

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0130

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for person og 100 kr. for cykel. SMS-billet/telefon løb tør for strøm.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. april 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. juni 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste den 19. april 2009 med S-tog linje B fra takstzone 41/51 (Lyngby station) mod Enghave station – en tur der går gennem 4 zoner.

Der er under sagen fremlagt en udskrift fra Unwire, der leverer SMSbilletterne, hvoraf fremgår at klageren kl. 21:16:46 bestilte en SMSbillet, som er modtaget på hendes mobiltelefon kl. 21:20:41, og at billetten er gyldig for en voksen med cykel til kl. 23:01 i 4 zoner.

Ved Bernstorffsvej station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, men hendes mobiltelefon var løbet tør for strøm.

Det fremgår af den fremlagte udskrift fra Unwire, at S-togsrevisoren kontrollerede SMSbilletten kl. 21:47:06 og kl. 21:56:42, samt at der i tidsrummet fra kl. 21:47 til 21:59 er sendt en række "kontrolbeskeder" fra systemet til klagerens telefon.

Kl. 21:50 blev klageren pålagt en kontrolafgift på i alt 850 kr. På kontrolafgiften er påført mobiltelefonnummeret, samt at telefonen var løbet tør for strøm.

Klageren rettede derfor henvendelse til DSB Kundecenter, der den 12. maj 2009 fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at det fremgår af brochuren om SMSbilletter, at hvis telefonen er løbet tør for strøm ved kontrollen, bliver man pålagt en kontrolafgift.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at DSB fastholder i deres kommentar til klagen, at hvis man ikke kan forevise en gyldig billet når man rejser med bus, tog eller metro, må man acceptere en kontrolafgift, hvilket hun har fuld forståelse for,

at hun er uforstående over for, at når man ved indførelsen af sms-billetter har fået muligheden for at verificere korrektheden af en billet udstedt til en bestemt person, ikke benytter sig af denne information,

at hvis hun havde købt en billet på stationen i en af DSBs billetautomater, og mistet den på sin togrejse, ville det være umuligt at spore, at hun havde købt den pågældende billet. Det ville altså være umuligt for hende at bevise, at hun havde en gyldig billet. Men med indførelsen af sms-billetter købt som en indholdstakseret sms via firmaet Unwire, har DSB nu muligheden for at undersøge gyldigheden af sådanne billetter,

at DSB kan se i bilaget fra Unwire, at hun havde en gyldig billet på kontroltidspunktet og derfor ikke snød,

at da hun modtog kontrolafgiften af kontrolløren, hvis navn fremgår af udskriften fra Unwire, undersøgte han straks de billetter, der var sendt til hendes nummer og som kan ses i Unwires udskrift, og han konstaterede, at idet hun ikke kunne fremvise en gyldig billet på det tidspunkt, var han af principielle grunde nødt til at udstede en kontrolafgift. Han gjorde hende dog opmærksom på, at hvis hun havde en gyldig sms-billet, skulle hun blot skrive til DSB, og så ville kontrolafgiften blive annulleret mod forevisning af en gyldig billet, samt

at hun er SU-modtager og en kontrolafgift er en dyr afgift at betale, når hun samtidig har betalt 54,00 kr. for billetten.

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

at passagerer, der træffes i S-tog uden gyldig billet eller kort bliver pålagt en kontrolafgift. Hvis man har en SMSbillet, og ikke kan fremvise denne pga. manglende strøm på ens mobiltelefon, gælder der samme regler; man får udstedt en kontrolafgift. Dette er også oplyst i DSB Kundecenters svarmail af 12. maj,

at man efter en rejse ikke kan fremvise gyldig billet eller kort til en allerede foretaget rejse, og derfor heller ikke fremvise en SMSbillet efterfølgende, 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.

SEKRETARITATETS SAGSBEHANDLING: Sekretariatet har undersøgt, at det pågældende mobiltelefonnummer, der er anvendt i søgningen på Unwire, tilhører klageren.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Udskrift fra Unwire.
Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet's 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.... DSB kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 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.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, der leverer SMSbilletterne, at klageren kl. 21:16:46 bestilte en SMSbillet i 4 zoner også gældende for en cykel på 1415. Hun modtog en bekræftelse herpå kl. 21:17:21. Denne besked skal man svare "ja" til og sende til 1415, hvilket klageren gjorde kl. 21:18:49. SMSbilletten blev herefter modtaget på hendes telefon kl. 21:20:41.

Kl. 21:47:06 kontrollerede S-togrevisoren ved henvendelse til Unwire klagerens SMSbillet, hvor han fik oplyst, at denne var gyldig til kl. 23:01.

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

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 har herved lagt vægt på, at det efter de foreliggende oplysninger er dokumenteret, at der fra en telefon, som er registreret i klagerens navn, forud for rejsen var købt en SMSbillet, som var gyldig i kontrolsituationen. Ankenævnet finder ikke grundlag for at tro, at klageren ikke var i besiddelse af denne telefon på kontroltidspunktet.

På den baggrund finder ankenævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at den pålagte kontrolafgift på i alt 850 kr. skal bortfalde mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., jf. forretningsbetingelserne § 4. 3.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. for hende og 100 kr. for cyklen mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr.

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
Nævnensformand