

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0342
- Klageren:** XX
2150 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af et udløbet Ungdomskort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han indtastede det nye betalingskort og ikke vidste, at han også skulle bestille en ny periode
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Rolf Høymann Olsen
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er ikke-dansktalende og er godkendt til Ungdomskort, som han efter det oplyste har haft siden 2018, og får leveret i DOT-appen.

Klagerens Ungdomskort blev fornyet og leveret automatisk, indtil beløbet for den kommende periode ikke kunne trækkes fra klagerens betalingskort den 30. juli 2014, idet betalingskortet var udløbet.

DSB Ungdomskort sendte derfor en autogenereret e-mail kl. 07:51:53 og sms kl. 07:52:01, hvilket fremgår af loggen:

STATUS	SUSY02	Kortets Valuecardrequest	Staus DataReceived	sendt til SUSY	DataReceived	30-07-2024 07:49:17	ORDREC
MAIL	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge				30-07-2024 07:51:53	ORDREC
SMS	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge				30-07-2024 07:52:01	ORDREC

Både e-mail og sms var på dansk, og DSB Ungdomskort har oplyst, at engelsk ikke anvendes til kommunikationen.

E-mailen havde følgende ordlyd:

Hej
Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & ".
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 mail på linket her: www.mitungdomskort.dk
Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 2 dage. Leveret som plastikkort er den 14 dage.

DSB Ungdomskort kan desværre ikke hjælpe dig med anden form for billet i den periode, du står uden Ungdomskort. I den periode, må du benytte andre alternativer – f.eks. rejsekort.

Betalingskortet kan være afvist af flere årsager f.eks:

- Manglende dækning
- Betalingskort er udløbet
- Betalingskort er spærret

Hvis du har spørgsmål til, hvorfor betalingskortet blev afvist, skal du kontakte den bank, der har udstedt betalingskortet til dig.

Sådan bestiller du dit Ungdomskort igen: <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporgsmaal-og-svar/sadan-andrer-du-periode-pa-dit-ungdomskort/>

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/>

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30

SMS'en havde følgende ordlyd:

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & " er annulleret, og du skal derfor bestille et nyt kort. 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 yderligere detaljer i den mail vi har sendt til dig

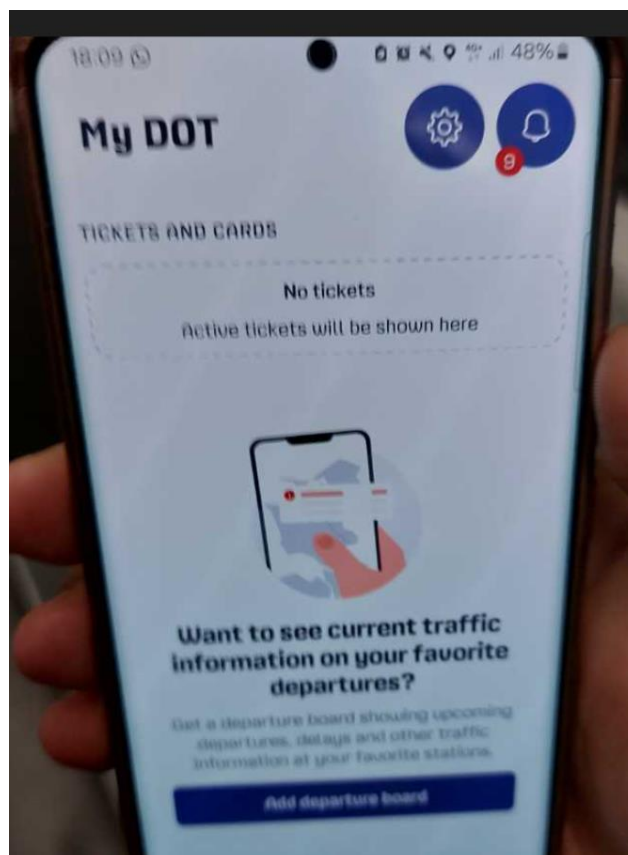
Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30

Ifølge klageren gik han samme dag, den 30. juli 2024, ind i MitUngdomskort og indtastede sit nye betalingskortnummer, og da der ikke var andre oplysninger om, at han skulle foretage sig yderligere, regnede han med, at hans Ungdomskort nu ville blive leveret i DOT-appen.

Men da klageren ikke også samtidigt med indtastningen af betalingskortet, havde bestilt nye ungdomskortperioder, idet de oprindelige perioder var blevet annulleret automatisk, da der ikke kunne trækkes penge fra betalingskortet, blev der ikke leveret noget nyt Ungdomskort til klagerens DOT-app.

Dette var han ikke opmærksom på, da han den 3. august 2024 rejste med Metroen, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel. Stewarden fotograferede appen på klagerens telefon, der så således ud:



Klageren blev derefter pålagt en kontrolafgift for manglende modtagelse af billet, som stewarden indtastede elektronisk til Metro Service:

```
<FeeDate>2024-08-03T18:09:20.5670000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Nordhavn</StationFrom>
<StationTo>Havneholmen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ikke modtaget</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://v
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="hti
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText/>
<TicketPhoto1>/9j/4AAQSkZJRgABAQAAAQABAAD/4gI
</TicketPhoto1>
<TicketPhoto2/>
<TicketPhoto3/>
<IdentificationType>Opholdstilladelse</Identi
```

Samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt, den 3. august 2024, skrev klageren på engelsk til Metro Service, at han havde troet, at hans Ungdomskort automatisk ville være blevet fornyet, når han havde indtastet det nye betalingskortnummer.

Den 5. august 2024 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og skrev:

"I understand this was due to a regretful oversight. However, it is not possible for us to take the intention of the passenger and good faith into consideration. Likewise, we cannot make exceptions based on a customer's travel history and previous purchases. That type of distinction is impossible to enforce fairly and consistently both for our stewards, and for ourselves, as we cannot look into a passenger's intent or their previous journeys with any kind of certainty. Considering the above, the inspection fee will be maintained and I have attached a new payment form you can use."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Metro Service er blevet bedt om at undersøge, om der i tilfældet som klagerens, hvor han er engelsktalende, kan vælge at modtage mails og sms fra Ungdomskort på engelsk i stedet for dansk?

Metro Skrev derefter til DSB Ungdomskort:

"Ankenævnet har bedt os undersøge, om der i tilfældet som klageren, hvor han er engelsktalende, om kunden kan vælge at modtage mails og sms fra Ungdomskort på engelsk i stedet for dansk?"

DSB Ungdomskort svarede:

*"Nej de kan ikke vælge et andet sprog, derfor anbefaler vi også, at de benytter Google Translate (ligesom jeg selv gør, når nogen skriver til Ungdomskort på Engelsk, Urdu eller andet eksotisk)
Mange af disse informationer er jo autogenererede sms og mails fra diverse systemer."*

Metro Service: "Det må forventes, i en situation som klagerens, hvor han bliver bedt om at opdatere kreditkort oplysninger og foretage en ny bestilling, at han efterfølgende tjekker, at alt er gået igennem og han har modtaget sit nye kort på sin mobil, inden han igen vælger at foretage en rejse med bus, tog og/eller metro."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren indtastede efter det oplyste det nye betalingskortnummer den 30. juli 2024 efter, at han havde fået de autogenererede beskeder fra DSB Ungdomskort. Klageren har oplyst, at han alene opfattede oplysningerne på www.mitungdomskort.dk således, at han skulle indtaste det nye betalingskort, men ikke, at det også var krævet, at han indtastede nye perioder for levering af Ungdomskortet.

Det er ankenævnets opfattelse også under hensyntagen til, at det ikke var første gang, at klageren havde skullet indtaste et nyt betalingskortnummer, at klageren burde have sikret sig, at leveringen ville fortsætte efter hans indtastning af det nye betalingskort, men klageren undlod dette, inden han rejste med Metroen den 3. august 2024. Hvis han havde undersøgt sin app, ville han have kunnet læse på engelsk, at der ikke var nogen aktive billetter eller kort, således som det fremgår af fotoet taget af stewarden.

Herefter og som følge af den oplagte risiko for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at kunden kan rejse på et udløbet Ungdomskort, blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Ankenævnet finder det dog problematisk, at der udelukkende kommunikeres på dansk til kundeforholdet, der benytter Ungdomskort i en situation, hvor der kræves noget særligt af kunden, for at undgå at ungdomskortleverancen ophører, og Metro Service bedes videregive nærværende meddelelse til DSB Ungdomskort.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber 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.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”I received a kontrolagifts while traveling in the metro. I thought I had a valid ungdomskort but to my surprise, I didn't. I believe the reason is rooted in the automatic renewal system. My credit card expired and I received an email on the 30th of July that I needed to update my payment details to pay for the next period, so I did. I assumed the payment had gone through but apparently it didn't. I never recieved an email that the payment hadn't gone through nor requesting me to take any action.

Ønsker at opnå: I want to avoid paying this bill or at least reduce the amount given that I tried to have a valid ungdomskort .”

Indklagede anfører følgende:

”The complainant received an inspection fee August 3rd, 2024, at 18:09, after the metro had left Nordhavn station – the complainant informed the inspector that he was going to Havneholmen.

The inspection fee was issued as the complainant could not present a valid ungdomskort or any other kind of valid travel permit.

The metro runs, like the other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid travel document cannot be presented on request, it must be accepted to pay a control fee, which for an adult amount to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

We must refer to the [Joint National Travel Regulations](#) especially

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus metro and light rail, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Use of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. On receipt of a travel document, the customer must make sure that the single ticket is in accordance with requirements.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or been broken.

The complainant wrote in his inquiry to us, that he thought his ungdomskort had renewed automatically, and to the Appeal Board, that he thought he had a valid ungdomskort but to his surprise, he didn't.

We have had the case sent to DSB for opined and they state that the complainants credit card had expired and due to this, the automatically renewal could not be done, as the credit card was rejected by the bank July 30th, 2024.

The same day he received a mail and a SMS about this:

STATUS	SUSY02	Kortets ValuecardrequestStaus DataReceived sendt til SUSY	DataReceived	30-07-2024 07:49:17	ORDREC
MAIL	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		30-07-2024 07:51:53	ORDREC
SMS	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		30-07-2024 07:52:01	ORDREC

The mail had the following text:

Hej

Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & " .

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 mail på linket her: www.mitungdomskort.dk

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 2 dage. Leveret som plastikkort er den 14 dage.

DSB Ungdomskort kan desværre ikke hjælpe dig med anden form for billet i den periode, du står uden Ungdomskort. I den periode, må du benytte andre alternativer – f.eks. rejsekort.

Betalingskortet kan være afvist af flere årsager f.eks:

- Manglende dækning
- Betalingskort er udløbet
- Betalingskort er spærret

Hvis du har spørgsmål til, hvorfor betalingskortet blev afvist, skal du kontakte den bank, der har udstedt betalingskortet til dig.

Sådan bestiller du dit Ungdomskort igen: <https://www.dsb.dk/kundeservice/sporqsmal-og-svar/sadan-andrer-du-periode-pa-dit-ungdomskort/>

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/>

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30

and the SMS the following text :

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden " & GyldigFra & " til " & GyldigTil & " er annulleret, og du skal derfor bestille et nyt kort. 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 yderligere detaljer i den mail vi har sendt til dig

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 Mandag 6:30-18:00, tirsdag-torsdag 8:00-18:00, fredag 8:00-16:30

Both telling the complainant to update the credit card information **AND** make a new order. The complainant did not make a new order – he only updated this credit card information. First on August 3rd, 2024, the complainant orders a new ungdomskort.

DSB has told us that the complainant has had ungdomskort since 2018 and that it isn't the first time he has had an order rejected due to a credit card that was rejected by the bank.

There can be no doubt that the complainant must have been aware that there were problems in connection with the order og delivery of the new ungdomskort and due to this he should had made sure that the new card had been received before boarding – if doing so he would have been aware that the new card was not delivered, and he then would have been able to secure other kind om valid ticket or travel permit before boarding.

We must point out that the complainant did NOT have a valid card, ticket or other kind of travel permit, and the inspection fee is therefore rightly imposed as well as the subsequent case processing must be considered correct. The complainant has received a service that he had not paid for.

Due to the above we maintain our claim of DKK 750.”

Hertil har klageren gjort gældende:

“I acknowledge that it is my responsibility to secure a valid ticket or card prior to boarding any means of transportation in Copenhagen. Moreover, on July 30th, 2024 I did receive a message informing me to update my credit card information and make a new order. Consequently, I updated my credit card information on the same day. Since no more action on the <https://www.mitungdomskort.dk/> page was described, I assumed the renewal process would be automatic and did not require further attention on my part.

The transportation company is correct about the fact that I manually ordered a new ungdomskort on the August 3rd 2024. This is when I was made aware that even though I had updated my credit card details on the date as was informed about it, it in fact required further input from my side. I would have loved to order a new ungdomskort on the 30th of July if I had been made aware of what the process entailed and that updating my credit card details is not enough to renew it. I would like to point out that the transportation company highlighted that they have never had a problem with my payments nor there is a history of other fines. This is all to say that I had no intention to travel without a ticket. This time, I happened to travel without a ticket because of the trust I have in the system informing me about what and how I need to do to ensure I always have a valid ticket with me.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand