto og ville sende hende et Ungdomskort med gyldighed fra den 29. august - 27. september 2023:

DSB Kundecenter <sapinterface@dsb.dk>

Wed, Aug 16, 2023, 12:20 PM

to me ▾

Hej [REDACTED]

Indenfor de nærmeste dage vil vi hæve 642,00 fra din konto, som betaling for dit Ungdomskort gældende 29.08.2023-27.09.2023. Vi har sendt dit kort, og du modtager det i løbet af få dage.

Dit betalingsaftalenummer er 002 [REDACTED]

Du kan finde information om betaling på dsb.dk/ungdomskort eller ringe til vores Kundecenter på 70 13 14 17, alle hverdage kl. 8-18.

Denne mail kan ikke besvares.

Bedste hilsner
DSB Ungdomskort

Den 18. august 2023 flyttede datteren til en ny adresse. Det var heller ikke denne gang muligt for DSB Ungdomskort at levere brevet med Ungdomskortet, som de fik retur med posten.

Klagerens datter fik derfor udstedt et Nødkort med gyldighed i 14 dage. Kortet var gyldigt til og med den 11. september 2023 og så således ud:



Den 12. september 2023 rejste klagerens datter med Metroen uden at have modtaget et nyt Ungdomskort med posten og uden at have bedt om et nyt Nødkort. Hun kunne derfor ikke forevise

gyldig rejsehjemmel ved den efterfølgende kontrol og blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden udfyldte Metro Services interne elektroniske kontrolafgift således:

”

```
<FeeDate>2023-09-12T16:48:06.7700000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Rådhuspladsen</StationFrom>
<StationTo>Frederiksberg</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Udløbet</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Papirbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax ser ud til at være påvirket i en anden art. er blevet instrueret I at have gyldig
rejsehjemmel før stigning af tog. </OtherText>
```

”

Klagerens datter fik herefter udstedt endnu et Nødkort den 18. september 2023 med gyldighed til den 27. september 2023, svarende til udløbsdatoen på den periode, som DSB Ungdomskort havde trukket 642 kr. for på datterens konto.

Klagerens datter betalte ikke kontrolafgiften og fremsatte heller ikke indsigelser inden udløbet af 14-dagesfristen efter kontrolafgiftens udstedelse. Metro Service sendte derfor henholdsvis den 2. oktober og den 24. oktober 2023 rykkerskrivelser til hendes E-boks:

d. 02-10-2023

We have not received payment for this inspection fee.

Date	Description	Reason for issuance (in Danish)	Outstanding amount
12-09-2023	Inspection fee no. 01132988 1 Adult	Udløbet	750,00
02-10-2023	Fee for payment reminder 1		100,00
	Outstanding amount in total		850,00

During a ticket inspection on **12-09-2023** you did not present a valid ticket/travel document and you received an inspection fee. Payment for or complaints about the inspection fee should have been sent no later than 14 days from the date of issue. The above amount should be paid as soon as possible and no later than **16-10-2023**. If the amount is not paid, the subsequent payment reminder will include another payment fee of DKK 100.

Any payment on the inspection fee is used to cover unpaid reminder fees and the original inspection fee in that order.

You can pay with credit card or MobilePay on our payment site:

d. 24-10-2023

We have not received payment for this inspection fee.

Date	Description	Reason for issuance (in Danish)	Outstanding amount
12-09-2023	Inspection fee no. 01132988 1 Adult	Udløbet	750,00
02-10-2023	Fee for payment reminder 1		100,00
24-10-2023	Fee for payment reminder 2		100,00
	Outstanding amount in total		950,00

During a ticket inspection on **12-09-2023** you did not present a valid ticket/travel document and you received an inspection fee. Payment for or complaints about the inspection fee should have been sent no later than 14 days from the date of issue. Furthermore, we have sent you a payment reminder, which has not been paid. The above amount should be paid as soon as possible and no later than **07-11-2023**.

Any payment on the inspection fee is used to cover unpaid reminder fees and the original inspection fee in that order.

If payment is not made in full, reminder fees included, before 07-11-2023, the claim will be transferred to the Danish Tax Authority (**SKAT**) for recovery. SKAT may add further interest and fees and you will be registered in the Central Claims Register, where SKAT is the responsible authority for your personal data.

You can pay with credit card or MobilePay on our payment site:
<https://payment.metroservice.dk/pay?n=0113298848>.

Først derefter fortalte klagerens datter om kontrolafgiften til klageren, der den 31. oktober 2023 indgav en klage over kontrolafgiften og rykkergebyrerne på datterens vegne til Metro Service:

”

Min datter er blevet stoppet og behandlet neddrægtigt og uforskammet af jer fordi hun ikke taler dansk særlig godt. Men hun har en gyldig billet som hun ikke formår at vise ordentlig fordi hun ikke forstår jer. Det er super ærgeligt. Men hun har et gyldigt rejsekort som I kan gå ind tjekke. Desuden bliver I ved med at sende rykkere til hendes e-boks. Hun er 16 og lige flyttet til Danmark og har ikke mulighed for tjekke og for står e boks endnu. Derfor er det ikke muligt for hende at betale noget digitalt da hun ikke engang har en konto.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 2. november 2023 og fastsatte en betalingsfrist til den 16. november 2023, idet de skrev:

”Først og fremmest, vil jeg gerne beklage mange gange, at [datterens navn] havde en dårlig oplevelse i forbindelse med udstedelsen af din kontrolafgift. Vi tager oplevelsen til os, og sender den videre til det ledende stewardkorps, som vil vende sagen med den pågældende steward internt. [datterens navn] har modtaget en kontrolafgift, idet hun ikke kunne fremvise gyldig billet under billettering i metroen. Der er fremvist et nødkort fra DSB Ungdomskort som udløb d. 11-09-2023. Hvis [datterens navn] har haft et ungdomskort på tidspunktet, som hun har måtte få et nødkort på, må I endelig gerne vende tilbage med [datterens navn]s mail og telefonnummer, så vil jeg undersøge sagen nærmere. Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes. Det kan derfor være en god huskeregel at finde billetten frem, og sikre at den er gyldig og klar til visning, før man stiger på toget. På den måde vil man opdage, hvis billetten er udløbet, og derved have mulighed for at købe en ny billet. Er man i tvivl eller har man spørgsmål til os under sin rejse, kan man kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer. På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften indtil videre, og jeg vedhæfter et nyt girokort, som kan benyttes.”

Dette fik klageren til at skrive endnu engang til Metro Service:

”Hun havde et gyldigt rejsekort i hele september. Og det er super træls og udfordrende hele tiden at skulle kæmpe med kontrollører der på ingen måder viser nogen form for menneskelig forståelse. [datterens navn] viste at hun havde et gyldigt svar fra DSB rejsekort på hendes telefon i form af en email hvor det bekræftes at hun havde et gyldigt rejsekort indtil slut september. Kontrolløren var som sagt uforskammet, talte nedladende og viste absolut ingen form for menneskelig forståelse. Skal jeg nu klage igen over denne sag fordi det kan simpelthen ikke passe at vi gang på gang skal belastes med dette fordi DSB i 4 måneder ikke er lykket med at sende kortet til [datterens navn]s adresse hvilket i sig selv er dybt frustrerende.”

Metro Service svarede, at de havde noteret, at klageren havde indbragt sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER.

Metro Service er blevet bedt om at svare på følgende spørgsmål:

”Klageren har fremlagt beskeden fra DSB til hans datter dateret den 16. august 2023, hvori det oplyses, at DSB inden for de nærmeste dage vil trække penge for Ungdomskort i perioden 29. august – 27. september 2023.

- 1) Som vi har forstået det, produceres kortet først, når det er konstateret, at beløbet for gyldighedsperioden kan trækkes fra den tilknyttede konto. Er denne opfattelse korrekt?
- 2) Et Ungdomskort Nødkort koster 0 kr., fordi det udstedes i stedet for et ellers gyldigt og dermed betalt Ungdomskort, som kunden af en eller anden årsag ikke har modtaget. Er dette en korrekt opfattelse?
- 3) Nødkort udstedes aldrig med mere end 14 dages gyldighed. Er det korrekt forstået?
- 4) Der blev udstedt endnu et Nødkort til klagerens datter med gyldighed frem til den og med den 27. september 2023, fordi der allerede var betalt for denne periode. Er det korrekt forstået?
- 5) DSB godtgøres af staten for den fulde periode 29. august – 27. september 2023. Er det korrekt forstået?

”

Metro Service sendte sagen i høring hos DSB, hvis svar er indsat med blå tekst:

”Vi har haft sagen til høring hos DSB, da det er dem, der udsteder og administrere ungdomskort.

Tilbage meldingen på ankenævnets spørgsmål er indsat nedenfor med blå:

- 6) Som vi har forstået det, produceres kortet først, når det er konstateret, at beløbet for gyldighedsperioden kan trækkes fra den tilknyttede konto. Er denne opfattelse korrekt?

Korrekt. I august 2023 blev beløbet reserveret – og trukket fra kontoen når Ungdomskortet blev sendt fra kortproducenten.

Produktionshistorikken for pågældende Ungdomskort hvor ”27 Fakt. og afs” betyder at kortet er sendt og vi kan trække det reserverede beløb.

Historik		
Produktionsstatus	Oprettet	Af
27 Fakt. og afs	16-08-2023 11:06	ORDREC
10 Bestilt	16-08-2023 10:05	ORDREC
09 Overført	15-08-2023 15:10	SAP
08 Godk./prd.kl	15-08-2023 07:33	AutoGodkend(M)
01 Ny	15-08-2023 07:30	APIC_SUSY

- 7) Et Ungdomskort Nødkort koster 0 kr., fordi det udstedes i stedet for et ellers gyldigt og dermed betalt Ungdomskort, som kunden af en eller anden årsag ikke har modtaget. Er dette en korrekt opfattelse?

Et Nødkort er et erstatningsprodukt, som vi udsteder, hvis et Ungdomskort f.eks ikke modtages til tiden.

- 8) Nødkort udstedes aldrig med mere end 14 dages gyldighed. Er det korrekt forstået?

Nødkort udstedes generelt altid til 14 dage. Det kan udstedes til færre dage alt efter situationen og enkelte gange også til flere dage.

Under 14 dage hvis det manglende Ungdomskort har udløbsdato inden 14 dage – over hvis Ungdomskortet f.eks udløber om 16 dage.

- 9) Der blev udstedt endnu et Nødkort til klagerens datter med gyldighed frem til den og med den 27. september 2023, fordi der allerede var betalt for denne periode. Er det korrekt forstået?

Ja, d. 18.09.23 blev der udstedt et Nødkort med gyldighed frem til udløbsdato af det pågældende Ungdomskort (29.08.23 – 27.09.23)

- 10) DSB godtgøres af staten for den fulde periode 29. august – 27. september 2023. Er det korrekt forstået?

Nej. DSB modtager ikke refusion fra staten, da kortet hun har bestilt, er et kort til 16-19 årige uden for uddannelse. Internt kaldet et XU kort.

Jeg har fået dette svar tilbage fra chefen for Finans & Omsætning:

- I billetstatistikken fremgår det, at vi IKKE modtager refusion for XU-kort.
- Så Nej – DSB godtgøres ikke via refusion, da der er tale om et XU-kort. Vi godtgøres dog en lille smule via fritidskompensation, men det er et meget begrænset beløb
For egenbetalingen gælder (642 kr for hendes XU kort, i dette tilfælde et Ungdomskort gyldigt i DOT 1-99 (Movia H = hele Hovedstadsområdet)
- For Movia H sender vi 100 pct. af egenbetalingen videre til hovedstadsmodellen.
- DSB modtager så vores andel af transportarbejde via hhv. "Bus & Tog modellen" og via hovedstadsmodellen.

I forhold til de fremsendte kommentarer fra klageren har DSB kommenteret som følger:

Hvordan kan vi få disse breve retur fra Post Nord med noten "Ubekendt på adresse" hvis vi som anført af faren, ikke har sendt dem.

Det anførte om, at vi ikke har sendt Ungdomskort, er således ikke korrekt.

Kort gyldigt 31.05.23 – 29.06.23 modtaget retur fra Post Nord d. 14.06.23

Kort gyldigt 30.06.23 – 29.07.23 modtaget retur fra Post Nord d. 19.07.23

Kort gyldigt 30.07.23 – 28.08.23 modtaget retur fra Post Nord d. 07.08.23

Kort gyldigt 29.08.23 – 27.09.23 modtaget retur fra Post Nord d. 26.09.23.

Ved første henvendelse fra far d. 06.06.23 blev der efter samtalen noteret: **der er skrevet forkert navn ved co. adresse det skal han lave om, opgivet stamkortnr så han kan skrive til os om refundering af billetkøb,**

Der er blevet oplyst disse 3 leveringsadresse, som datterens Ungdomskort er blevet sendt til:

[XXXX]sgade 34. 2 tv: Ungdomskort sendt til denne adresse frem til 15.08.23.

[YYYY]Vænge 20.1 th: Ungdomskort sendt til denne adresse fra 16.08.23 til 28.02.24.

[ZZZZ] Allé 23 7 825: Ungdomskort sendt til denne adresse fra 29.02.24.

[Loggen fra DSB med de tre identiske ovennævnte adresser:]

Adresse	Postnr	Bynavn		Land	Gyldigfra	Gyldigtil
	1500	København V	DK	Danmark	17-05-2023	15-08-2023
	2500	valby	DK	Danmark	16-08-2023	28-02-2024
	2300	København S	DK	Danmark	29-02-2024	

Som andre butikker har Ungdomskort også en åbningstid, hvor det for flertallet er muligt at kontakte os, også for ham.

Mandag 06.30 – 18.00
Tirsdag-Torsdag 08.00 – 18.00
Fredag 08.00 – 16.30

De dage klageren har kontaktet DSB, har han ringet tre tirsdage, en onsdag og en fredag. I noterne fra DSB er der også nævnt, at hun ikke fik hentet sit Nødkort til tiden (de har 3 dage til det) Nedenfor er indsat den information datteren fik, da Ungdomskortet blev sendt til hende.

SMS

3 Plastikkort(CRD)

Kære #navn#

Dit Ungdomskort er nu på vej til dig med posten.

Har du ikke modtaget kortet senest hverdagen før, det skal starte, skal du kontakte os på tlf. 70 13 14 17 mandag 06.30-18.00 tirsdag-torsdag 08.00-18.00 og fredag kl 08.00-16.30

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

MAIL

3 Plastikkort (CRD)

Kære #navn#

Dit Ungdomskort er nu på vej til dig med posten.

Har du ikke modtaget kortet senest hverdagen før, det skal starte, skal du kontakte os på tlf. 70 13 14 17 mandag 06.30-18.00 tirsdag-torsdag 08.00-18.00 og fredag kl 08.00-16.30

Glemmer du kortet på rejsen, så husk, at du kan undgå at betale afgift i DSBs tog. Du skal blot tilmelde dig DSB Plus og Glemmt Kort servicen. Læs mere her www.dsbplus.dk.

Du skal selv sørge for at bestille dine fremtidige kort på www.mitungdomskort.dk. Der er forskel på kortene, så husk at bestille det korrekte kort. Går du på en uddannelse, der berettiger til Ungdomskort, skal du bestille via den godkendelse som din skole har lagt op på www.ungdomskort.dk under trin 1. Går du ikke på en uddannelse - men er mellem 16 og 19 år - kan du bestille direkte på www.mitungdomskort.dk.

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

”

Kontrolafgiften er udstedt 12. september 2023, Betalingspåmindelse 1 fremsendt 2. oktober 2023 og Betalingspåmindelse 2 fremsendt 24. oktober 2023, og til trods for at det tydeligt på kontrolafgiften der blev udleveret til klagerens datter - på både dansk og engelsk - fremgår, at betalings- og ankefriersten er på 14 dage, bliver vi først kontaktet den 31. oktober 2023.

Vi anser på baggrund heraf fortsat kontrolafgiften på 750 kr. samt de 2 rykkergebyrer på hver 100 kr. korrekt udstedt og pålagt, hvorfor vi opretholder vores samlede krav på 950 kr.”

Hertil har klageren oplyst:

”vi noterer os at adresser er korrekte, men at vi stadig mangler svar/bevisførelse på hvilket navn der præcis står på svar kuverten.

KAB som står for udlejning på [YYYY]vænge 20 har selv sørget for at sætte [datterens] navn på både postkasse og dør. Men det er stadig ikke lykkedes DSB at tilsende kortet. Det samme gælder for [datterens] nye adresse på [navn på kollegiet] hvor det er [navn på kollegiet] der står for at sætte navn på postkassen. Som i begge tilfælde blev gjort samme dag som indflytning fandt sted.

På [XXXX]sgade oplyste vi om CO adressen ved Henrik [XXXX] selvom [datterens] navn også stod på døren og ved postkassen.

Det er påfaldende at DSB/Post på intet tidspunkt er lykkedes med at sende kortet og gennemgående skyder skylden på os og siger at vi ikke har skrevet navn på adressen. Både KAB og [navn på kollegiet] kan bekræfte at der er sat navn op ved indflytning og det skal nævnes at alt andet post inklusiv gult sygesikringskort uden problemer er sendt og modtaget på alle adresser.

Her er det derfor også påfaldende at DSB endnu ikke har oplyst hvilket navn der præcist står på brevet med kortet som er sendt.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens datters Nødkort udløb den 11. september 2023, og var derfor ikke gyldig rejsehjemmel på metrorreisen den 12. september 2023. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette i selve kontrolsituationen.

Imidlertid er det et forvaltningsretligt princip, at afgørelsesmyndigheden ikke må sætte skøn under regel. Dette betyder, at afgørelsesmyndigheden som udgangspunkt har pligt til at skønne konkret og individuelt, i tilfælde hvor den er tillagt en skønsmæssig beføjelse. Alle relevante omstændigheder skal inddrages i afvejningen, og forvaltningen kan som udgangspunkt ikke opstille en fast regel og følge den i alle tilfælde. En vejledende hovedregel må imidlertid gerne opstilles, men det er et krav, at denne hovedregel ikke må administreres således, at skønnet reelt afskæres. Forvaltningen skal derfor have for øje, at der kan være omstændigheder, der skal lede til et andet resultat end den opstillede hovedregels resultat.

Uanset at Metro Service ikke er omfattet af forvaltningsloven direkte, finder ankenævnet, at de som afgørelsesorgan skal overholde de forvaltningsretlige principper for god sagsbehandlingskik.

Der kan argumenteres for, at der med de eksplicite bestemmelser om, at passageren for at få nedskrevet en kontrolafgift, inden 14 dage skal forevise et på kontroltidspunktet gyldigt pendlerkort, ikke er tillagt afgørelsesorganet en skønsmæssig beføjelse, men heroverfor står hensynet til, at afgørelsesorganet udviser en vis saglighed og rimelighed, når det skal besluttes, om en kontrolafgift skal fastholdes.

Efter en samlet bedømmelse af sagens uheldige omstændigheder, og at klagerens 16-årige datter den 16. august 2023 modtog besked fra DSB Ungdomskort om, at de ville trække 642 kr. for et Ungdomskort med gyldighed fra den 29. august til den 27. september 2023, samt at hun betalte for hele denne gyldighedsperiode, hvilket er godtgjort ved udstedelsen af endnu et Nødkort den 18. september 2023 til den 27. september 2023, finder ankenævnet, at kontrolafgiften skal ned sættes til 125 kr. efter en analogi af reglen om efterfølgende indsendelse af et på kontroltidspunktet gyldigt pendlerkort.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at denne regel også baserer sig på, at kunden allerede har betalt fuld pris for et produkt, der var gyldigt den dag, hvor kontrolafgiften blev pålagt. Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klagerens datter havde et gyldigt pendlerkort liggende hos DSB, der ikke kunne komme af med det med posten, og at hun derfor fik udstedt endnu et Nødkort med gyldighed fra den 18. september til den 27. september 2023.

Metro Service skal ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, da klagerens datter ikke reagerede inden for den 14-dagesfrist, der gælder for indsendelse af gyldigt pendlerkort, og Metro Service fik dermed ikke lejlighed til at tage stilling til, om de ville betragte hendes sag på lignende fod med pendlerkortsager efter pkt. 2.7.5. i de Fælles landsdækkende rejseregler.

Metro Service skal frafalde de to rykkergebyrer, eftersom det oprindelige krav, der var grundlaget for udsendelse af rykkerskrivelserne, er bortfaldet.

Ankenævnet bemærker, at der ikke er risiko for omgåelse, fordi Nødkort kun bliver aktuelt i de situationer, hvor kunden rent faktisk har betalt for Ungdomskortet, der ikke har kunnet leveres fysisk med posten.

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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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.

Fra Pkt. 2.7.5.

”Pendlere

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

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Min datter er blevet stoppet af en ekstremt uforskammet Metro medarbejder som nægtede at indse at [datterens navn] havde et gyldigt rejse kort. Hun har desværre på 4 måned rejst med nødkort fordi DSB ikke har været i stand til at sende hende et rejsekort til hendes fysiske adresse. Deres forklaring er udeblevet. Men hun havde et gyldigt rejsekort dat hun blev stoppet men lykkedes ikke med hendes Dansk kundskaber (dansk som andetsprog) at overbevise en yderst uforstående kontrollør. Metro har sendt rykker på [datterens navn]s E-boks som hun ikke kan læse jvf. dansk som andetsprog.

Da jeg har betalt månedlig kontingent til DSB rejsekort synes jeg slet or ret det er urimeligt at skulle betale en bøde for min datter der rejser med et månedskort som DSB ikke har kunne finde ud af at sende - så [datterens navn] hele tiden har skulle ringe in og bede om at få udstedt nødkort. Hvilket kun er muligt indenfor DSB åbningstider - og med ofte forbundet med timers ventetid. Derfor ønsker jeg at få slettet bøden da [datterens navn] havde et månedskort / Ungdomskort.”

Indklagede anfører følgende:

”Indledningsvis skal vi dybt beklage, hvis klagerens datter er blevet billetteret af en medarbejder, der ikke har levet op til det, der måtte være forventeligt.

Det kan oplyses, at alle vores billetterende medarbejdere taler og forstår engelsk, og som led i deres uddannelse, modtager obligatorisk undervisning i kundeservice, billettering og konflikthåndtering.

Det kan ligeledes oplyses, at vi ikke kan se, at der umiddelbart efter billetteringen og udstedelse af kontrolafgiften, skulle være blevet indgivet klage over stewarden eller indsigelse over den udstedte kontrolafgift.

Klagerens datter har modtaget en kontrolafgift den 12. september 2023, kl. 16:48, efter metroen havde forladt Rådhuspladsen station.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klagerens datter fremviste et udløbet Nødkort udstedt af DSB Ungdomskort.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen.

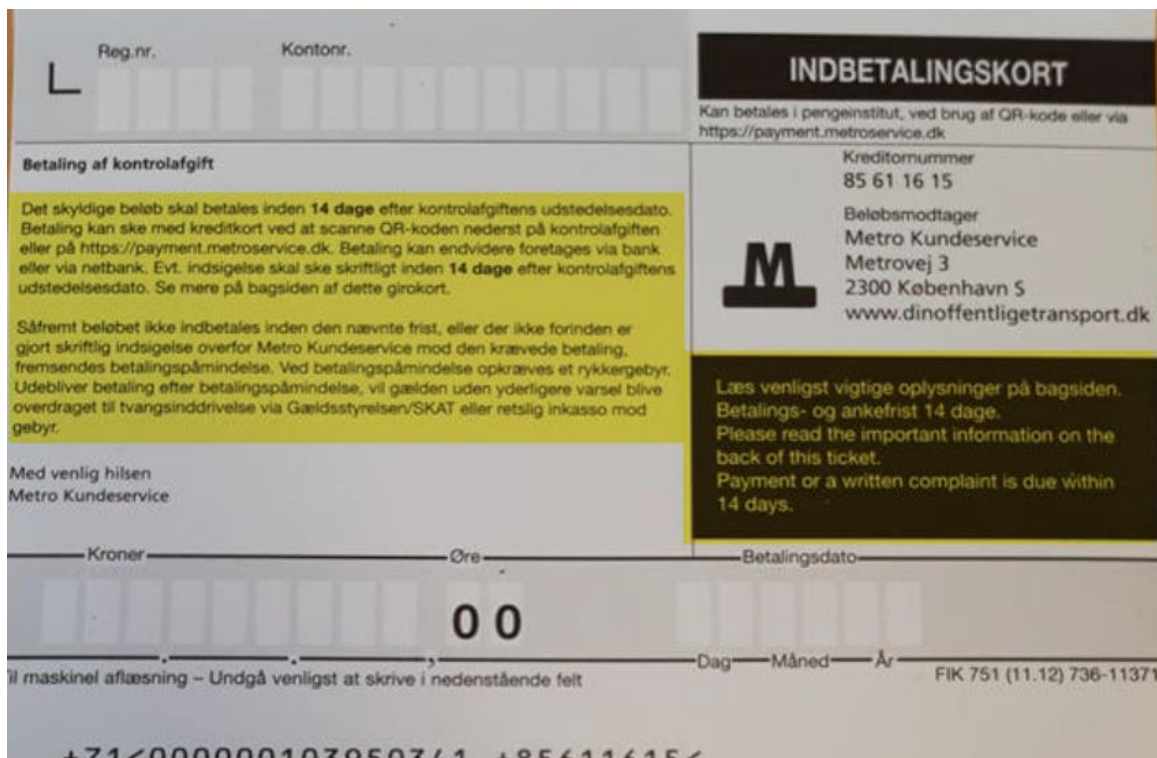
Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende [fælles landsdækkende rejseregler](#).

I tilfælde hvor der ikke ved påstigning er anskaffet gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af det udstedte og fremviste Nødkort fremgår det tydeligt, at dette er gyldigt til og med den 11. september 2023, og klagerens datter kunne ikke ved billetteringen fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.



På kontrolafgiften, klagerens datter fik udleveret i forbindelse med billetteringen, fremgik det dels, at anke- og betalingsfristen var 14 dage og dels konsekvensen ved manglende overholdelse af betalingsfristen.



I den konkrete sag hører vi intet fra klageren eller dennes datter før 31. oktober 2023, på hvilket tidspunkt vi har fremsendt 2 rykkerskrivelser henholdsvis den 2. oktober 2023 og den 24. oktober 2023 – begge rykkerskrivelser var tillagt hver et rykkergebyr på 100 kr. Betalingspåmindelserne blev sendt til og leveret i datterens e-Boks henholdsvis den 2. oktober 2023 og den 24. oktober 2023.

Klageren henviser til, at hans datter ikke kunne læse det til e-Boks fremsendte, da hun har dansk som andetsprog.

I forhold til reglerne om digital post blev det fra 1. november 2014 obligatorisk for personer, der er 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark, at være tilsluttet Offentlig Digital Post, medmindre den pågældende er fritaget. Vi kan ikke se, at klagerens datter skulle være fritaget herfor. Reglerne findes i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, jf. lovbekendtgørelse nr. 801 af 13. juni 2016 (tidligere lov nr. 528 af 11. juni 2012 om Offentlig Digital Post) og bekendtgørelse nr. 1553 af 18 december 2013 om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til Offentlig Digital Post mv.

Klagerens datter er registreret som indrejst fra Schweiz den 22. april 2022, se udklip fra cpr-registreret nedenfor:

140207- [redacted] | Pola Sølva Swaantje E Ramsay | 16 år
c/o Pola, Bekkersgård Vænge 20, 1. th
2500 Valby

Personnummer ? [redacted]

Adresse i [redacted]

Nuværende adresse Tidligere adresser Supplerende adresse Kontaktadresse Flyttepåbud

Viser 1 til 4 af 4 rækker

Adresse	Myndighed	Gældende fra	Til	Adressestatus
Bekkersgård Vænge 20, 1. th (København)	København (101)	16.08.2023		
Vardegade 7, 2. tv (København)	København (101)	22.02.2023	16.08.2023	
Mosevænget 1 (Faaborg-Midtfyn)	Faaborg-Midtfyn (430)	22.04.2022	22.02.2023	
Schweiz (5160)	Faaborg-Midtfyn (430)		22.04.2022	Indrejst

Hvis klagerens datter ikke kunne læse sin post i e-Boks, måtte hun således enten have bedt et familiemedlem eller anden person om at hjælpe, alternativt have ansøgt om og være blevet fritaget for at modtage digitalpost.

Vi har noteret os, at klagerens datter er indrejst i april 2022, den 5. september 2022 har deltaget i det årlige Ejby Natløb tillige med de øvrige elever på Vesterdal Efterskole, den 22. februar 2023 er flytte til København og nu siden 16. august 2023 bor alene på adressen Bekkersgård Vænget 20, 1.th., ligeledes i København. Klagerens datter er således ikke lige flyttet til Danmark, som anført af klageren i henvendelsen af 31. oktober 2023.

Det må således antages, at klagerens datter kan et minimum af dansk og/eller har en kontaktperson, som kan assistere hende.

Klageren eller klagerens datter har af flere omgange fra starten af juni 2023 været i dialog med DSB, da der var bestilt et Ungdomskort – dette blev dog ikke modtaget af datteren.

DSB har 2 gange forgæves forsøgt at fremsende et sådan, men begge gange er brevene kommet retur som "Ubekendt på adressen".

I begge tilfælde fremsendte DSB mail og anmodede om at få opdateret de registrere oplysninger, da de oplysninger der var var og blev givet, ikke var korrekte.

Den 29. august 2023 udsteder DSB et nødkort til klagerens datter – dette er gyldigt i 14 dage fra 29.08.23 – 11.09.23.

Den 18. september 2023 kontaktes DSB igen, og der udstedes et nyt nødkort til datteren – dette gyldigt fra 19.09.23 – 27.09.23 (tidspunktet for Ungdomskortets udløbsperiode)

Herefter er det lykkes klagerens datter fremadrettet at få sit ungdomskort leveret i appen.

Endelig kan det oplyses, at en kvittering eller dokumentation for betaling af kort eller billet ikke er at betragte som gyldig rejsehjemmel i en billetteringssituation, og vores billetterende medarbejder er instrueret i at udstede kontrolafgifter til alle rejsende, som ikke på forlangende kan fremvise gyldig rejsehjemmel, uanset om der måtte være tale om turister, børn, pensionist, studerende etc.

Der skal her henvises til De fælles landsdækkende rejseregler, hvor det under afsnit **2.7. Kontrolafgift** fremgår:

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.

På baggrund af ovenstående ser vi ingen grund til at slette kontrolafgiften, men fastholder, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, at anke- og/eller betalingsfristen ikke er overholdt samt at de fremsendte rykkerskrivelser ligeledes er korrekt udskrevet og fremsendt.

At klagerens datter ikke modtog sine Ungdomskort beror alene på klagerens/datterens egne forhold og ikke på fejl fra DSB, ligesom manglende indsigelse og efterfølgende fremsendelse af rykkergebyrer ligeledes må tilskrives klagerens/datterens egne forhold. Manglende rekvirering af nyt Nødkort i forlængelse af det kort, der udløb 11. september 2023, kan ligeledes alene tilskrives klagerens/datterens egne forhold. Vi opretholder således vores krav på såvel kontrolafgift som rykkergebyrer, i alt 950 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelse i blandt andet 2014-0118 og 2014-0126."

Hertil har klageren anført:

"Metro skriver i kommentar: „klagerens datter kunne ikke ved billetteringen fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.“ Dette er ikke korrekt da hun flere gange viste email på hendes telefon som bekræftede fra Ungdomskort at hun havde købt og betalt gyldigt ungdomskort i hele september. (screenshot 2) Kontrolløren, som nævnt flere gange, var tilsynladende uforkammet og nægtede at kigge på eller tage billeder af denne mail. Desuden var kontrolløren oplyst om [datterens navn]s telefon nummer hvorfor det ville være nemt at tjekke om hun havde en gyldig billet.

Senest burde dette dog være tydeligt da jeg svarede på mail fra Metro service fra 2. nov. (Screenshot 7) Hvor Metro skrev: „ Hvis [datterens navn] har haft et ungdomskort på tidspunktet, som hun har

måtte få et nødkort på, må I endelig gerne vende tilbage med [datterens navn]s mail og telefonnummer, så vil jeg undersøge sagen nærmere.“ Og bedte om [datterens navn]s telefon nummer og mail for at undersøge om hun havde betalt et månedskort/rejsekort for september. (screenshot 7) Her blev der svaret per mail tilbage den 15. November inkl. [datterens navn]s telefon nummer. (screenshot 5)

Svaret lød som følger:

„[datterens navn]s tel. nummer: 28[xxx]

Hun havde et gyldigt rejsekort i hele september.

Og det er super træls og udfordrende hele tiden at skulle kæmpe med kontrollører der på ingen måder viser nogen form for menneskelig forståelse. [datterens navn] viste at hun havde et gyldigt svar fra DSB rejsekort på hendes telefon i form af en email (se screenshot nr. 2) hvor det bekræftes at hun havde et gyldigt rejsekort indtil slut september. Kontrolløren var som sagt uforskammet, talte nedladende og viste absolut ingen form for menneskelig forståelse.

jf. stk. 2.7.5. i de fælles landsdækkende rejseregler burde det som minimum gøres gældende at [datterens navn] faktisk havde gyldigt rejsekort som desværre, fordi hun er nytillflyttet til københavn, stadig er ved at lære dansk, og ikke havde boet mere end et år i danmark (Hun afsluttede skole i Juli 2022 i schweiz og flyttede først fysisk til [udeladt]den 18 august 2022) hvoraf hun af personlige årsager var nødsaget til at være i Schweiz en stor del af denne periode, ikke blev korrekt sendt til [datterens navn]s adresse (se screenshot 3) - hvorfor hun var nødsaget til at løse nødbilletter som kan være en stor udfordring at gøre - kan kun løses på telefon og ikke i weekender og til tider med timers ventetid.

Metro skriver videre at DSB har bedt om korrekt adresse fordi kort er kommet retur. Til dette kan kun oplyses at [datterens navn]s adresse hele tiden har været korrekt og opdateret, hvorfor det også er særligt ærgerligt at det af flere omgange ikke har været muligt for DSB at fremsende kortet.

[datterens navn] har ikke kunne bruge appen, netop fordi hun havde en schweizisk mobil telefon der var låst til schweiziske apps – hvilket gjorde det hele endnu mere besværligt og bandt hende til at få det sendt per post.

Vi undskylder selvfølgelig for at hun ikke har lært flydende dansk endnu men det virker lidt ramt ved siden af når hun med alle midler forsøger så godt som muligt at forklare at hun faktisk har et rejsekort som DSB desværre ikke har kunne sende til hendes adresse og samtidig fremviser email (screenshot 3) der bekræfter det samme men som kontrolløren nægter at læse, se, eller dokumentere. Dette har desuden også medført at jeg afsluttede rejsekortaftalen med DSB pga af manglende tilsendt kort.

Afslutningsvis kan det ses på screenshot 4 at kontrollør mistænker [datterens navn] for at være påvirket af en eller anden art (Hun var muligvis træt og på vej hjem efter en lang dag i skole, men påvirket var hun ikke). Dette kan være forklaring på hvad der førte til den meget uforstående opførsel fra kontrollørens side som til sidst fik [datterens navn] til at græde, og efterfølgende trøstet af andre rejsende, som efter [datterens navn]s udsagn også var uforstående overfor kontrollørens udsagn.

I ovennævnte – og fordi vi allerede ad flere omgange har betalt månedskort og haft mere end rigeligt stress med at tilpasse sig et totalt digitaliseret samfund der kæmper med at fremsende fysiske kort, som vi også har prøvet at klage over, hvilket ikke har været muligt fordi der kræves kort nummer for at klage, men kortnummeret har vi ikke haft fordi vi ikke har fået et kort tilsendt (lidt ligesom at læse en roman af Kafka) – beder vi derfor om at få slettet kontrol afgiften eller som minimum få

den nedsat til 125 kr for glemt kort – selvom [datterens navn] ikke endnu havde fået det kort hun kunne glemme.”

Til dette har Metro Service svaret:

Klageren anfører indledningsvis, at hans datter flere gange fremviste mail som bekræftede, at der var købt og betalt for et ungdomskort for hele september måned.

Kvittering for køb er ikke gyldig rejsehjemmel. Gyldig rejsehjemmel er alene selve ungdomskortet, alternativt i de situationer, hvor selve kortet ikke måtte være blevet modtaget, et nødkort hvortil der fremvises ID-dokumentation. Det er altid muligt ved kontakt til DSB ungdomskort at få udstedt et nødkort, alternativt må der købes almindelige billetter.

Det kan endvidere oplyses, at vores billetterende personale ikke har adgang til at tjekke i et back Office System, om en kunde skulle have et gyldigt pendlerkort, ungdomskort eller lignende.

Det er altid, jf. [de fælles landsdækkende rejseregler](#)s afsnit **2.4. Brug af rejsehjemmel, 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder** og **2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**, den rejsendes eget ansvar at være i besiddelse af samt kunne fremvise gyldig rejsehjemmel (billet eller kort) ved billettering.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) 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.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Den manglende levering af selve ungdomskortet må alene tilskrives kundens forhold, idet DSB fremsendte ungdomskort til den adresse, der var oplyst, men at det efter adskillige forsøg ikke har været muligt at aflevere kortet på klagerens datters adresse, hvilket muligvis kan skyldes, at der ikke var navn på døren eller henvisning til c/o adresse. DSB har flere gange været i dialog med klageren omkring dette.

Det kan heller ikke være nyt for klageren/datteren, at der skal anskaffes et ny nødkort, når det foregående udløber og det egentlige Ungdomskort ikke er modtaget. DSB har i perioden fra juni 2023 og frem til datteren modtager kontrolafgiften i metroen, grundet fremvisning af udløbet nødkort, udstedt adskillige nødkort til datteren.

Vi beklager naturligvis, at klageren oplever det som supertræls og udfordrende hele tiden at skulle kæmpe med kontrollører, men vi må fastholdelse at det er kunden eget ansvar selv at sikre sig gyldigt kort eller billet inden påstigningen. Kan der ikke på forlangende fremvises gyldigt kort eller billet, må det således accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

Som det fremgår af den udleverede kontrolafgift, er anke- og betalingsfristen 14 dage, hvorefter det må accepteres, at der tillægges rykkergebyrer ved fremsendelse af betalingspåmindelser.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således uændret vores krav på 750 kr. + 2 x 100 kr. i rykkergebyr, i alt 950 kr.

Afslutningsvis skal vi udover de afgørelser vi allerede har henvist til, yderligere kan henvise til 2013-0210, 2016-0104, 2015-0127, 2016-0206 m.fl.

Endelig undrer det os, at klageren anfører, at de ikke skulle have kendt til kortnummeret – DSB oplyser, at dette er udleveret telefonisk til klageren tilbage i starten af juni måned 2023.”

Klageren har yderligere anført:

”Metro bestrider ikke at [datterens navn] har haft et gyldigt rejsekort og derfor således allerede har betalt for den rejse hun har foretaget sig, før påstigning. (se i øvrigt Vedhæftet screenshot af betalt ungdomskort)

DSB /Metro oplyser at de har fremsendt kortet. Fejlleveringen må dog alene tilskrives DSB da [datterens navn]s Navn og også CO/ adresse tydeligt fremgår på adressen. Muligvis har DSB skrevet adressen forkert. Det har ikke været muligt at få tilsendt bevis for at de faktisk har tilsendt noget kort, ej heller hvilken adresse DSB har skrevet på brevet.

Uanset så har [datterens navn] haft et Ungdomskort der har været betalt og hermed gyldigt.

Metro Service udviser en absolut nultolerance over for en ung pige, der forsøgte at bevise, at hun faktisk havde betalt for sit ungdomskort, hvilket er yderst beklageligt. Metro Services fortsatte beklagelse af, at situationen har været "supertræls", fremstår således hule i lyset af denne sag.

Det er endvidere ikke altid muligt at ringe og få et nødkort. Det er det kun på bestemte tidspunkter imellem Mandag og fredag og for eksempel hverken på en lørdag eller en søndag.

Afslutningsvis så har Metro også i deres anden skrivelse valgt at se bort fra deres egen opfordring den 2. nov. 2023 hvori Metro skriver følgende:

«[datterens navn] har modtaget en kontrolafgift, idet hun ikke kunne fremvise gyldig billet under billettering i metroen. Der er fremvist et nødkort fra DSB Ungdomskort som udløb d. 11-09-2023. Hvis [datterens navn] har haft et ungdomskort på tidspunktet, som hun har måtte få et nødkort på, må I endelig gerne vende tilbage med [datterens navn]s mail og telefonnummer, så vil jeg undersøge sagen nærmere.»

Den 15. November (dvs. et svar inden 14 dage, som [Metro] bad om) svarer jeg tilbage at [datterens navn] havde en gyldig billet og sender også [datterens navn]'s telefon nummer.

Desværre og til stadig forundring, så vendte Metro Service ikke tilbage.

Hvorfor [Metro skriver at [de] vil undersøge sagen nærmere, eller i det hele taget spørger ind til om [datterens navn] havde et gyldigt ungdomskort, som hun har måtte få et nødkort på, virker uklart.

I særdeleshed fordi vi til dags dato, ikke har hørt fra Metro Service. Hvad [Metro] i sagen ville undersøge nærmere, må derfor stå hen i det uvisse. Men normalt koster det 125 kr. for en glemt billet.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand