

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0159

Klageren: XX som pendlerrepræsentant for ARRIVA-passagerer

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
CVRnummer:

Klagen vedrører: Om en passager har krav på at få sin kontrolafgift annulleret i et tilfælde, hvor en DSB billet-applikation danner en kvittering for købet, men hverken leverer billetten eller trækker betaling for billetten. Den konkrete kontrolafgift er annulleret.

Ankenævnets sammensætning: Nævningsformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. maj 2014

Sagens omstændigheder: Klageren er repræsentant for ARRIVA-pendlere, og sad i et tog, hvor han overværede en anden passager få pålagt en kontrolafgift under følgende omstændigheder beskrevet af klageren:

"Passageren køber en billet via DSB's app. på Engesvang station. Hun får en kvittering for købet, men får ikke tilsendt en billet. Hun går ud fra, at hun dermed har betalt billetten, men forsøger alligevel endnu engang ... med samme resultat. Hermed står hun med to kvitteringer for, at hun har betalt en billet, men ingen billet. Hun vælger derfor ikke at betale billetten tredje gang i automaten. I toget efterfølgende modtager hun en bøde på kr. 750,- for ikke at have billet, til trods for hun kan vise den sidste kvittering hun har modtaget."



Passageren skrev den 7. december 2013 dette til Arriva:

"D. 3. december kl. 8.50. skal jeg fra Engesvang Station til Aarhus Banegaard. Jeg køber på vej til stationen først én billet over min DSB app med mit visakort. Købet går igennem, og jeg modtager en kvittering med et ordrenummer og venter på at modtage min billet over telefonen. Da jeg har ventet 5 minutter, har jeg endnu ikke modtaget billetten, og der står, at jeg ingen gyldige billetter har under "Billetter og rejser". Derfor bliver jeg usikker på, om jeg egentlig har set rigtigt, altså at mit køb var gået igennem, og om jeg faktisk modtog en kvittering. Jeg vælger derfor at købe endnu en billet med mit visakort og igen står der, at mit køb er gennemført, og jeg modtager en kvittering med et ordrenummer, og jeg venter på at modtage billetten. Jeg tager et screenshot/billede af kvitteringen, for at være sikker på, at jeg har set rigtigt! Men jeg modtager ingen billet, og jeg vurderer, at jeg ikke vil købe en billet 3. gang, da der jo står, at mit køb er gennemført, og jeg regner med, at pengene hver gang bliver trukket på min konto. Jeg er meget i tvivl, men synes det er svært, fordi jeg heller ikke ved, om I vil returnere pengene, hvis det viser sig, at der faktisk bliver trukket penge alle gangene. Da kontrolløren kommer, viser jeg ham min kvittering og forklarer ham denne situation. Han siger, at det er mit eget ansvar, og at hvis jeg kan fremvise, at pengene faktisk er trukket, vil jeg få annulleret min bøde. Desuden siger han, at den App jeg har købt billetten på, ikke er Arrivas ansvar, altså hvis App'en laver fejl, da det er DSBs App. Jeg tænker dog, at Arriva vel har givet en form for tilladelse til, at man kan købe deres billetter over denne App, ellers ville det jo ikke kunne lade sig gøre at købe arrivabilletter via denne DSB App.

Min intention var i hvert fald ikke at snyde, og jeg mener, at der er sket en teknisk fejl, som jeg på ingen måde kunne gøre noget ved. Jeg stod i det dilemma, om jeg skulle købe billetten 3. gang eller tro på, at købet var gennemført, som der så rigtigt stod på den kvittering, som jeg modtog begge gange.

Desuden synes jeg, at det er dårlig service, at man som kontrollør siger, at Arriva intet har med den App at gøre, fordi den er fra DSB, eftersom man kan købe billetter til Arrivatog via denne.

Kontrolløren virkede i øvrigt meget afvisende over for mit problem og var langt fra venlig, hvilket jeg synes man sagtens kan og bør være selvom man har et job, hvor man udsteder bøder.

Da kontrolløren er gået, bliver jeg i toget kontaktet af en pendlerrepræsentant, som har overhørt vores samtale. Han mente heller ikke, at det var berettiget, at jeg skulle betale bøden, uanset om pengene var trukket fra min konto eller ej (som det senere viste sig, at de ikke var), eftersom det var en teknisk fejl, og jeg havde købt billet to gange. Jeg har siden igen haft kontakt med repræsentanten, han anbefalede endnu en gang, at jeg indsendte en klage.

Jeg mener ikke, at det er rimeligt, at jeg på baggrund af ovenstående bliver præsenteret for en bøde. Jeg skal hermed anmode om at blive fritaget for den forelagte bøde."

ARRIVA svarede passageren den 13. december 2013:

"Arriva tilstræber, at alle passagerer ydes en imødekomende, venlig og professionel service, også når der skal udskrives kontrolafgifter. Jeg skal derfor beklage, at du har følt dig dårligt behandlet af vores kundeservice medarbejder.

Det er passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig billet og/eller kort inden ombordstigning på toget. Passagerer der træffes i toget uden gyldig billet eller kort vil få udstedt en kontrolafgift. Dette fremgår af vores kundeservicekoncept og forretningsbetingelser, samt oplyses på alle vores stationer og på dørene til toget.

Du kan læse mere om billetter, kort og kontrolafgifter på www.mitarriva.dk hvor du også finder link på forside, til Arrivas kundeservicekoncept og forretningsbetingelser. Når man benytter sig af mobilbilletter, er det passagerens ansvar at sørge for at købet er succesfuldt gennemført, og at billetten ligger klar på telefonen, inden man står på toget. Er billetten modtaget på et senere tidspunkt, end man påbegyndte sin rejse, har man ikke gyldig billet. Såfremt man oplever problemer med et SMS billetsystem eller en billet-app og ønsker at reklamere over dette, skal man henvende sig herom, til det trafikelskab som udbyder det aktuelle sy-

stem. Og i dit tilfælde må vi henvise dig til at kontakte DSB, som er det trafikselskab som er ansvarlig for systemet.

Eventuelle problemer med disse fritager ikke fra at købe billet på anden vis. På Engesvang station var det muligt at købe billet i billetautomaten. Kontrolafgiften er korrekt udstedt og vil blive fastholdt."

Der blev desuden givet ankevejledning til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Passageren skrev til klageren den 1. marts 2014:

Jeg synes det ser fint ud! Godt du sender min forklaring med, eftersom jeg synes det er vigtigt, at de er klar over, at det skete to gange (selvom jeg kun har billede af en kvittering), hvilket var derfor jeg valgte ikke at købe en 3. billet i den automat, som jeg godt er klar over, der er på Engesvang station!

Jeg er lige kommet fra skole og så godt, at du ringede, men du kan bare ringe igen, hvis der er noget :)

Er spændt på at finde ud af, om de stadig bare vil fralægge sig ansvaret! Og kunne faktisk godt tænke mig at vide, om de egentlig ville ha' returneret pengene, hvis det nu var tilfældet, at de VAR blevet trukket to gange og jeg så havde købt en 3. i automaten eller er det også mit eget ansvar, at jeg har købt tre billetter, fordi DSB appen ikke virker?

Klageren skrev følgende til DSB:

"Tirsdag den 3/12-13 lidt i 9 umiddelbart før Silkeborg Station overhører jeg, at kontrolløren udsteder en kontrolafgift til en person 2 pladser længere fremme, hvilket undrer mig, da vedkommende kan vise kvittering for køb af billetten, til trods for, at hun ikke har modtaget den. Hun er tydeligt rystet og havde jeg været det mindste i tvivl om, at hun havde prøvet at snyde, ville jeg ikke havde været det efter at have overhørt hendes telefonsamtale med hendes far umiddelbart efter. Som pendlerrepræsentant for Arriva tilbyder jeg at hjælpe hende med at klage, da jeg ikke er i tvivl om, at klagen vil blive imødekommet. Til min store overraskelse henviser Arriva i stedet til DSB (hvilket bekræftes af de øverst ansvarlige hos Arriva, der i øvrigt oplyser, at ankenævnet kun vil tage stilling til, om man har gyldig billet!), da de mener, at det er hos DSB, at ansvaret ligger. Jeg er opfordret af DSB's kundeservice (Der ikke mener, at det er DSB's ansvar!!) til at meddele dette skriftligt. Det ser ud som om, at der enten må være et hul her i ansvarsfordelingen ... eller Arrivas procedure for håndtering af lignende problemstillinger er mangelfuld.

Jeg efterlyser hermed en redegørelse for det konkrete problem (korrespondancen mellem Arriva og passageren vedhæftes derfor) - også for derigennem at få beskrevet de generelle retningslinjer, inden jeg går videre med problemstillingen.

DSB svarede klageren den 25. marts 2014 således:

"Jeg kan godt forstå, at du undrer dig over ansvarsfordelingen i forhold til billetter købt gennem vores app med de svar, du har fået fra henholdsvis os og Arriva.

Når du køber en billet i vores app, skal du være opmærksom på, at du kun har gyldig billet, hvis billetten er downloadet og ligger klar i app'en ved kontrol. Hvis billetten ikke er downloadet, må du påregne at skulle betale en kontrolafgift med mindre, at du køber billetten på anden vis - for eksempel i billetautomaten. Dette gælder, uanset om du kører med DSB tog, Arriva eller med bus og er skrevet ind i betingelserne for brug af app'en.

Når vi og Arriva kontrollerer billetter i toget, kigger vi på, om en kunde har gyldig billet eller ej, og der bliver normalt ikke taget stilling til om app, billetautomat eller lignende har haft et mindre udfald. Det er kun ved længerevarende nedbrud, at vi har mulighed for at informere personalet i toget om dette.

Vi kan ikke kommentere på den aktuelle sag, men vi har aftalt med Arriva, at de kigger på hendes sag igen, og hun vil høre fra Arriva hurtigst muligt.

ARRIVA skrev derpå til passageren den 1. april 2014:

”På baggrund af henvendelser fra hhv. DSB og Arrivas pendlerrepræsentant, har Arriva genvurderet sagen om din kontrolafgift.

Arriva har, fra DSB, fået bekræftet, at årsagen til at du ikke fik tilsendt din DSB App billet forud for rejsen mellem Engesvang og Aarhus, var en fejl i DSBs App system.

Derfor eftergiver Arriva kontrolafgiften, som du hermed kan se bort fra.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker en stillingtagen til trafikselskabernes argumenter for, at de har ret til at inddrive en kontrolafgift i forhold til gældende lovgivning. Til støtte herfor har han anført, at

i alle andre forretningssammenhænge i dette land er en kvittering et gyldigt bevis for, at man har betalt for en vare. I den konkrete situation er kvitteringen tilmed personlig, idet den ligger på passagerens private telefon. Dermed vil han gerne have Ankenævnet/Forbrugerstyrelsen til at vurdere, om bus, tog og metro er undtaget alle andre af landets gyldige forretningsbetingelser. Og om DSB eventuelt har mulighed for ved klager at kontrollere, at en passager rent faktisk har betalt/fået bevis for betaling. Eller om kvitteringer helt skal afskaffes, da de tilsyneladende ingen værdi har?

DSB: Har svaret følgende:

”Klager har to gange med få øjeblikkes mellemrum forsøgt at købe en billet med en DSB-app på Engesvang station og kun fået en kvittering men ingen billet. Klager stod derefter på toget (Arriva) og blev pålagt en kontrolafgift for manglende billet. Efterfølgende er kontrolafgiften blevet eftergivet af Arriva efter DSB’s mellemkomst. Klager ønsker en tilkendegivelse om værdien af en kvittering, da den efter klagers opfattelse øjensynligt ikke tillægges nogen værdi.

DSB skal beklage, de gener klager har haft i forbindelse med benyttelse af DSB’s app til billetkøb. DSB lægger den største vægt på, at DSB’s app til billetkøb fungerer pålideligt og sikkert. Det er efter DSB’s opfattelse en forudsætning for, at kunderne vil anvende den. Det er der mange kunder gør.

Det klager har oplevet, er en beklagelig fejl, som ikke har vist sig i den omfattende testning, der foretages inden ibrugtagning. For kunden betyder fejlen, at der dannes en kvittering, men der foretages ikke en betaling, og der leveres ikke en billet. Fejlen optræder meget sjældent og typisk, hvis der er problemer i betalingssystemer (forbindelse til pengeinstitut) eller andre bagvedliggende systemer. Den præcise grund til, at fejlen forekommer kender DSB ikke på nuværende tidspunkt, men DSB er i gang med at finde frem til den præcise grund til at fejlen optræder, således at den kan blive rettet.

For kunden, der står på stationen og ønsker at købe en billet, er det ikke i praksis muligt eller ønskeligt at skulle foretage en kontrol af, om en betaling er gennemført. Og når man som klager har bestilt en billet to gange med få øjeblikkes mellemrum og fået en kvittering på købet men ikke en billet, er det efter DSB’s opfattelse ikke overraskende, at man som kunde vælger at stige på toget og så forklarer togpersonalet sagens sammenhæng. DSB’s togpersonale har ikke mulighed for på

stedet at kontrollere, om der har været en fejl, men må udstede en kontrolafgift og henvise til DSB Kundeservice, som kan undersøge sagen nærmere. Det er det, der er sket i dette tilfælde, da sagen kom til DSB's kundskab.

Af reglerne for benyttelse af DSB App'en fremgår, at man skal have modtaget billetten på sin telefon, før man kan påbegynde sin rejse. En kvittering kan ikke bruges som billet, fordi den ikke indeholder nogen form for information om, hvad der er købt og ikke er forsynet med de sikkerheds-elementer, der indgår i selve billetten og som bruges til at kontrollere, om den er autentisk, d.v.s. udstedt til den pågældende telefon på det pågældende tidspunkt. DSB vil i et tilfælde som dette kontrollere, om der er foretaget en betaling og udstedt en billet. Havde der været trukket penge uden tilsvarende udstedelse af billet ville DSB også refundere det fejlagtigt opkrævede beløb. DSB beklager, at klager har haft en ubehagelig oplevelse med sin brug af app'en, fordi der fejlagtigt er blevet udstedt en kvittering på et køb, som ikke har fundet sted og en betaling, som ikke er foregået.

DSB og Arriva kan udstede visse billetter til rejser med hinandens tog og Arriva anerkender billetter købt på DSB app, men Arriva har af ikke adgang til at kigge i DSB's "bøger", hvis en kunde har været ude for en fejl, som den klager oplevede. Klager kunne have henvendt sig direkte til DSB som sælger af billetten for at få spørgsmålet om billetkøb opklaret. Kontrolafgiften er en sag mellem Arriva og klager, men DSB bidrager gerne til at afklare eventuelle problemer ved et billetkøb, som det også er sket her."

Hertil har klageren anført:

"Det er glædeligt, at DSB anerkender fejlen og forsøger rette den. Ligeledes at DSB anerkender, at passageren har handlet efter bedste evner og overbevisning. I øvrigt er der jo meget der tyder på, at det forhold, at trafikkselskabet eventuelt har ret til at inddrive en kontrolafgift er noget helt andet end at have retten til at fastholde afgiften ved en klage!

Burde det fremgå tydeligere af svar til kunden? **Så for ikke at blande for mange ting sammen, er det jeg efterspørger helt konkret, primært at få afklaret:** Har passageren ret til at få sin kontrolafgift refunderet? Eller har DSB og Arriva ret til ikke at refundere afgiften? (De henviser begge konsekvent til deres rettigheder i deres svar, men refunderer afgiften alligevel!)

Dette fremgå ej heller tydeligt ved svaret fra DSB. Og i bekræftende fald: Hvad er tilstrækkelig dokumentation fra sagens passagers side? Sekundært hvorvidt kvitteringen er gældende som bevis for købet af billet (I toget eller i forbindelse med klage?).

En kvittering på en privat telefon kan ikke sammenlignes med en kvittering for en billet købt i en automat – hvilket der tidligere ligger en afgørelse omkring. Yderligere er kvitteringen påskrevet et ordrenummer, som i princippet ville kunne tjekkes ved en opringning fra kontrolløren, når nu den omtalte fejl er kendt? Er det denne, der bruges af DSB til at finde frem til den manglende transaktion? Og til sidst ... at fordi en række regler er skrevet ind i købsbetingelser eller kontrakter, er det ikke ensbetydende med, at de ikke strider mod gældende lovgivning. Dette kendes bl.a. fra en lang række af Forbrugerstyrelsens andre afgørelser samt Lejeloven. Og uanset hvad, er der er jo altid en grænse for, hvor langt man kan tillade sig at fortolke – specielt under vildledende omstændigheder.

Yderligere overvejelser: For fuldstændighedens skyld medtages følgende citater endnu engang: DSB) til klageren: *"Hvis billetten ikke er downloadet, må du påregne at skulle betale en kontrolafgift med mindre, at du køber billetten på anden vis - for eksempel i billetautomaten. Dette gælder, uanset om du kører med DSB tog, Arriva eller med bus og er skrevet ind i betingelserne for brug af app'en."*

På samme måde skriver Arriva til passageren: *"Det er passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig billet og/eller kort inden ombordstigning på toget. Passagerer der træffes i toget uden gyldig billet eller kort vil få udstedt en kontrolafgift. Dette fremgår af vores kundeservicekoncept og forretningsbetingelser, samt oplyses på alle vores stationer og på dørene til toget ... Eventuelle problemer med disse fritager ikke fra at købe billet på anden vis. På Engesvang station var det muligt at købe billet i billetautomaten. Kontrolafgiften er korrekt udstedt og vil blive fastholdt."*

Det fremgår efter klagerens mening ikke tydeligt noget sted, at selvom retten til udstedelse af kontrolafgiften eventuelt er på trafikselskabets side, kan retten være en hel anden ved yderligere undersøgelser! Dette vil afholde passagerer fra at fastholde eventuelle krav. Da det var et rent tilfælde, at klageren sad bag ved passageren tyder meget på, at passageren ikke er den eneste, der har oplevet samme problem. Men passageren havde allerede givet op inden klagen til Arriva ... eller ville i hvert fald havde gjort det inden klagen til DSB. Kunne det tænkes, at fejlen dermed bare ikke opfanges?

Når dette så er påpeget, kan man spørge, om kunden - der på ingen måde har været skyld i fejlen - fortjener at skulle gennem en månedlang klagesag ... først gennem Arriva og dernæst gennem DSB? Burde Arriva gå direkte til DSB ved reklamationer af den type, i stedet for at overlade det til kunden selv?"

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Fra lov om jernbaner:

§ 23. Transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

Stk. 2. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan inddrive skyldige beløb ved modregning i overskydende skat.

Stk. 3. Jernbanevirksomheden kan fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Fra ankenævnets vedtægter:

"Nævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige tvister angående rejser med kol-ektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold imellem parterne."

Den konkrete sag:

I følge ankenævnets vedtægter § 2 om ankenævnets kompetence behandler ankenævnet civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold imellem parterne.

Da ARRIVA har annulleret den konkrete kontrolafgift, består der ikke længere noget retsforhold mellem Arriva og passageren, som fik pålagt kontrolafgiften. Der foreligger derfor ikke længere nogen civilretlig tvist, som ankenævnet kan tage under pådømmelse.

For så vidt angår de af klageren øvrige rejste spørgsmål bemærker ankenævnet, at jernbaneselskaber i medfør af lov om jernbaner kan fastsætte regler om kontrolafgift i tilfælde, hvor en passager ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Selskaberne har på det grundlag hver især udarbejdet regler i enten forretningsbetingelserne eller rejseregler om, hvornår en kontrolafgift kan pålægges samt størrelsen heraf.

Hvorvidt et trafikselskab i medfør af loven og forretningsbetingelserne er berettiget til at opretholde en kontrolafgift, afgøres konkret ud fra den enkelte sags omstændigheder af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som passageren kan klage til, hvis passageren ikke har fået medhold i trafikselskabet.

Hvis ankenævnet træffer en afgørelse, som giver klageren medhold, pålægges jernbane- eller trafikselskabet som regel at betale et gebyr på 10.000 kr. for tabt sag til ankenævnet. I ankenævnets vedtægter står anført, at sagerne skal afgøres ud fra et juridisk grundlag, og at sekretariatet skal tilvejebringe oplysninger, der gør, at nævnet kan træffe afgørelse.

I en sag som den foreliggende ville sekretariatet derfor anmode ARRIVA om at undersøge, om applikationen var fejlbehæftet eller ej. Herefter ville den tekniske fejl, som DSB har forklaret var opstået i klagerens sag, være kommet til ankenævnets kendskab og indgå i den endelige afgørelse.

Der kan ikke opstilles generelle retningslinier for, hvornår trafikselskaber er pligtige til at annullere kontrolafgifter – herunder om en kvittering altid kan anses for tilstrækkelig/gyldig rejsehjemmel. Det afhænger helt af den enkelte sags omstændigheder. Men passagerer og trafikselskaber kan på ankenævnets hjemmeside få oplysning om nævnets praksis i forskellige sagstyper og herigennem gøre sig bekendt med nævnets generelle holdning til forskellige spørgsmål.

De generelle spørgsmål, som er rejst af klageren kan ankenævnet derfor ikke tage under behandling.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises i sin helhed som ikke henhørende under ankenævnets kompetence jf. vedtægterne § 2 modsætningsvist.

Da klagen er afvist, tilbagebetales klagegebyret jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 25. september 2014



Nævnensformand
Tine Vuust