

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0146

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S  
Sølvgade 40  
1349 København K

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på henholdsvis 375 kr. og 750 kr. Ikke modtaget SMSbillet, før de steg på toget.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen (2 stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Første gang ved e-mail af 10. maj 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 14. juli 2009.

**Klageren har oplyst,** at hans datter og hendes veninde skulle med S-tog linje B fra Vesterport station til Hellerup station og forinden kontaktede DSB Kundeservice ca. kl. 20:14 for at høre, hvordan de købte en SMSbillet. Svaret var, at de skulle skrive "2 voksne" til 1415.

Kl. 20:16 steg de på toget med deres kammerater, og ved kontrol af deres rejsehjemmel kl. 20:18, fremviste de en SMS hvori der stod: "forstår ikke din SMS". De blev herefter pålagt en kontrolafgift på henholdsvis 375 kr. og 750 kr. for at rejse uden billet.

Ved klagerens efterfølgende anmodning til DSB Kundecenter om annullering af kontrolafgifterne, fastholdt DSB Kundecenter disse og fremlagde udskrift fra de sendte og modtagne SMS'er. Disse følger her:

Info besked modtaget af brugeren



08/05-2009 kl. 20:17:38

Vi har ikke forstået din sms. Send til 1415: Startzone, station eller stoppested mellemrum antal zoner mellemrum

billettype (v, b, c eller nat). Se [www.1415.dk](http://www.1415.dk)

System

Info besked sendt

08/05-2009 kl. 20:16:47

Vi har ikke forstået din sms. Send til 1415: Startzone, station eller stoppested mellemrum antal zoner mellemrum  
billettype (v, b, c eller nat). Se [www.1415.dk](http://www.1415.dk)

System

Brugeren har sendt en forkert billet forespørgsel (forkert eller ukendt syntaks)

08/05-2009 kl. 20:16:47

2 voksen

System

Billet bestilt

08/05-2009 kl. 20:16:47

2 voksen

System

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker annullering af kontrolafgifterne og har til støtte herfor gjort gældende,

at pigerne forsøgte at købe billet via deres mobiltelefon. De var i kontakt med DSB's kundeservice og forsøgte at få klar besked om proceduren. Det er dokumenteret af DSB Kundecenter, at pigerne i flere forsøg prøvede at købe en billet, men at de ikke forstod den instruks, de fik fra DSB Kundeservice. For at følges med deres kammerater sprang de på toget, mens de fortsat forsøgte at købe billet over mobiltelefon,

at det er tydeligt - og dokumenteret - at pigerne ihærdigt forsøgte at betale for deres billet. At de ikke havde gyldig billet da de mødte kontrollanten er alene et spørgsmål om dårlig timing, idet de ville have fundet ud af det til sidst,

at ingen af pigerne før har fået bøde - hverken hos DSB eller andre. Det her er blot et spørgsmål om uheldige omstændigheder, og det virker rimeligt at lade bøderne bortfalde,

at det ikke på nogen måde benægtes, at der er sket en overtrædelse, men det er dokumenteret - både af DSB og af klageren - at der ikke var tale om en bevidst overtrædelse, men et uheld.

**Indklagede:** Fastholder kravet ombetaling af kontrolafgifterne og har til støtte herfor gjort gældende,

at passagerne ville benytte sig af SMSbilletter, men i kontrolsituationen havde de ikke modtaget disse,

at passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner. Man skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort inden påstigning af toget, hvilket ikke var tilfældet i denne sag,

at passagerer som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har man ikke det må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

**§6.** Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet.

*Stk. 2.* Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

*Stk. 3.* Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

I bemærkningerne til bestemmelsen fremgår, at "takst- og billetteringssystemet for S-banerne er indført for at give passagererne mulighed for hurtig adgang til perroner og tog uden sinkende billetkontrol især i myldretid og for at spare væsentlige personaleudgifter, som i modsat fald måtte dækkes gennem øgede billetpriser eller øget skattetilsvær."

I følge § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af dagældende lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal kontrollere, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 375 eller 750 kr. – afhængig af alder.

Det fremgår af den folder, der findes om SMSbilletter, at man skal sende en SMS til 1415 med oplysninger om sin rejse, hvorefter man modtager en SMS, som man skal bekræfte ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen.

På bagsiden af folderen er anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin SMSbillet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Uanset at passagerne ifølge det oplyste kontaktede kundeservice for at modtage vejledning om køb af SMSbillet, er det dog passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig billet, inden man stiger på toget. Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at den vejledning, som passagererne fik af Kundeservice, ikke var i overensstemmelse med indholdet af folderen om SMSbilletter.

Det er uomtvistet, at passagererne steg på S-toget uden at have modtaget den billet på SMS, som de havde forsøgt at bestille.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage de to passagerer for at betale de pålagte kontrolafgifter ved at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om betaling af de to kontrolafgift på henholdsvis 375 kr. og 750 kr. Beløbene skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om mulig 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.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand