

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0166

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på i alt 200 kr. SMSbil-
let/telefon løbet tør for strøm.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 17. marts 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. august 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste den 22. februar 2009 med S-tog linje E mod Hillerød. Forinden havde hun købt og modtaget en SMSbillet. Der er fremlagt en udskrift fra Unwire, der leverer smsbilletterne. Af denne fremgår at billetten er modtaget på mobiltelefonen kl. 17:44:15, og at den er gyldig til kl. 19:58:22 i alle zoner.

Kl. 19:04 blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, men telefonen løb tør for strøm i dette øjeblik. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. S-togsrevisoren har noteret følgende på kontrolafgiften: "SMSbillet men tlf. gik ud samtidig med, at kunden skulle vise sin billet".

Klageren rettede efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter, der fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at hun ikke havde forevist en gyldig billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften nedsat og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun havde en gyldig billet, men telefonen løb tør for strøm, samt

at S-togsrevisoren oplyste, at hun kunne få afgiften nedsat til 100 kr., som ved et periodekort, man ikke har kunnet forevise.

Indklagede: Fastholder kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at passagerer der træffes i S-tog uden gyldig billet eller kort får udstedt en kontrolafgift. Hvis man har en SMS-billet, og ikke kan fremvise denne pga. manglende strøm på ens mobiltelefon, gælder de samme regler; man får udstedt en kontrolafgift,

at det er beklageligt, hvis S-togrevisoren har misinformeret klageren, men det er ikke muligt at fremvise billet efter en foretaget rejse. Det er kun med personlige periodekort, at der tilbydes den service, at få nedsat kontrolafgiften til et gebyr på 100 kroner, samt

at passagerer som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Er 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:

Kontrolafgiften.

Udskrift fra Unwire.

Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, fremgår, at "takst- og billetteringsystemet 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 henhold til § 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.

I forretningsbetingelsernes § 4.1, om kontrol af billetter og kort er anført: "Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til DSB's personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. I § 4.3, om kontrol i S-tog er anført følgende: "I disse tog er der stikprøvevis billetkontrol. Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr."

Der er ikke i DSBs forretningsbetingelser anført noget om SMSbilletter, men i den folder, der findes om SMSbilletter, står der, at hvis telefonen er løbet tør for strøm i kontrolsituationen, skal der betales en kontrolafgift.

Klageren kunne ikke i kontrolsituationen forevise en gyldig billet, da telefonen var løbet tør for strøm, og det var derfor korrekt at udskrive en kontrolafgift.

Den pågældende S-togsrevisor kan i kontrolsituationen ringe og få bekræftet, at der er fra det oplyste mobiltelefonnummer er bestilt og modtaget en billet samt gyldighedsperioden for denne billet.

Ankenævnet er opmærksom på, at en SMSbillet er upersonlig, og at en mobiltelefon ikke nødvendigvis haves i hænde af den person, i hvis navn nummeret er oprettet. Der kan derfor forekomme situationer, hvor reglerne om at være i besiddelse af gyldig billet kan omgås, hvis passageren ikke kan vise SMS-billetten på den telefon, som vedkommende er i besiddelse af.

I nærværende sag foreligger der ikke oplysninger, som giver ankenævnet anledning til at tro, at der foreligger en omgåelsessituation. Ankenævnet finder ikke grundlag for at tro, at klageren ikke var i besiddelse af den telefon på kontroltidspunktet, som udskriften fra Unwire vedrører.

Uanset at klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise en gyldig smsbillet, finder ankenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at der fra den telefon, som klageren var i besiddelse af i kontrolsituationen, men som løb tør for strøm, var bestilt en SMSbillet.

Billetten var gyldig til kl. 19:58:22, hvilket fremgår af oplysningerne fra Unwire. Klageren var således i besiddelse af gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, selv om hun ikke kunne forevise denne.

På den baggrund finder ankenævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at den pålagte kontrolafgift på 750 kr. skal bortfalde mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., jf. forretningsbetingelserne § 4. 3. Rykkergebyret for den manglende betaling skal herefter frafalde.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. Rykkergebyret for den manglende betaling skal endvidere frafalde.

DSB S-tog skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægten § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægten § 6, stk. 4., da klageren i det væsentligste har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust
Nævnshoved