

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0149
- Klageren:** XX på vegne af YY  
2770 Kastrup
- Indklagede:** DSB  
**CVRnummer:** 25050053
- Klagen vedrører:** Annulleret Ungdomskortbestilling – betaling kunne ikke hæves på det tilknyttede betalingskort, som var blevet spærret
- Parternes krav:** Klageren ønsker erstatning af 53,50 kr. for ekstraomkostninger til sønnens rejser  
Indklagede afviser at betale erstatning
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Klageren kan ikke få medhold i sit krav om godtgørelse af 53,50 kr.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn, som var godkendt til Ungdomskort og havde en elektronisk betalingsaftale med DSB, havde på [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk) bestilt et Ungdomskort, som skulle gælde fra den 22. maj 2018.

Da DSB den 10. maj 2018 forud for Ungdomskortets produktion og levering ville trække betaling for det bestilte kort, kunne beløbet ikke hæves på det betalingskort, som var tilknyttet aftalen, og DSB fik via betalingsystemet DIBS oplyst, at betalingskortet var spærret.

DSB sendte den 11. maj 2018 såvel en e-mail som en sms til klagerens søn om, at hans Ungdomskortbestilling var blevet annulleret, fordi betalingskortet var blevet afvist. DSB oplyste endvidere, at han skulle bestille et nyt Ungdomskort hurtigst muligt.

Klagerens søn bestilte samme dag et nyt Ungdomskort og tilknyttede et nyt betalingskort til aftalen, men på grund af den 14 dages-bestillingsfrist, som gælder for Ungdomskort på plastikkort, kunne et nyt Ungdomskort først leveres med gyldighed fra den 24. maj 2018.

Da klagerens søn således ikke havde et gyldigt Ungdomskort den 22. og 23. maj 2018, betalte han for sine rejser disse to dage med sit rejsekort personligt:

Rejsenr.	Dato	Kl.	Fra	Kl.	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
85	23-05-18	10:04	Flintholm St.	10:27	Ørestad St.	-15,00	107,10
84	23-05-18	07:30	Linje : 350S Korsvejens Skole	07:59	Flintholm St.	-20,00	122,10
	22-05-18	20:42	Tank-op		Tårnby St.	100,00	142,10
83	22-05-18	11:35	Tårnby St.	12:09	Flintholm St.	-16,00	42,10
82	22-05-18	09:48	Flintholm St.	10:17	Ørestad St.	-15,00	58,10
81	22-05-18	06:16	Ørestad St.	06:47	Linje : 350S Bellahøj	-12,00	73,10

Fra Rejsekort selvbetjeningside for klagerens søn

Klageren anmodede den 24. maj 2018 på vegne af sin søn DSB om at godtgøre 53,50 kr. for ekstraomkostninger til transport den 22. og 23. maj, hvilket han begrundede således:

" Ungdomskortet var bestilt til den 22-maj-2018 men stod først til rådighed fra den 24-maj-2018. Vil I derfor være så venlige at udbetale ekstraomkostningerne på 53,50 kr. til Nemkonto for kunden [NN]. Beløbet er beregnet som 78 kr. for kørsler den 22 & 23-maj-2018 minus 25, 50 kr for 2 dage ungdomskort til 12,25 kr. per dag. Se bilag rejsekort. Den 11-maj-2018, havde vi os henvendt til Ungdomskortets telefoniske kundeservice og forstod at systemmæssige restriktioner ikke tillade at kortet kunne leveres som aftalt. Systemet havde nemlig modtaget en fejlkode fra Ungdomskortets betalingsleverandøren. Betalingen blev i sidste ende trukket på kundens kortkonto. (OCR/besked: DSB UNGDOMSKORT TAASTRUP DK 15.05.2018Local/Suburban Commuter Passenger TrDKK441,00). Derfor anmoder vi om udbetaling af ekstraomkostningerne på 53,50 kr."

DSB afviste den 31. maj 2018 at refundere sønnens ekstraudgifter til rejser de pågældende dage og anførte følgende:

" DSB kan desværre ikke tilbyde dig at refundere udgifterne for dine rejser på rejsekort.

Du har haft en bestilling med perioden 22.05.2018 – 29.06.2018, hvilket vi forsøgte at trække pengene for den. 10.05.2018.

Din bank gav tilbagemelding om, at dit betalingskort var spærret. Når betalingen bliver afvist, bliver kortet også annulleret. Derfor er du blevet informeret om, at du skulle bestille et nyt kort.

Vores bestillingstider er 4 dage, når det er applevering, og 14 dage når det er plastikkort levering.”

Klageren anmodede herefter den 8. juni 2018 DSB's Kundeambassadør om assistance til at få godtgjort sønnens ekstraudgifter til transport og anførte til støtte for herfor:

” Juridisk set er der indgået en bindende aftale mellem Ungdomskort/DSB og kunden. Denne aftale kan ikke ophæves ensidigt medmindre aftalen er misvedligeholdet af modparten. En teknisk spærrekode fra betalingssystemerne kan ikke anses for en misvedligeholdelse fra kundens side, fordi kunden har viljen og evnen til at betale. Ungdomskort/DSB kan sikre sig betalingen ved at lægge en forhåndsreservering på kreditkortet for eksempel ved bestillingen eller 30 dage inden leveringen. Desuden har Ungdomskort/DSB mulighed for at bede kunden om et andet betalingskort, f.eks. ved at sende et online betalingslink til kunden. At Ungdomskort/DSB ønsker at spare disse forretningsprocesser væk, må ikke gå udover kundens retssikkerhed. Hvis Ungdomskort/DSB vurderer i strid mod kundens rettigheder, at det koster for meget at understøtte disse forretningsprocesser, bliver Ungdomskort/DSB erstatningspligtig.

Vil du være so venlig at sikre at [NN]får udbetalt sine penge. Det må være i DSB's interesse at behandle unge mennesker på en fair måde. Det er jo DSB's fremtidige kunder.”

DSB's Kundeambassadør afviste den 29. juni 2018, at der var grundlag for at rejse kritik af DSB's behandling af sagen, og afviste endvidere at der var forhold i sagen, der kunne danne grundlag for at kompensere klagerens søn for ekstraomkostningerne til sine rejser.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

DSB annullerede den 10. maj 2018 bestillingen af et Ungdomskort til klagerens søn, fordi der ikke kunne hæves betaling på sønnens betalingskort, som var blevet spærret. Som følge heraf sammenholdt med, at der var 14-dages leveringsfrist på en ny Ungdomskortbestilling, måtte klagerens søn i to dage betale for sine rejser med sit rejsekort, hvilket medførte, at han havde en merudgift til transport på 53,50 kr.

For at få erstatning for merudgiften til sønnens rejser, skal klageren godtgøre, at DSB har handlet ansvarspådragende.

DSB tilbyder Ungdomskort i app eller som plastikkort, og plastikkort tilbydes enten med fakturabetaling eller med en elektronisk betalingsaftale, som klagerens søn havde valgt.

I henhold til handelsbetingelserne for Ungdomskort med elektronisk betalingsaftale reserveres det fulde beløb for det bestilte Ungdomskort 10-12 dage før kortets første gyldighedsdag, og hvis beløbet ikke kan reserveres på det tilmeldte betalingskort, annulleres bestillingen.

Det er på denne baggrund ankenævnet opfattelse, at DSB var berettiget til at annullere sønnens Ungdomskortbestilling, og klagerens henvisning til aftalelovens regler om ensidig ophævelse og misligholdelse, kan ikke føre til en anden bedømmelse. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at det er en betingelse og forudsætning for levering af Ungdomskort, at DSB har modtaget betaling herfor, og et spærret betalingskort kan i den relation betegnes som en væsentlig misligholdelse fra kundens side, der indebærer, at DSB herefter ikke længere er forpligtet til at levere ydelsen.

Det forhold, at klagerens søn ikke var bekendt med, at hans betalingskort var spærret, og at han endvidere var villig til at betale for Ungdomskortet på anden vis ændrer ikke herved.

Ankenævnet finder herefter, at det ikke kan anses for godtgjort, at DSB har handlet ansvarspådragende ved at annullere Ungdomskortbestillingen, hvorfor klageren ikke kan få medhold i sit krav om erstatning for sønnens merudgifter til transport.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Uddrag af Handelsbetingelser for Ungdomskort:**

”

#### **Gyldighed**

Ungdomskortet er gyldigt til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og metro inden for gyldighedsperioden og gyldighedsområdet. Gyldighedsperioden starter kl. 04.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 03.59 efter sidste gyldighedsdag. Det digitale Ungdomskort er først gyldigt, når det er modtaget på enheden, og kan fremvises på forlangende.

[...]

#### **Levering**

[...]

#### **Som plastikkort (med elektronisk betalingsaftale)**

Plastikkort har oplysning om rejsestrækning eller zoner, periode samt personlige oplysninger (navn, billede, fødselsdato). 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 postforsendelse. Beløbet hæves på din konto, når kortet er udstedt. Kan vi ikke reservere det fulde beløb på det tilmeldte betalingskort, annulleres din bestilling.

[...]

#### **Betaling**

[...]

### Plastikkort (med elektronisk betalingsaftale)

Ved brug af betalingsaftale reserveres det fulde forløb, før Ungdomskortet udstedes, normalt 10 -12 dage før første gyldighedsdato. Betalingen bliver først trukket på betalingskortet dagen efter Ungdomskortet er blevet afsendt. Beløbet hæves på din konto, når kortet er udstedt. Er der ikke penge nok på kontoen kan kortet ikke udstedes.

Under abonnementsordningen modtager DSB betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA og MasterCard eller debetkort. DSB Ungdomskort anvender DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling med kreditkort hos butikken er sikker og certificeret af PBS. På [www.dibs.dk](http://www.dibs.dk) kan du læse om sikker betaling.

”

## Fra DSB's hjemmeside:

”

### Hurtigere levering på dit Ungdomskort

Leveringstiden på dit Ungdomskort vil fra den 7. november 2017 være 4 dage, hvis du vælger at modtage dit Ungdomskort i app.

For at det er muligt at få et Ungdomskort i app kræver det, at vi kan trække på et betalingskort. Det vil altså ikke være muligt at betale med fakturabetaling.

### Hvad sker der, hvis der ikke er dækning på mit betalingskort?

Det er vigtigt for produktionen af dit Ungdomskort, at der er dækning på dit betalingskort, ellers annullerer vi dit Ungdomskort. Annullerer vi dit Ungdomskort, kan du bestille et nyt Ungdomskort med start fra om 4 dage.

### Du sparer penge på dine rejser med Ungdomskort

Ungdomskort giver dig adgang til at rejse, så meget du vil, mellem dit hjem og dit uddannelsessted samt i hele det lokale [takstområde](#), hvor du bor.

Desuden får du 25% rabat, når du rejser på tværs af [takstområder](#) med Ungdomsbillet eller rejsekort kundetype ung. Rejser på tværs af [takstgrænser](#) med bus, kan du også få rabat på busbilletten.

Hvis du rejser lokalt inden for et andet [takstområde](#) end dit eget, kan du købe en Børnebillet og spare penge.

Sjælland, Lolland, Falster og Møn er et stort [takstområde](#), og derfor kan du købe en Børnebillet og spare penge, hvis du rejser uden for dine gyldige zoner.

### Sådan bestiller du Ungdomskort:

- 1 Log på [www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk) [↗](#) med nem id
- 2 Dit uddannelsessted tjekker nu, at du er berettiget til Ungdomskort
- 3 Du viderestilles nu til [Mit Ungdomskort](#) [↗](#), hvor du bestiller og betaler dit Ungdomskort
- 4 Gælder dit kort på tværs af en eller flere [takstgrænser](#), får du nu mulighed for at vælge, om du vil have det leveret elektronisk i [DSB app](#) i stedet for som plastikkort sendt med post.
- 5 Hvis du ønsker dit Ungdomskort leveret med posten bliver det leveret cirka 14 dage efter. Har du bestilt til modtagelse i app er leveringstiden 4 dage

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

” Ungdomskortet var bestilt i henhold til de gældende regler og til tidfrister med gyldighed startende den 22-maj-2018. (Bilag UngdomskortBestillingsfrist.pdf).

DSB Ungdomskort tilsidesætter denne ret ved at annullere bestillingen efter 14-dagsfristen var påbegyndt nemlig den 11-maj-2018. (Bilag UngdomskortMail20180511.pdf)

Derfor bliver DSB Ungdomskort erstatningspligtig for ekstraomkostningerne på 52,50 kr., som er opstået den 22 og 23-maj-2018. Beløbet er beregnet som 78 kr. for kørsler den 22 & 23-maj-2018 minus 25,50 kr. for 2 dage ungdomskort til 12,25 kr. per dag. (Bilag Rejsekort20180524.pdf).

Spørgsmålet er, om kunden havde misvedligehold sin del af aftalen. Jf. paragraf 92 i ’Lov om betalinger’ kan kunden ikke gardere sig imod, at et betalingskort bliver spærret af kortudstederen. Derfor har kunden ikke misvedligeholdt aftalen. DSB Ungdomskort kunne have forlangt et alternativt betalingskort eller en anden form af betaling. Ingen af de andre bestillinger hos DSB Ungdomskort havde givet anledning til, at kunden skulle være en dårlig betaler.

Det har ingen betydning for kundens ret til det bestilte produkt, at DSB Ungdomskort henviser til et andet produkt, som kræver en smartphone med dataabonnement og har kendte ulemper nemlig, at medstuderende med denne ordning kommer for sent til undervisning på grund af den hårdhændede håndtering af kontrollanterne, når der opstår problemer med dataforbindelsen eller andre tekniske problemer.”

### Indklagede anfører følgende:

” DSB kan bekræfte, at klagers søn havde bestilt et Ungdomskort med gyldighedsstart den 22. maj 2018.

Da DSB forud for levering ville trække betaling for det bestilte, var der ikke adgang til at hæve penge på det betalingskort, som ved bestillingen var blevet oplyst til DSB.

Den 10. maj forsøgte DSB hhv. kl. 13:31 og kl. 14:33 forgæves at hæve betaling for det bestilte:

Status	Kort	Aftale (3D)	Trans.	Ordrenr.	Dato/tid	Beløb	Gebyr	Gennemført	Actioncode
<input type="checkbox"/> Afvist	VISA	PBS			10/05/2018 14:33:02	478,00 DKK	13,86 DKK		200
<input type="checkbox"/> Afvist	VISA	PBS			10/05/2018 13:31:15	478,00 DKK	13,86 DKK		200

1...2 af 2 betalinger. 10 10 10 10 10

Vis 10 per side

Fejlkode hjælp 200 - Internet Exp...

https://payment.architrade.com DIBS Payme...

**Kortet er spærret**  
Kortet er spærret - kunden skal kontakte sin bank

Luk

Der blev via betalingssystemet – DIBS – sendt en fejlkode ”200”, som angiver, at der ikke er adgang til det aktuelle betalingskort, da det er spærret.

Når DSB ikke kan hæve betaling for en bestilling af Ungdomskort, bliver bestillingen af DSB annulleret, og kunden bliver orienteret herom. Af leveringsbetingelserne fremgår det tydeligt, at et Ungdomskort ikke vil blive leveret uden forudgående betaling.

Den 11. maj blev der sendt en sms samt en mail til klagers søn med orientering om den annullerede ordre samt vejledning omkring genbestilling:

Sms:

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden \_\_\_\_\_ 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](http://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

Mail:

Hej

Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden \_\_\_\_\_. 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](http://www.mitungdomskort.dk)

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 4 dage. Leveret som plastikkort 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/>

Klagers søn fik dermed tydelig information om annullering af det bestilte Ungdomskort samt vejledning om mulighed for genbestilling.

Klager skriver i sin klage, at DSB er forpligtiget til at indrettet bestillingssystemet, så kunder på anden vis kan betale, når et betalingskort er spærret.

Det er uklart for DSB hvilken lovhjemmel, som klager med denne påstand henviser til. Som DSB læser og tolker § 92 i Lov om betalinger, regulerer denne forholdet mellem kortholder og udbyder af betalingskortet.

DSB skal også henvise til handels- og leveringsbetingelserne for Ungdomskort:

Fra Handelsbetingelserne på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.mitungdomskort.dk](http://www.mitungdomskort.dk)

## Levering

### Som plastikkort (med elektronisk betalingsaftale)

Plastikkort har oplysning om rejsestrækning eller zoner, periode samt personlige oplysninger (navn, billede, fødselsdato). 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 postforsendelse. Beløbet hæves på din konto, når kortet er udstedt. Er der ikke penge nok på kontoen kan kortet ikke udstedes.

FAQ fra [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)

× Hvorfor har jeg ikke fået mit Ungdomskort?

1 Tjek at du har betalt for dit Ungdomskort.

Hvis du betaler via betalingskort, vil dit kort blive afvist, hvis ikke vi har mulighed for at reservere pengene – du vil blive informeret på mail eller sms om annulleringen.

Hvis du betaler via fakturabetaling, så vil kortet først blive sat i produktion, når vi har modtaget din betaling.

Der blev den 11. maj genbestilt et Ungdomskort til klagers søn med gyldighedsstart den 24. maj. Ved samme lejlighed blev der på bestillingsportalen MitUngdomskort indlagt informationer om et nyt betalingskort. DSB har for denne genbestilling den 15. maj hævet et beløb på 441 kroner på det ny betalingskort.

Da det var forhold hos klagers søn, der var årsag til, at der ikke kunne trækkes betaling for det bestilte Ungdomskort, er det klagers søn, som er ansvarlig for at dække ekstraomkostninger til transport i de to dage, hvor klagers søn på grund af den manglende betaling ikke havde et Ungdomskort.

Ved bestilling af et nyt Ungdomskort er der for plastikkort en leveringsfrist på 14 dage. Bestillingsfristen på 14 dage er nødvendig af hensyn til produktion og postforsendelse af kortet. Ønsker kunden hurtigere levering kan Ungdomskortet leveres i en App. Her er bestillingsfristen 4 dage. Bestillingsfristerne for de to korttyper fremgik tydeligt af mailen fra DSB.

Klagers søn kunne ved bestilling af Ungdomskortet til levering i DSB Appen have fået et kort med gyldighed fra den 15. maj ved bestilling den 11. maj og herved havde undgået at mangle et Ungdomskort.

Da:

- DSB har annulleret det bestilte Ungdomskort på grund af manglende betaling fra klagers søn
- annulleringen er sket i overensstemmelse med handels- og leveringsbetingelserne for Ungdomskort
- DSB har orienteret klagers søn om annulleringen og muligheden for hurtig levering af et nyt Ungdomskort

kan DSB på den baggrund ikke imødekomme klagers krav om økonomisk kompensation.”

### Hertil har klageren bemærket:

#### ” 1. Ret til ungdomskort

DSB skriver ”Det er uklart for DSB hvilken lovhjemmel, som klager med denne påstand henviser til.”

Jf. kapitel 2 i ’Lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v.’ har kunden ret til et ungdomskort. DSB Ungdomskort tilsidesætter denne ret med annulleringen den 11-maj-2018.

Loven beskriver ikke, hvordan DSB’s systemer skal indrettes for at kunne overholde loven. Kunden har til DSB konstruktivt henvist til muligheden at tilbyde betaling med et andet kort. Kunden



forlanger blot, at loven overholdes og rabatten gives.

Klagen skal gerne være med til at motivere DSB at behandle kunderne ordentligt og gøre dens systemer compliant med lovgivningen. Kunden forlanger ikke – som DSB skriver *”at DSB er forpligtiget til at indrette bestillingssystemet, så kunder på anden vis kan betale, når et betalingskort er spærret.”* Det kræver ikke en lov at give kunderne en god oplevelse.

## 2. Udenfor kundens ansvarsområde

DSB har ikke dokumenteret, at problemer i betalingssystemet ligger i kundens ansvarsområde: Det er nemlig ganske umuligt på basis af en DIBS fejlkode. En DIBS fejlkode 200 'The card was denied' (Kort afvist, se bilag DibsCodes.pdf) kan have mangfoldige årsager. Udover manglende dækning på kortkontoen, kan der være sikkerhedsmæssige spærringer, tekniske spærringer, suspendering via fraud detection algoritmer og meget mere, som ligger helt udenfor kundens omsvarsområde.

Kortudsteder har ret til at spærre ethvert kort med øjeblikkelig virkning temporært eller permanent, selvom der er dækning på kontoen. Paragraf 92 i 'Lov om betalinger' regulerer denne ret. Når kortudstederen har denne lovmæssige forankrede ret, kan det ikke ligge som kundens ansvarsområde at garantere, at et kort virker på et vilkårligt tidspunkt, som er valgt af DSB.

Vi undrer os over, hvordan DSB gentagende gange og uden beviser kan påstå: *”Da det var forhold hos klagers søn, der var årsag til, at der ikke kunne trækkes betaling”*.

## 3. Kunden overholdt forretningsbetingelserne

Kunden overholdt forretningsbetingelserne, og DSB har ikke bevist det modsatte. DSB påstår at *”Af leveringsbetingelserne fremgår det tydeligt, at et Ungdomskort ikke vil blive leveret uden forudgående betaling.”* Når DSB ikke straks reserverer beløbet ved bestillingen, betyder det, at kunden også skulle være ansvarlig for samtlige andre problemer i betalingssystemet, der ligger udover dækning på kortkontoen. I DSB's leveringsbetingelser står der modsætningsvist: *”Er der ikke penge nok på kontoen kan kortet ikke udstedes.”* Det er altså på ingen måde tydeligt, at det skulle omfatte mere end kortkontoens dækning.

Bilag KortTransaktioner.pdf viser, at der var dækning på kortkontoen den 10-maj-2018. På kortkontoen var der i tidsrummet 10-maj til 15-maj i alt træk på 2592 kr., herunder 441 kr. til DSB den 15-maj-2018 og ingen indbetalinger. Med andre ord, dækningen var i alt 2592 kr. højere den 10-maj-2018 og dermed tilstrækkeligt til at klare DSB's træk på 478 kr. Det kan derfor konkluderes, at kunden overholdt leveringsbetingelserne.

## 4. Kortoplysninger

DSB hævder uden systemdokumentation, at det handlede om et betalingskort, *’som ved bestillingen var blevet oplyst til DSB Bestillingsprocessen og betalingsreservering’*. DSB burde kunne se i deres system, at kortet var lagt ind i systemet mange måneder forud for bestillingen. Kortets udløbsdato var den 08/19, og det er på ingen måde tydeligt for kunden, hvilket kort der anvendes i forbindelse med en bestilling, fordi DSB anvender en totalmaskering af kortet. Se bilag Ungdomskort20180524.pdf

## 5. Manglende betalingsreservering ved bestillingen

Vi er skuffet over, at DSB i deres redegørelse ikke oplyser den konkrete bestillingsdato, og at de ej heller fremlægger, hvordan det kunne ske, at de forsømte at lægge en betalingsreservering ind på kortet ved bestillingstidspunktet. DSB kunne hermed have sikret sig betalingen sammen med kundens ret til et ungdomskort allerede ved bestillingen. Bestillingen var nemlig lagt ind i systemet i meget god tid forud for produktionsdatoen.”

## Og har endvidere anført:

”Jeg supplerer med links til en aktuel sag i pressen, som understøtter, at et kort kan bliver spærret for enhver på ethvert tidspunkt uden at kortbrugeren har indflydelse på det.

<http://nyheder.tv2.dk/udland/2018-09-07-danskere-er-ramt-af-hackerangreb-hos-british-airways>

<https://borsen.dk/nyheder/virksomheder/artikel/1/368547/danskere-er-ramt-af-hackerangreb-hos-briti>

[sh airways - nets i gang med at udskifte betalingskort.html](https://finans.dk/erhverv/ECE10855245/nets-advarer-danskerne-efter-hackerangreb-paa-flyelskab-udskift-jeres-kort/?ctxref=ext)  
<https://finans.dk/erhverv/ECE10855245/nets-advarer-danskerne-efter-hackerangreb-paa-flyelskab-udskift-jeres-kort/?ctxref=ext>

”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

” DSB leverer først et Ungdomskort til kunden, når dette er betalt. Da DSB ikke havde adgang til at hæve betaling for det bestilte Ungdomskort med gyldighedsstart den 22. maj, blev dette annulleret, efter at DSB fra DIBS fik informationer om, at klagers søns betalingskort var spærret.

Når et betalingskort spærres, er kunden den nærmeste til at vide, at dette er sket. DSB bliver ikke informeret, når en kundens betalingskort bliver spærret, og kan derfor ikke tage højde for dette. Hvordan, kunden informeres i forbindelse med spærring af et betalingskort, er reguleret i aftaleforholdet mellem kunden og dennes bank. Klager har ikke oplyst, hvornår betalingskortet blev spærret, eller hvordan hans søn blev informeret herom.

DSB blev først bekendt med det spærrede betalingskort den 10. maj i forbindelse med opkrævning af betalingen for Ungdomskortet. Den 11. maj fik klagers søn besked om, at der var problemer med betalingen hvorfor Ungdomskortet var blevet annulleret, ligesom klagers søn fik vejledning om muligheden for at bestille et Ungdomskort til levering på App, hvor bestillingsfristen kun er på 4 dage.

Havde klagers søn benyttet sig af denne mulighed og bestilt Ungdomskortet til levering på App, kunne DSB have leveret et Ungdomskort med gyldighedsstart fra den 15. maj.

Klagers søn har dermed haft adgang til at bestille et nyt Ungdomskort, som kunne leveres med en gyldighedsstart inden udløb af det forrige Ungdomskort og herved have undgået at stå uden et Ungdomskort den 23. og 24. maj.

DSB har alene adgang til at hæve betaling for Ungdomskort på det betalingskort, som kunden selv har valgt at benytte og har indtastet informationer om. Af hensyn til datasikkerhed vises informationer om betalingskortet i en sløret form. Er kunden i tvivl om hvilket betalingskort, han har valgt at benytte, er der adgang til denne information ved at vælge ”skift betalingskort”.

DSB har indrettet betalingsaftaler tilknyttet levering af Ungdomskort således, at der hæves betaling for et Ungdomskort, umiddelbart inden kortet bliver produceret og sendt til kunden. Dette sker sædvanligvis 14 dage før Ungdomskortets gyldighedsstart. Langt de fleste bruger af Ungdomskort bestiller ved studiestart kort til hele studieforløbet. DSB foretager ved bestillingen derfor ikke en betalingsreservering, for at undgå at ”låse” et større beløb på kundens konto i en længere periode.”

### **Klageren har hertil bemærket:**

” Det principielle spørgsmål i henhold til ’Lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsudannelser m.v.’, som skal besvares i denne sag, er:

Skal DSB give alle, som opfylder lovens forudsætninger, adgang til et Ungdomskort eller må DSB udelukke visse kundegrupper på baggrund af tilfældige hændelser eller må DSB opstille forhindringer f. eks. ekstraomkostninger således, at kunden de facto er udelukket fra et Ungdomskort?

DSB henviser gentagende gange til et 'Ungdomskort til levering på App' uden at afgive et tilbud om, hvordan DSB vil levere en smartphone samt et mobildataabonnement eller erstatte de tilknyttede omkostninger. Vi anser det for en diskriminerende handling overfor personer, som ikke har en smartphone eller ikke har råd til en mobildataabonnement eller ikke kan håndtere denne komplekse løsning. 'Ungdomskort til levering på App' er et fint men komplekst tillægsprodukt, men frigør DSB ikke fra dens forpligtelser i henhold til 'Lov om befordringsrabat til uddannelsessøgende i ungdomsuddannelser m.v.'. Derfor er det ikke korrekt, når DSB påstår, 'at Klagers søn har dermed haft adgang til at bestille et nyt Ungdomskort'. Udover det kan man stille sig spørgsmålet, hvor sjovt det er, at få pålagt en kontrolafgift kun, fordi smartphonen skulle opdatere sig netop i det øjeblik kontrollanten kom forbi?

DSB skriver 'Er kunden i tvivl om hvilket betalingskort, han har valgt at benytte, er der adgang til denne information ved at vælge "skift betalingskort". - Det er fuldstændigt uklart, hvordan registreringen af et nyt kort skulle hjælpe i at finde ud af, hvilket kort er spærret. Som de facto industristandard for, at vise hvilket kort er registreret, anvendes et partielt maskeret kortnummer f. eks. 1234 56xx xxxx 3456. Vi står uforstående overfor, at DSB ikke anvender denne løsning.

Det frigør DSB ikke fra at overholde loven, når DSB skriver 'Langt de fleste bruger af Ungdomskort bestiller ved studiestart kort til hele studieforløbet. DSB foretager ved bestillingen derfor ikke en betalingsreservering, for at undgå at "låse" et større beløb på kundens konto i en længere periode.' Loven beskriver ikke, hvordan DSB skal implementere deres forretningsprocesser. Vi kan slet ikke se, at det skulle være nødvendigt at lave en reservering over en lang periode. Perioden skal bare være lang nok i forhold til, at loven kan overholdes i forbindelse med bestillingsprocessen.

DSB spørger: 'Klager har ikke oplyst, hvornår betalingskortet blev spærret, eller hvordan hans søn blev informeret herom.'

Vi blev orienteret om, at kortet skulle være spærret, gennem DSB's SMS den 11-maj-2018 og fulgte op på det samme dag."

### **Hertil har indklagede bemærket:**

" Krav til bestilling og administration af Ungdomskort er beskrevet i Bekendtgørelse om Ungdomskort: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=202349>

Heraf fremgår følgende:

#### *Bestillingssystem*

**§ 5.** Bestilling af Ungdomskortet håndteres i et elektronisk system, som er opbygget til at håndtere Ungdomskort.

*Stk. 2.* Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte administrerer bestillinger fra personer omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 og 2, og bekræfter retten til Ungdomskort i bestillingssystemet.

*Stk. 3.* Det er en forudsætning, at Ungdomskortet bestilles via brug af NemID.

*Stk. 4.* De kortudstedende myndigheder er trafikselskaber og togoperatører og udsteder Ungdomskort baseret på de modtagne data i bestillingssystemet.

#### *Administration*

**§ 6.** Administrationen af Ungdomskortet, herunder regler om compensation, aftaler om fælles markedsføring

og rejseregler for at bruge Ungdomskortet, aftales mellem Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og de trafikvirksomheder, hvor Ungdomskortet kan anvendes, samt mellem Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte.

DSB sælger Ungdomskort i overensstemmelse hermed, og unge, der er godkendt til at kunne købe Ungdomskort, har alle lige adgang til at bestille Ungdomskort hos DSB via den fælles bestillingsportal.

DSB tilbyder to forskellige typer af Ungdomskort – Levering på App eller levering af et plastikkort, som sendes til kunden med posten. Den enkelte kunde vælger selv, hvilken leveringsmetode der ønskes. Vælger kunden at benytte sig af Appen er bestillingsfristen 4 dage, og leveringsfristen for et plastikkort er 14 dage.

DSB leverer Ungdomskortet i overensstemmelse med kundens bestilling, når kunden har betalt for sin bestilling.

Det er alene kunden, som er ansvarlig for, at det bestilte Ungdomskort bliver betalt. DSB kan ikke pålægges eventuelle ekstraomkostninger til transport, som skyldes manglende betaling. At kunden i den konkrete sag ikke havde fået information om, at hans betalingskort var blevet spærret, er et forhold mellem kunden og dennes bank.

Såfremt der måtte være behov for yderligere til belysning af sagen, står DSB til rådighed herfor.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand