

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0052
- Klageren:** XX
2670 Greve
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet Ungdomskort. Klageren havde bestilt automatisk fornyelse af kortet, som imidlertid ikke kunne gennemføres, fordi hendes betalingskort var blevet spærret
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes manglende rejsehjemmel skyldtes et sammentræf af uheldige omstændigheder, og at hun ikke vidste, at Ungdomskortet ikke var blevet fornyet
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, 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, som benytter Ungdomskort leveret til app og administreret af DSB, havde bestilt et nyt Ungdomskort, som skulle gælde fra den 28. januar 2020 til den 26. april 2020 og kostede 1.147 kr.

Da DSB den 26. januar 2020 forsøgte at reservere beløbet på klagerens konto forud for selve udstedelsen af Ungdomskortet, blev transaktionen imidlertid afvist, og DSB modtog beskeden "Købegrænse overskredet. Kunden skal kontakte sin bank". DSB kunne derfor ikke udstede Ungdomskortet, da der ikke kunne trækkes betaling herfor.

Den 27. januar 2020 sendte DSB såvel en e-mail som en sms til klageren og oplyste, at bestillingen af Ungdomskortet var blevet annulleret på grund af den afviste betaling. Både i e-mailen og sms'en fik klageren oplyst, at hun skulle logge ind på selvbetjeningsiden for Ungdomskort og bestille et nyt Ungdomskort. Sms'en henviste endvidere til e-mailen, hvor det blev oplyst, at hun også skulle opdatere sine betalingskortoplysninger, ligesom der blev oplyst om mulige årsager til, at betalingen var blevet afvist.

Klageren så ikke beskederne fra DSB og troede, at hun havde gyldigt Ungdomskort, da hun steg på Metroen den 28. januar 2020, som var den dag, det nye Ungdomskort skulle have været gyldigt fra. Efter Frederiksberg st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da hun kun kunne forevise et udløbet Ungdomskort, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dagen efter, den 29. januar 2020, forsøgte klageren at forny Ungdomskortet med gyldighed fra den 2. februar 2020. Da der er en bestillingsfrist på 4 dage ved levering af Ungdomskort til app, kunne hun den 29. januar 2020 ikke vælge en tidligere gyldighedsdato end den 2. februar 2020.

DSB kunne imidlertid heller ikke reservere betaling for denne bestilling og modtog beskeden "Kortet er spærret – kunden skal kontakte sin bank".

Den 30. januar 2020 anmodede klageren Metro Service om at fratage kontrolafgiften med den begrundelse, at samme dag, som hun skulle have modtaget sit Ungdomskort, blev hendes kreditkort spærret og betalingen for Ungdomskortet afbrudt.

Den 31. januar 2020 blev der på ny sendt en e-mail og sms som ovenfor fra DSB til klageren med orientering om, at bestillingen var blevet annulleret. Ifølge det oplyste modtog DSB ingen henvendelser fra klageren vedrørende de annullerede bestillinger.

Metro Service fastholdt den 3. februar 2020 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at de ikke i deres vurdering kunne tage hensyn til, at hun ikke havde haft til hensigt at rejse uden gyldigt kort, men kun til, at det var det, som var sket.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På sekretariatets forespørgsel om at modtage logs, som viser DSB's fremsendelse af e-mail og sms til klageren den 27. januar 2020, samt forespørgsel om at modtage kopi af e-mailens og sms-beskedens indhold, har Metro Service indsendt følgende, som er modtaget fra DSB:

" Vi har denne historik og dokumentation i forbindelse med afvisning af XXs Ungdomskort. Der er ingen noter i vores system om en henvendelse fra hende i forbindelse med de afviste bestillinger.

Bestilling til perioden 28.01.20 – 26.04.20 annulleres, da hendes betalingskort bliver afvist:

Betalingskortet der afvises er et MasterCard (DK) med slutcifre XXX**9095**

Transaktions-detajler

Ordrenr.:		Tider	
Transaktionsnr.:		Tidspunkt for autorisation	26/01-2020 11:58:19
Ticket:			
Status	Afvist	Beløb	
Kort	MC(DK)	Beløb	DKK 1.147,00
Aftale	PBS	Gebyr	-
IP			
Actioncode	121		
	Købegrænse overskredet Beløbet er større end det tilladte for kortet. Kunden skal kontakte sin bank.		

Historik

Registrering	Kørsel	Type	Beløb	Actioncode	Batch
26/01-2020 11:58:19	26/01-2020 11:58:20	Autorisation	1.147,00 DKK	121 - Købegrænse overskredet	-

29.01.20 bestiller hun et nyt Ungdomskort til perioden 02.02.20 – 03.03.20. Denne bestilling annulleres også, da hendes betalingskort bliver afvist, da kortet er spærret.

Det er samme betalingskort der benyttes MasterCard (DK) med slutcifre XXX**9095**

Transaktions-detaljer ?

Ordrenr.:	<input type="text"/>	Tider	
Transaktionsnr.:	<input type="text"/>	Tidspunkt for autorisation	30/01-2020 15:37:44
Ticket:		Beløb	
Status	Afvist	Beløb	DKK 395,00
Kort	MC(DK)	Gebyr	-
Aftale	PBS		
IP	<input type="text"/>		
Actioncode	200		
	Kortet er spærret		
	Kortet er spærret - kunden skal kontakte sin bank		

Historik

Registrering	Kørsel	Type	Beløb	Actioncode	Batch
30/01-2020 15:37:44	30/01-2020 15:37:44	Autorisation	395,00 DKK	200 - Kortet er spærret	-

14.02.20 bestiller hun et nyt Ungdomskort til perioden 18.02.20 – 26.04.20. Betalingskortet der benyttes ved denne bestilling er et nyt MasterCard (DK) med slutcifre XXX**5392**. Her kan vi reservere beløbet og bestillingen gennemføres. Ungdomskortet sendes derefter til hendes mobil d. 16.02.20 kl. 12.15

Når en bestilling annulleres pga afvist betalingskort, får kunden information pr sms og mail.

Ved første afvisning er der sendt sms og mail d. 27.01.20

Ved anden afvisning er der sendt sms og mail d. 31.01.20.

Tekst i sms og mail til kunder der får annulleret bestillingen på grund af afvist betalingskort.

SMS:

Hej

Din bestilling af Ungdomskort til perioden xx 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
Bestillingen er annulleret, da dit betalingskort er afvist. Se også den mail vi har sendt til dig.

Med venlig hilsen

DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 man-fre 08.00 - 18.00

MAIL

Hej

Dit betalingskort er blevet afvist ved betaling af dit Ungdomskort til perioden xx.

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

Bestillingsfristen for Ungdomskort leveret til app er 4 dage. Leveret som plastikkort er den 14 dage.

Betalingskortet kan være afvist på grund 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/>

Med venlig hilsen

DSB Ungdomskort

Tlf: 70 13 14 17 man-fre 08.00 - 18.00

//

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen den 28. januar 2020 et Ungdomskort, som var udløbet, og da hun ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette.

Det fremgår af de handelsbetingelser, som man erklærer sig enig i for at bestille Ungdomskort, at fornyelse af Ungdomskort forudsætter, at der er oprettet en betalingsaftale med DSB, og at der er penge på kontoen til at betale Ungdomskortet. Endvidere fremgår det, at Ungdomskortet ikke kan udstedes, hvis der ikke er penge nok på kontoen.

Ankenævnet bemærker, at den manglende betaling af Ungdomskortet beroede på, dels at beløbsgrænsen var overskredet, dels at klagerens betalingskort var blevet spærret, hvilket ligger uden for Metro Services (og DSB's) ansvarsområde. Det bemærkes videre, at DSB orienterede klageren om den annullerede bestilling pr. e-mail og sms dagen før, at kortet skulle have været gyldigt.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

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

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

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.

Fra 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. Hvis du afbryder dit studie og din rabatperiode derfor bliver afbrudt, vil dit aktuelle Ungdomskort være fuldt gyldigt indtil kortet er udløbet.

...

Betaling

Digitale kort via DSB app og mitungdomskort App

For at kunne vælge elektronisk levering af ungdomskortet via app, skal du være tilmeldt en elektronisk betalingsordning med DSB, sikre at der er penge på kontoen til at betale Ungdomskortet samt have downloadet app'en til en personlig ejet smartphone. Ved brug af betalingsaftale reserveres det fulde beløb, før Ungdomskortet udstedes, normalt 3-4 dage før første gyldighedsdato. Betalingen finder sted ved levering af kortet, et par dage efter at beløbet er reserveret. Beløbet hæves på din konto, når kortet er udstedt. Er der ikke penge nok på kontoen kan kortet ikke udstedes.

Betalingen vil først blive trukket på din konto, når Ungdomskortet afsendes til det system, der opbevarer og vedligeholder de informationer, der vises på dit kort. Ungdomskortet vil herefter være tilgængeligt på din enhed.

Ved tilmelding af betalingskort til DSB Ungdomskort accepterer du, at DSB for hver udsendelse af

Ungdomskort hæver betaling for den kommende periode på det betalingskort, som du har tilmeldt.

På mitungdomskort.dk benytter DSB DIBS Payment Services, hvilket sikrer, at din betaling med kreditkort på sitet er sikkert og certificeret af NETS. På www.dibs.dk kan du læse om sikker betaling.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” [T]aget uden Ungdomskort samme dag som Ungdomskortet udløb.

Grund til at Ungdomskortet ikke var fornyet var at Bank-Konto var blevet spærret samme dag uden tilladel-

se af ejern.

Jeg mener ikke at det er retfærdig at jeg skal betale den Bøde der blev udstedt til mig den 28.01.2020. På det tidspunkt hvor jeg to metroen var jeg i god tro. DSB trækker selv fra mit Konto for at betale for Ungdomskort og jeg få dage før fået bekræftelse om at de ville hæve pengene om nogle dage. Hvad jeg ikke vidste på det tidspunkt var at min Bankkonto var blevet spærret, på grund af, som min banken udtrykker det, "på grund af mystiske aktiviteter". Der er med andre ord tale om et sammenfald af uheldige omstændigheder. Jeg kunne ikke vide at der ikke ville blive trukket penge fra mit Konto efter som der var dækning nok på mit Konto. At jeg var i god tro fremgår fra de emails der er blevet skrevet in til videre."

Indklagede anfører følgende:

" Klager får ved billettering den 28. januar 2020, kl. 15:48 udstedt en kontrolafgift, idet hun fremviser et udløbet ungdomskort.

Det kan indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside

<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

Klager oplyser, at hendes kort ikke blev fornyet hos DSB, da hendes bankkonto var blevet spærret samme dag uden tilladelse fra ejeren.

Vi har forhørt os hos DSB, som kunne oplyse, at de har forsøgt at hæve beløbet til fornyelse af klagers Ungdomskort den 26. januar 2020, men grundet manglende dækning skete dette ikke.

DSB fremsendte den 27. januar 2020, kl. 13:23 meddelelse via mobil og via mail til klager med oplysning om, at Ungdomskortet ikke ville blive fornyet som planlagt pr. 28. januar 2020, da der ikke var dækning for beløbet.

Vi har samtidig fået oplyst, at klager efterfølgende har fået fornyet sit Ungdomskort med gyldighed fra den 18. februar 2020.

Det er således vores påstand, at information om manglende fornyelse var tilgået klageren allerede dagen før, og i en situation som denne, hvor et Ungdomskort ikke fornyes som forventet, må der anskaffes gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Klager har haft mulighed for at se, hvor længe hendes kort var gyldigt, og var selv ansvarlig for at få downloadet det nye kort, som hun forventede lå klar og gyldigt fra 28. januar 2020.

Hertil kommer, at der blev fremsendt information om den manglende fornyelse til klager.

Klager henviser til at have handlet i god tro.

I forbindelse med vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god tro eller ej, om kunden tidligere har modtaget en kontrolafgift eller ej, eller om der måtte være tale om en

turist, studerende, barn, pensionist etc. – vi forholder os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift uanset årsagen hertil.

På baggrund af ovenstående anser vi således kontrolafgift korrekt pålagt og efterfølgende korrekt fastholdt. Vi opretholder derfor vort krav på 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved