

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0368
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende fornyelse af Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet nedsætter kontrolafgiften til 125 kr., og gør gældende, at han har betalt for kortet i 2 år, og at kontrolløren sagde, at der var en fejl med Ungdomskortet Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen (2 stemmer)

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

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er godkendt til Ungdomskort, som han betaler via et betalingskort, der er indtastet på "mitungdomskort.dk".

Hvis der ikke er adgang til dette betalingskort, eller der ikke er dækning til at hæve betaling for det bestilte Ungdomskort, bliver bestillingen annulleret inde i Ungdomskortsystemet. Når dette sker, sendes der en sms og en mail til kunden om, at det bestilte Ungdomskort er annulleret på grund af problemer med betalingen, og at det derfor er nødvendigt at kunden genbestiller et Ungdomskort til den kommende periode.

Klageren havde den 13. oktober 2023 bestilt fornyelse af sin pendlerperiode på Ungdomskort med start den 15. oktober 2023, men DSB kunne ikke trække betaling for perioden på klagerens betalingskort, og annullerede bestillingen, hvilket blev meddelt klageren i en sms den 14. oktober 2023.

Klageren bestilte herefter den 17. oktober 2023 en ny periode fra den 19. oktober 2023, men DSB kunne heller hæve betalingen for denne periode, og sendte klageren en sms den 18. oktober 2023 om, at bestillingen var annulleret.

Herefter bestilte klageren endnu en pendlerperiode på sit Ungdomskort med gyldighedsstart den 21. oktober 2023. Dette kort blev betalt den 20. oktober 2023 kl. 12:08 og leveret til klageren i DOT-appen den 21. oktober 2023.

Imidlertid troede klageren, at perioden allerede var gyldig fra den 20. oktober 2023. Her rejste han med S-toget, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel mellem Sydhavn st. og Nørreport st. Men da klageren ikke kunne forevise noget gyldigt Ungdomskort, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 22:25.

Dette klagede han efterfølgende over til DSB og gjorde gældende, at kontrolløren havde været ubehagelig og ikke ville lytte på hans forklaring, samt at han havde bestilt Ungdomskortet med gyldighed fra den 19. oktober – 17. november 2023.

DSB fastholdt kontrolafgiften, da hans Ungdomskort først var gyldigt fra den 21. oktober 2023.

Klageren anmodede derpå DSB's Kundeambassadør om at ændre afgørelsen, idet kontrolløren havde oplyst, at kontrolafgiften ville blive nedsat eller annulleret. Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at anmode DSB om at ændre afgørelsen og oplyste til klageren, at det måtte bero på en beklagelig misforståelse, hvis han havde fået indtryk af, at kontrolafgiften ville blive annulleret eller nedsat.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

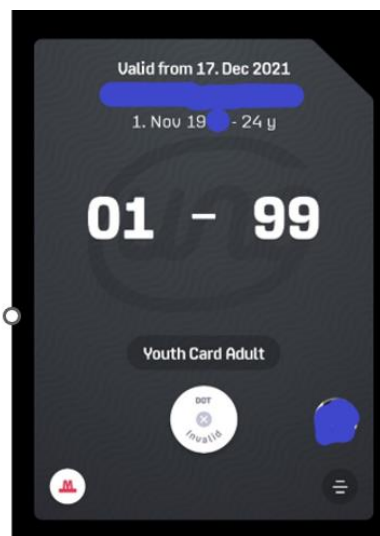
Sekretariatets undersøgelser:

DSB er blevet spurgt om, hvorledes det kommunikeres til kunden, fra hvornår Ungdomskortet er gyldigt. DSB har svaret følgende:

“Ungdomskortet med gyldighedsstart den 21. oktober bestilte klager den 19. oktober. Da der er to dages leveringsfrist, kunne klager ved bestillingen den 19. oktober kun vælge gyldighedsstart fra tidligst den 21. oktober. Klager valgte derfor selv, at Ungdomskortet skulle have gyldighedsstart den 21. oktober:

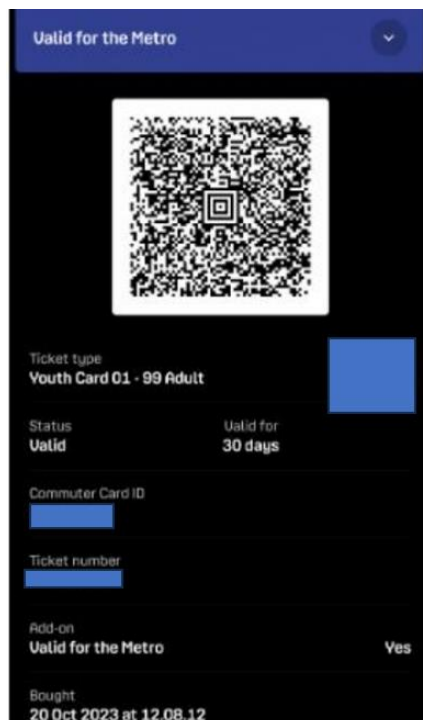
19-10-2023 22:50 Kortet af (040102- [redacted]) er blevet ændret for UU ordning bestilling med godkendelsesperiode 21-07-2021 – 31-07-2024
Ændringen er blevet foretaget af kunden
Tidligere kort
Nye kort
21-10-2023 - 19-11-2023
Tilføjede kort
21-10-2023 - 19-11-2023

Klager får leveret sit Ungdomskort i DOT Appen. Her er kortet blevet vist med en gyldighed fra 21. oktober til 19. november. Herunder er illustreret, hvordan klagers Ungdomskort blev vist i Appen:



Eksempel:

På “Bagsiden” af Ungdomskortet i DOT Appen, er følgende blevet vist:



Klager bør derfor have vidst, at Ungdomskortet først var gyldigt fra den 21. oktober, da han selv valgte denne dato ved bestillingen den 19. oktober, og da det er fremgået meget tydeligt i DOT Appen, at Ungdomskortet var gyldigt fra den 21. oktober.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet, at det blev kommunikeret tilstrækkeligt tydeligt til klageren, både at de to første Ungdomskort ikke kunne leveres grundet manglende betaling, samt at det leverede kort havde en gyldighedsdato fra den 21. oktober 2023, selv om beløbet blev trukket den 20. oktober 2023 kl. 12:08.

Gyldighedsdatoen fremgik både i bestillingsprocessen og på det leverede kort i appen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren for at rejse på Ungdomskortet den 20. oktober 2023 pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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:

”D20.Oktober 2023 kl22:23 fik jeg en kontrolafgift, Min ungdomskorts skulle have kommet, da jeg købt den et par dage før afgiften. Jeg har betalt ungdomskort i over 2 år nu, Da jeg er i 3g på en gymnasiale uddannelse. Kontrollør kunne se at der var en fejl med ungdomskortet og derfor skrev han i bøden at den skal undersøges. Jeg synes ikke at det er en fair afgift. Jeg vil gerne have at afgiften kan nedsættes til en administrationsgebyr på 125kr, hvis den nu ikke kan fuldstændig annulleres.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 20. oktober 2023 på en rejse mellem Sydhavn og Nørreport Station, blev udstedt en kontrolafgifter til klager. Ved billetkontrollen foreviste klager et Ungdomskort, der ikke var gyldigt. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift, samt efterfølgende at fastholde krav om betaling, da klager anmodede om at få afgiften annulleret eller nedsat.

Kontrolafgifterne er udstedt i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler af 1. december 2022: [Fælles-landsdækkende-rejseregler-01122022.ashx \(rejsekort.dk\)](#)

Klager er godkendt til at købe Ungdomskort hos DSB, og har valgt at få Ungdomskort leveret i DOT Appen. Klager har forudbestilt Ungdomskort á 30 dages gyldighed i hele godkendelsesperioden.

Inden gyldighedsstart af et nyt Ungdomskort, hæver DSB betaling for dette via det betalingskort, som klager har oplyst på mitungdomskort.dk. Hvis der ikke er adgang til dette betalingskort, eller der ikke er dækning til at hæve betaling for det bestilte Ungdomskort, bliver bestillingen annulleret. Når dette sker, sendes der en sms og en mail til kunden om, at det bestilte Ungdomskort er annulleret på grund af problemer med betalingen, og at det derfor er nødvendigt at kunden genbestiller et Ungdomskort til den kommende periode.

For klagers vedkommende var der bestilt Ungdomskort med gyldighedsstart hhv. den 15. oktober og den 19. oktober. Da DSB for begge kort ikke kunne hæve betalingen i klagers bank, blev begge kort annulleret, og klager fik besked om dette fra DSB. Klager genbestilte endnu et Ungdomskort med gyldighedsstart den 21. oktober, som blev leveret til klager i DOT Appen, da dette kort blev betalt.

Klager havde på grund af ovenstående derfor ikke et Ungdomskort, som var gyldig til rejsen med DSB den 20. oktober.

Da klager ikke kunne forevise gyldig billet ved billetkontrol i DSB's tog den 20. oktober 2023, kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand