

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0012
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 21296469
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af Ungdomskort. Efterfølgende nedsat til 125 kr., da kortet var gyldigt på kontroltidspunktet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, og gør gældende, at hun grundet en systemmæssig fejl hos DSB ikke modtog Ungdomskortet rettidigt
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 125 kr.

Beløbet skal betales til Movia, som 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde et Ungdomskort til perioden 3.11 – 02.12.2019 og bestilte og betalte den 25. november 2019 et nyt, som skulle være gældende fra 3.12.2019 – 01.01.2020.

Samtidig med klagerens bestilling og betaling via betalingskort den 25. november 2019 sendte DSB en e-mail til klageren med følgende ordlyd (eksempel):

Emne: DSB Kvittering Aftale 00000000

Hej

Indenfor de nærmeste dage vil vi hæve XXXX,- fra din konto, som betaling for dit Ungdomskort gældende 11.11.11 – 12.12.11

Vi har sendt dit kort, og du modtager det i løbet af få dage.

Dit betalingsaftalenummer er 00000000

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.

Bedste hilsner

DSB Ungdomskort

DSB har videre oplyst, at de sendte en sms til klageren om, at hun skulle kontakte DSB Ungdomskort hverdagen før kortets gyldighedsdato, hvis hun ikke havde modtaget kortet:

SMS

Plastikkort

For plastikkort/når kortet er afleveret hos postvæsenet til forsendelse, og uddk modtager en kvittering på at kortet er afsendt.

SMS tekst (UDDK11)

Vi har modtaget dine oplysninger og kan bekræfte, at dit Ungdomskort er på vej til dig. Modtager du ikke dit Ungdomskort inden kortets startdato, skal du kontakte os senest hverdagen før kortet skal starte. Tlf. 70131417 Man-Fre kl 08.00 til 18.00.

Med venlig hilsen
DSB Ungdomskort

I disse tilfælde kan DSB sende en kode, som kan benyttes til i en automat at få udstedt et midlertidigt Ungdomskort benævnt "Nødkort".

Klageren modtog ikke sit Ungdomskort inden gyldighedsstart, men kontaktede heller ikke DSB.

Den 4. december 2019 om morgenen omkring kl. 9 ringede hun til DSB og fik kl. 09:09 oplyst en kode til brug for udstedelsen af et midlertidigt Nødkort gældende indtil den 17. december 2019.

Fra klagerens telefonregning:

Tidspunkt		Antal minutter
04.12.2019 09:02	Opkald til 70131417	00:07:16
04.12.2019 09:01	Opkald til 70131415	00:00:59

Tak for din bestilling. Dit bookingnummer er JI1115. Du skal hente din bestilling senest 13.10.2017. Vh. DSB

ons. 4. dec. 09.09

Tak for din bestilling. Dit bookingnummer er GM2746. Du skal hente din bestilling senest 07.12.2019. Vh. DSB

SMS fra DSB

Klageren rejste derefter med buslinje 9A for at komme til Vanløse st. og få udstedt Ungdomskortet i en DSB-automat. Imidlertid var der kontrol i bussen, og kl. 16:51 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for "glemt kort".

Kl. 17:28 fik hun udstedt et midlertidigt Ungdomskort på Vanløse st.

Klageren anmodede den 14. december 2019 Movia om at fratage kontrolafgiften, fordi på kontroltidspunktet var på vej til en station for at få udstedt det Ungdomskort, som hun grundet en fejl hos DSB ikke havde modtaget rettidigt.

Movia nedsatte derpå kontrolafgiften til 125 kr. efter reglerne om efterfølgende visning af gyldigt pendlerkort.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at DSB i forbindelse med klagerens betaling for Ungdomskortet den 25. november 2019 samtidigt sendte hende en e-mail og en sms med besked om at kontakte dem, hvis kortet ikke kom frem inden gyldighedsdatoen. Klageren har ikke bestridt dette, men har oplyst at hun havde mistet nøglen til sin postkasse.

Klageren havde bestilt, at Ungdomskortet skulle være gyldigt fra den 3. december 2019. Men selv om hun ikke havde modtaget kortet mandag den 2. december 2019, kontaktede hun ikke DSB før den 4. december 2019 om morgenen for at få udstedt et nødkort.

Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke har udfoldet rimelige bestræbelser på at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden hun steg om bord på bussen om eftermiddagen den 4. december 2019.

På den baggrund fastholder ankenævnet den nedskrevne kontrolafgift på 125 kr., idet der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, heller ikke at klageren havde mistet nøglerne til sin postkasse, at ansvaret for manglende gyldig rejsehjemmel skal overgå fra klageren til Movia.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg fik om eftermiddagen d. 4/12 en bøde i bussen, da jeg ikke havde modtaget mit nye ungdomskort rettidigt.

Jeg havde samme morgen (4/12) ringet til DSB og informeret dem om det manglende ungdomskort, og de sendte mig en kode pr. SMS som jeg skulle indtaste i en billetautomat hvorved jeg ville få udstedt et midlertidigt kort. Da jeg får kontrolafgiften er jeg på vej hen til en station for at indløse denne billet.

Movia har nedsat afgiften fra 750 kr. til 125 kr., men jeg mener at den skal annulleres helt, da jeg ikke havde modtaget ungdomskortet inden første gyldighedsdag og at jeg tilmed informerede DSB om dette. Jeg fremsender gerne dokumentation på min kontakt med DSB.

Se vedhæftede for dokumentation for min samtale med DSB på telefon 70131417 den 4/12 2019 kl. 9.02 med en varighed på 07:16 min. Se venligst bort fra de resterende opkald på listen. Ydermere har jeg vedhæftet det elektroniske bookingnummer jeg fik tilsendt som resultat af denne samtale.

Det skal siges, at jeg ikke havde adgang til min postkasse i dagene op til 4/12 fordi jeg havde mistet nøglen. Jeg var derfor i god tro, idet jeg forventede at mit ungdomskort var blevet leveret i min postkasse - hvilket kunne se om aftenen d. 3/12 da jeg igen fik adgang til min postkasse, at det ikke var blevet, hvorfor jeg ringede til DSB næste morgen 4/12."

Fra telefonregningen:

04.12.2019	09:02	Opkald til 70131417	00:07:16
04.12.2019	09:01	Opkald til 70131415	00:00:59

Tak for din bestilling. Dit bookingnummer er J11115. Du skal hente din bestilling senest 13.10.2017. Vh. DSB

ons. 4. dec. 09.09

Tak for din bestilling. Dit bookingnummer er GM2746. Du skal hente din bestilling senest 07.12.2019. Vh. DSB

SMS

Indklagede anfører følgende:

”

Baggrund for kontrolafgiften

Ungdomskortet er et periodekort med ret til rabat og mulighed for kontantrabat, som kan anvendes til befordring i bus, tog, metro og letbane i den kollektive trafik. Ungdomskortet tilbydes til studerende, uddannelsessøgende og unge mellem 16 og 19 år og udstedes i minimum 30 dage.

Administrationen af rejsekortet, herunder rejseregler for at bruge Ungdomskortet, aftales blandt andet mellem de trafikvirksomheder, hvor kortet kan benyttes (**Bilag 2**).

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler stk. 2.7.1. skal kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, betale en kontrolafgift. Dog kan kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, som for eksempel et Ungdomskort, men ikke kan forevise det ved kontrol, få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. jf. de fælles landsdækkende rejseregler stk. 2.7.5. (**Bilag 1**).

Kontrolafgift 510635

Ved kontrollen i linje 9A den 04.12.2019 kan klager ikke fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og der bliver derfor udstedt en kontrolafgift.

Kontrollørerne stiger på bussen ved stoppestedet Flintholm St. kl. 16:50:23 og påbegynder en kontrol i bussen. Kl. 16:51:41 udstedes kontrolafgift 510635 til klager. Udstedelsen tager 26 sekunder (**bilag 3**). Kontrollørerne forlader bussen kl. 16:52:43. Bussen ankommer til Vanløse st. kl. 16:53:25.

Klager gør indsigelse den 14.12.2019 og skriver ”Derfor havde jeg ringet til DSB om morgenen 4/12 for at informere dem om dette, og de tilsendte mig en kode på SMS som jeg kunne indløse i en billetautomat til et midlertidigt ungdomskort (se vedhæftede). Det vil sige, da jeg fik kontrolafgiften var jeg PÅ VEJ hen til en station for at få udskrevet dette midlertidige ungdomskort. Idet fejlen består i at I/DSB ikke havde afsendt mit ungdomskort rettidigt”.

Ifølge DSB Ungdomskort har klager et Ungdomskort med gyldighed den 03.11.2019 – 02.12.2019 og 03.12.2019 – 01.01.2020, som klager ikke modtager. Klager skulle derfor have kontaktet DSB senest den 02.12.2019, da hun ikke havde modtaget sit Ungdomskort rettidigt (**Bilag 4**).

Klager kontakter DSB om morgenen den 04.12.2019 kl. 09:11 (**Bilag 4**), hvilket klager også bekræfter i sin indsigelse, som er dagen efter kortets første gyldighedsdag. Ved kontakt til DSB får klager at vide, at et reservekort kan afhentes i en billetautomat. DSB oplyser, at klager afhenter sit reservekort på Vanløse St. den 04.12.2019 kl. 17:29.

Klager har ikke fremvist gyldig rejsehjemmel på forlangende, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt.

Hvis klager havde kontaktet DSB senest hverdagen før kortets startdato, havde klager kunnet køre på sit daværende gyldige Ungdomskort til en billetautomat for at hente et reservekort.

Eftersom klager ikke har reageret på sit manglende Ungdomskort i tide finder Movia ikke, at klager har taget de fornødne skridt for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og fastholder derfor kontrolafgiften og nedsættelsen til 125 kr. Det fremgår tydeligt af handelsbetingelserne for Ungdomskort på DSB's hjemmeside, at der skal købes billet på anden vis, hvis man mister sit Ungdomskort (**Bilag 1**).

Movias kommentarer og afgørelse

Movia har undersøgt sagen hos DSB, der oplyser, at der den 25.11.2019, samtidig med afsendelsen af klagers Ungdomskort med posten, sendes en mail samt SMS til klager. Klager bliver her gjort opmærksom på at kontakte DSB senest hverdagen før kortet skal starte, såfremt klager ikke modtager kortet inden kortets startdato (**Bilag 4**).

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift, men reglerne omkring billetter er meget klare. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening og det er derfor klagers eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet til hele rejsen på forlangende. Chaufføren udfører ikke egentlig billetkontrol, men kan foretage stikprøvekontrol, ifølge de fælles landsdækkende rejseregler (**Bilag 5**). Movias kontrollører noterer altid på kontrolafgiften, om en kunde har spurgt chaufføren til råds. På den konkrete kontrolafgift, er der valgt NEJ til, at klager har forespurgt chaufføren i bussen (**Bilag 3**). Det må formodes, at en passager, der ikke har kontaktet chaufføren og i forvejen befinder sig i bussen ved kontrollørens påstigning er i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand