

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0024

Klageren: XX
2630 Taastrup

Indklagede: DSB

CVR nummer: 32 78 87 42

Klagen vedrører: Administrationsgebyr på 125 kr. for annullering af en kontrolafgift for "glemt" ungdomskort, da mobiltelefonen var til reparation i butik.

Parternes krav: Klageren ønsker administrationsgebyret annulleret
Indklagede fastholder dette

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på mødet den 14. juni 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af administrationsgebyret på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, som sender et girokort 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde Ungdomskort gyldigt til den 24. december 2015 på sin mobiltelefon, men havde indleveret telefonen til reparation den 21. december 2015. Han rejste derfor uden billet, da han samme dag rejste med regionaltoget fra København H. til Høje Taastrup st.

Ifølge klageren ville han finde en kontrollør i toget og oplyse, at han ikke havde sit ungdomskort på sig, men i stedet blev han kl. 23:33 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. og kontrolløren fortalte ham, at han skulle tilmelde sig "glemt kort-ordningen" og derefter skrive til DSB, som ville slette afgiften.

"Glemt kort-ordningen" gælder for visse af DSB's kunder, som kan tilmelde sig ordningen og fra marts 2016 6 gange på et år kan glemme sin rejsehjemmel uden at blive pålagt en kontrolafgift. Før marts måned var det 2 gange årligt.

Klagerens ungdomskort udløb den 24. december 2015, og først den 3. januar 2016 forsøgte han at tilmelde sig glemt kort-ordningen, hvilket ikke kunne ske, når der ikke var et gyldigt kort at knytte ordningen til.

Den 3. januar 2016 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor.

Den 13. januar tilmeldte klageren sig glemt kort-ordningen.

Den 18. januar 2016 nedskrev/annullerede DSB kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. og oplyste om glemt kort-ordningen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 21. december 2015 kl. 23:33 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han efter det oplyste ikke havde sin mobiltelefon på sig, hvor mobilungdomskortet var på. Telefonen var tidligere samme dag indleveret til reparation.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger af DSB's rejseregler, at der er mulighed for ved "glemt periodekort" at få annulleret kontrolafgiften og i stedet betale et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Klagerens oplysning om, at han af kontrolløren havde fået vide, at han ved kontakt til DSB og tilmelding til "glemt kort-ordningen" ville blive fritaget for kontrolafgiften, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren var på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse ikke tilmeldt denne ordning, og DSB annullerede kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr., som DSB ifølge forretningsbetingelserne er berettiget til opkræve.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for ekspeditionsgebyret.

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, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a. i de dagældende rejseregler (indtil marts 2016), at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

"Jeg sidder i den situation at min henvendelse/klage simpelthen falder uden for kategori. D.21-12-2015 kl 23.33 fik jeg udskrevet en bøde i regionaltoget. Det kommer af at jeg tidligere på dagen havde være i Field's for at aflevere min telefon til en såkaldt "quick-rep". En "quick-rep" er en hurtig reparation som bliver foretaget mens man shopper e.l. Efter 1 times ventetid kom jeg tilbage for at hente den, men fik at vide at den skulle sendes til deres hovedkvarter for en diagnosticering. Deres medarbejder turde ikke pille skærmen af, da den var limet til hjemmeknappen som gik i stykker i medarbejderens første og sidste forsøg. Da mit ungdomskort ligger på min iPhone betød dette at jeg måtte efterlade min telefon ved boden og køre hjem sort. Så sagen drejer sig ikke om et glemt ungdomskort, men en uheldig situation opstået pga. en ødelagt iPhone. Jeg kunne muligvis have gemt mig fra jeres kontrollører, men jeg valgte i stedet at gå igennem toget, for at finde en kontrollør. Jeg fik forklaret min situation og han forklarede at jeg skulle tilmelde mig glemt kort anordningen og derefter skrive til jer så bøden kunne annulleres. Så er vi kommet til min klage. Da jeg fik bøden d. 21 og mit kort udløb d. 24 betød det at jeg ikke kan tilmelde mig glemt kort an-

ordningen før mit kort bliver fornyet hvilket er imorgen d. 4 januar. Jeg har vedhæftet billeder af både mit ungdomskort og bøden. Jeg håber i vil have medhold i min sag da min telefon reparation blev så dyr at jeg ikke har råd til at betale en bøde.

Jeg nævner i min besked at der IKKE er tale om en GLEMT KORT situation. Hvis min mobil havde fungeret havde det jo ikke være et problem. Jeg havde også vedhæftet billeder af mit ungdomskort som var gyldig i den periode og tilmeldte mig glemt kort anordningen, som kontrolløren, som JEG selv havde opsøgt, havde instrueret mig. Han sagde at hvis jeg gjorde og skrev til DSB ville min bøde blive fuldstændig annulleret.

Det blev den ikke.

Jeg ønsker ikke at betale kontrolafgiften som DSB har pålagt mig. Mine ting var i orden og havde det ikke være fordi jeg var så uheldig at ikke få min telefon min tilbage, havde jeg aldrig behøvet at henvende mig til jer”.

Indklagede anfører at:

”DSB kan bekræfte, at der den 21. december 2015 kl. 23:33 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse mellem Høje Taastrup Station og Københavns Hovedbanegård. Kontrolafgiften blev udstedt, da klager ikke kunne vise gyldig billet ved billetteringen i toget. DSB havde dermed i henhold til DSB’s rejseregler et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgiften.

I henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for den kollektive trafik i Hovedstadsområdet, er den rejsende selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen. I en uheldig situation, som den klager blev bragt i, kunne klager på anden vis sikre sig en gyldig billet til rejsen. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 23:33. Klager har oplyst, at hans mobil allerede tidligere på dagen var blevet indleveret til reparation. Klager har dermed haft mulighed for at afsøge alternative muligheder for at sikre sig billet til rejsen. Eksempelvis tilbyder DSB at udstede en midlertidigt billet, når kunden har mistet sit Ungdomskort.

Der er som årsag på kontrolafgiften registreret ”Glemt kort”. Denne kategori er valgt, da kunden i toget oplyste, at han ikke havde sin telefon på sig, og derfor ikke kunne vise sit Ungdomskort. DSB registrerer ikke årsagen til, at kunden ikke har telefonen på sig. Når det ved kontrollen i toget bliver registreret, at kunden har glemt sit kort, vil dette også stille kunden bedst ved en efterfølgende henvendelse.

Har kunden glemt sit Ungdomskort eller andet pendlerkort og derfor ikke kan vise dette til personalet i toget, vil det være muligt ved kontakt til DSB at få kontrolafgiften afskrevet mod betaling af et gebyr på 125 kroner. Dette er i overensstemmelse med de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia.

Dette er også grundlaget for at DSB har afskrevet kontrolafgiften til 125 kroner.

Kunder, der er tilmeldt DSB’s Glemt Kort ordning, kan undgå at få udstedt en kontrolafgift, når de ikke kan vise deres pendlerkort ved billetteringen i toget. For at gøre brug af denne mulighed, er det dog en forudsætning, at kunden forud for rejsen er tilmeldt til DSB’s Glemt Kort ordning, da dette er forudsætningen for, at DSB’s personale ombord på toget kan foretage opslag, der kan bekræfte, hvorvidt kunden har et gyldigt pendlerkort til den aktuelle rejse.

DSB må konstatere, at klager ikke var tilmeldt til Glemt Kort ordningen, da kontrolafgiften blev udstedt. Klager var derfor ikke berettiget til at blive fritaget fra at få udstedt en kontrolafgift.

DSB kan oplyse, at klager først den 13. januar har tilmeldt sig Glemmt Kort ordningen. Der har den 3. januar været et forsøg på tilmelding, som dog ikke er lykkedes, da klagers Ungdomskort udløb den 24. december 2015. Klager havde derfor ikke et gyldigt Ungdomskort, der kunne tilmeldes den 3. januar.

Dato	Stamkort	Aktivitet	Statuskode
13-01-2016 kl. 08:59		Tilmelding	
03-01-2016 kl. 20:18		Tilmelding (Fejlet)	201 (Intet gyldigt værdilindlæg)

DSB kan desuden oplyse, at der på DSB's hjemmeside er oplysninger om muligheden for at tilmelde sig Glemmt Kort ordningen:

Til dig, der:

- Går på en [ungdomsuddannelse](#) i Danmark

Fordele:

- Kør frit mellem dit hjem og dit uddannelsessted – uanset hvor du bor, og hvor du går i skole/studerer. Gælder også på strækningen, hvor du har midlertidigt praktikophold eller lignende
- Kør frit i hele dit [takstområde](#)
- Få 50% rabat på lokale rejser i andre [takstområder](#) end der, hvor du bor
- Få op til 50 % rabat på rejser mellem [takstområder](#) med Ungdomsbillet, rejsekort kundetype ung og med bus
- [Pendlerpladsbillet](#) til 10 kr. på den strækning, dit kort gælder til

DSB Plus fordele:

- Du kan via DSB Plus tilmelde dit kort til [Glemmt kort](#) og slippe for kontrolafgift, hvis du glemmer dit kort.
- Få rabat i 7-Eleven på stationen med [DSB Plus](#) [↗](#)

På denne baggrund kan DSB derfor ikke imødekomme klagers krav om at få afskrevet gebyret på 125 kroner.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust

Nævnensformand