

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0035**Klageren:** XX på vegne YY
2000 Frederiksberg**Indklagede:** DSB S-tog**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende bekræftelse på sms-billet før ombordstigning.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** 26. januar 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 21. februar 2011

Sagens omstændigheder: Den 26. januar 2011 kl. 18:43 bestilte klagerens datter en 5 zoners sms-billet gældende fra zone 01. Kl. 18:48 steg hun på toget, der kørte 4 minutter senere. Kl. 18:55 blev der foretaget kontrol af datterens rejsehjemmel. Hun havde i midlertidigt modtaget en sms kl. 18:54 om at hendes bekræftelse på sms-billetkøb var sket for sent, og at hun skulle prøve igen. Kl. 18:55 blev hun pålagt en kontrolafgift.

Ifølge klagerens datter skyldtes den sene bekræftelse en fejl i sms-systemet, hvor der gik fire minutter, fra hun bestilte sms-billetten, til hun modtog bekræftelsen. Der må maksimalt gå tre minutter, ellers annulleres bestillingen.

DSB S-tog har efterfølgende afvist klagerens anmodning om at annullere kontrolafgiften, idet de henviser til, at den manglende sms-billet skyldes, at klagerens datter ikke reagerede i tide, og at kontrolafgiften derfor er korrekt udstedt efter gældende regler.

Udskrift fra Unwire Mobile Platform, der leverer sms-billetter, viser, at klagerens datter den 26. januar 2011 kl. 18:43:27 fra zone 01 har bestilt en 5 zoners sms-billet. Kl. 18:43:27 er der sendt en valideringsbillet med pris og besked på, at hun skal bekræfte købet. Kl. 18:47:43 er billetten annulleret, idet kreditkontrol hos operatøren er fejlet. Udskrift fra Unwire ser således ud:

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: AF2AWRF
Billettype: Voksen
Pris: DKK 60,00
Købstidspunkt: onsdag, 26. januar 2011, 18:43
Operatør: Telenor

System meddelelser

25. jan 2011, 22:27: Kategori 3 Mobil portal problemer: afmelding
 25. jan 2011, 22:09: Kategori 3 Mobil portal problemer
 25. jan 2011, 12:35: Kategori 2 TDC SMS driftproblemer - Afmelding
 25. jan 2011, 09:02: Kategori 2 TDC SMS driftproblemer
 25. jan 2011, 08:25: Kategori 2 TDC SMS driftproblemer - Afmelding

Planlagte service vindue

Ingen planlagte service vinduer

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
26. januar 2011, 18:43:27	Billet bestilt	←	Zone 1 antalzoner 5 v
26. januar 2011, 18:43:27	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en billet: 5 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 60,00 kr. Svar JA for at købe ellers annulleres bestillingen. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
26. januar 2011, 18:47:43	Billet annulleret da kreditkontrol hos operatøren fejlede.: Udgående validerings-besked udløbet	→	
26. januar 2011, 18:47:57	Validerings SMS modtaget	→	

DSB S-tog har adspurgt oplyst følgende om teksten kl. 18:47:43:

"Teksten i systemet i den oprindelige udskrift om at kreditkontrol fejlede, skyldes at Unwire samtidig med udsendelse af bekræftelsesbesked til kunden, laver en forespørgsel hos teleselskabet om kunden har penge nok til at gennemføre købet. Beskeden kan enten betyde at der er afsendt et negativt svar fra teleselskabet, at beskeden er fejlet undervejs eller – som udskriften af gateway'en antyder – at billetkøbet er blevet annulleret da der ikke er modtaget en bekræftelse til tiden. Jeg kan ikke lige svare på hvad den har betydet i den konkrete sag, men der er tale om en intern systembesked – den besked der er sendt til kunden er den korrekte eksterne besked, nemlig at kunden har bekræftet for sent, og derfor må sende en ny bestilling."

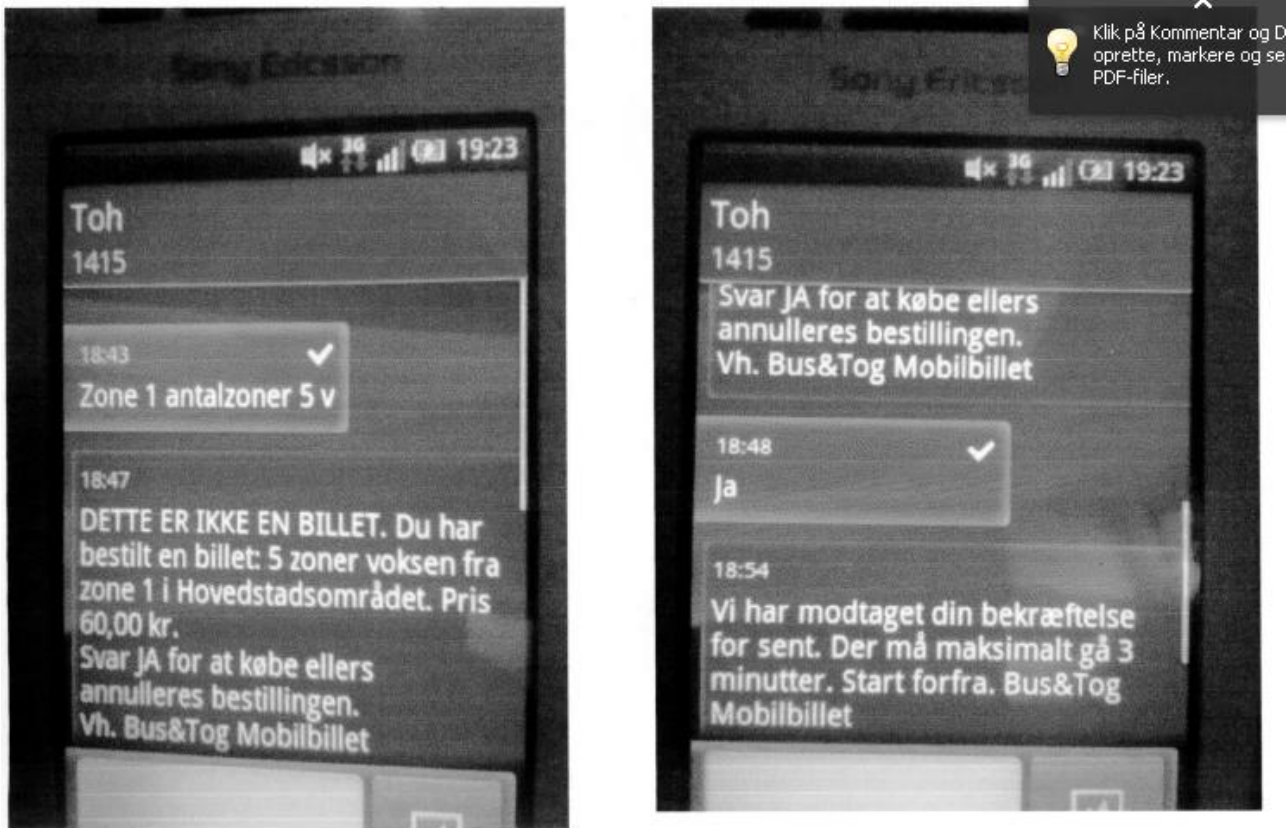
Herudover har DSB S-tog indsendt følgende udskrift fra al trafik, der har været på det pågældende nummer den pågældende dag:

Operator: sonofon.onfone

Date	Time	Mediacode	Type	Owner	CP	Shortcode	Operator	Price	Vat	Status	Desc	Message
2011-01-26	18:49:00	billet	other	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	1415	dk.sonofon	0.0 DKK		OK		Vi har modtaget din bekræftelse for sent. Der må maksimalt gå 3 minutter. Start forfra. Bus&Tog Mobilbillet
2011-01-26	18:49:00	smsbillet_blindsend	other	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	1415	dk.sonofon	0.0 DKK		OK		Ja
2011-01-26	18:43:27	billet	other	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	1415	dk.sonofon	0.0 DKK		OK		DETTE ER IKKE EN BILLET. Du har bestilt en billet: 5 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 60,00 kr. Svar JA for at købe ellers annulleres bestillingen. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
2011-01-26	18:43:27	smsbillet_blindsend	other	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	DSB-Movia-Metro-SMS-billet	1415	dk.sonofon	0.0 DKK		OK		Zone 1 antalzoner 5 v

DSB S-tog har forklaret, at udskriften viser, at klageren først bekræftede køb af billetten kl. 18:49 og at dette var for sent, hvorefter billetten blev annulleret. De kan ikke se, hvornår beskeden er modtaget på klagerens telefon, men der kan i visse tilfælde gå et par minutter.

Billeder af klagerens datters telefon:



Af disse billeder fremgår det, at klagerens datter kl. 18:47 modtog besked om at bekræfte billetkøbet. Dette gjorde hun kl. 18:48.

Kl. 18:48 steg hun på toget.

Kl. 18:54 modtog hun besked om, at købet var annulleret.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes datter bestilte en 5 zoners sms-billet kl. 18:43 kl. 18:47 modtog en besked om at bekræfte denne. Det gjorde hun kl. 18:48, inden hun steg på toget, der afgik kl. 18:52,

at hendes datter kl. 18:54 modtog en besked om, at bekræftelsen ikke var givet hurtigt nok. På dette tidspunkt talte hun allerede med kontrolløren,

at hun oplyste kontrolløren om, at hun ville sende en ny bestilling, hvilket kontrolløren afviste og kl. 18:56 pålagde datteren en kontrolafgift, selv om sms'en bekræftede, at hendes udsagn var korrekt,

at det er uforståeligt at datteren blev pålagt en kontrolafgift, idet der gik 4 minutter fra sms-billetten er bestilt, og til beskeden om bekræftelse kom,

at datteren bekræftede billetten 1 minut efter, og først kl. 18:54 modtog besked om, at hun havde bekræftet for sent, da der var gået mere end 3 minutter, og at hun skulle starte forfra,

at datteren har hævdet, at der har været fejl med sms-systemet, hvilket bekræftes af de sms datteren har modtaget i forbindelse med køb af sms-billetten,

at både kontrolafgift og de 60 kr. som billetten oprindeligt ville have kostet, skal eftergives, grundet den yderst dårlige sagsbehandling og højst usmagelige måde at få penge ud af folk på,

at klagerens datter havde reelle intentioner,

at fordi den moderne teknisk ikke fungerer, skal datteren ikke lastes for det,

at det undrer, at kontrolløren har angivet, at klagerens datter ikke havde fremvist legitimation, idet hun sammen med sin telefon fremviste sit periodetogkort, som dækker resten af hendes togtur,

at personalet opfordrer til brug af sms-billetter, men dette sker ikke med information om, at billetten skal være bekræftet inden påstigning,

at kontrolafgiften er givet i en meget kold tid, hvor togene har kørt uregelmæssigt, hvis de overhovedet kørte, hvorfor man ikke kan betænke togpassagerne i at stå på et tog, inden billetten er blevet bekræftet, men er bestilt, samt

at DSB udbyder en vare der langt fra er tilgængelig; forsøg på køb af sms-billetter, forsøg på køb af billetter i automater, køb af billetter og periodekort i billetkontorer og DSB kiosker eller for den sags skyld en simpel ting som at kunne stemple et klippekort.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgiften er korrekt udstedt, idet kunden ikke var i besiddelse af gyldig billet,

at det fremgår af udskrifterne fra Unwire, at klagerens datter blev orienteret om, at hendes billetanmodning var annulleret, idet hun ikke fik bekræftet i tide,

at bestiller man en sms-billet, vil man straks få tilsendt en ny sms, hvori det oplyses, at man skal bekræfte billetkøbet. Denne sms skal svares inden 3 minutter, hvis ikke annulleres anmodningen, og der sendes en ny sms med besked om, at anmodningen er annulleret og at man skal forsøge igen, samt

at det er DSB S-togs opfattelse, at det tydeligt fremgik af den fremsendte sms, at den manglende billet alene skyldtes, at klagerens datter ikke reagerede i tide. Endvidere fremgik det, at hun kunne prøve igen.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet 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 bekendtgørelse af 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 SMSbillet, 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.

Den konkrete sag:

Ifølge DSB S-togs forretningsbestemmelser skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort gældende til hele rejsen, inden rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af sms-billet.

Der har i forbindelse med klagerens datters bestilling af SMSbillet været forsinkelser, som ifølge udskifterne fra trafikken på telefonen den pågældende dag medførte, at modtagelsen af bekræftelses-sms skete så sent hos udbyderen (kl. 18:49), at billetkøbet var blevet afbrudt kl. 18:47:43.

Klagerens datter valgte at stige på S-toget, inden hun modtog en bekræftelse på, at købet af sms-billet var gennemført. Ankenævnet finder på den baggrund, og da det ikke alene på baggrund af

ét forsøg måtte anses for umuligt at købe en sms-billet inden rimelig tid, at hun herefter må bære risikoen for, at billetkøbet ikke blev gennemført.

Købet blev annulleret, og hun kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af nærværende afgørelse.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2011.



Tine Vuust
Nævningsformand