

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0150

Klageren: XX
2960 Rungsted Kyst

Indklagede: DSBFirst

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende billet til 1. klasse samt rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 27. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. april 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren, der har periodekort, rejste den 18. februar 2010 om morgenen med et fyldt tog med kun ét vognsæt. Alle siddepladser var optaget, og der stod folk i gangene og ved dørene. Ifølge klageren kunne det ikke lade sig gøre at få en ståplads, hvor man havde noget at støtte sig til, og han fandt en siddeplads på første klasse.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel gjorde togføreren opmærksom på, at klagerens periodekort ikke var gyldig til første klasse og bad ham forlade området. Dette nægtede klageren under henvisning til, at der ikke var plads andre steder i toget, heller ikke rimelige ståpladser. Togføreren bad klageren købe billet til første klasse, hvilket klageren nægtede. Han blev herefter pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for ikke at ville betale billet til 1. klasse.

Klageren underskrev kontrolafgiften og stregede standardsætningen om at være indforstået med at betale kontrolafgiften inden 14 dage ud.

Klageren modtog herefter et rykkerbrev fra DSBFirst, som klageren besvarede, hvorefter DSBFirst fastholdt kontrolafgiften, da klageren ikke havde villet købe billet til 1. klasse, som han var blevet tilbudt. De oplyste, at der ville ske inddrivelse via skat og lønindeholdelse med hjemmel i Lov om Jernbane § 23.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det støder hans retfærdighedsfølelse at blive truet med lønindeholdelse. Det er en inddrivelsesform, som kan sætte en lønmodtager i et dårligt lys hos en arbejdsgiver, og derfor kan det få folk til at indbetale kontrolafgifter, de er uenige i. Derfor ønsker han en undskyldning fra DSBFirst, ligesom det ville klæde DSBFirst at undskylde de forhold, de har budt deres passagerer i stedet for at pålignende passagerer med gyldigt togkort kontrolafgifter,

at DSBFirst bekræfter, at de kører med alt for få togsæt, men alligevel fortsætter de med at sælge det samme antal billetter, som de hele tiden har solgt, og til samme priser. DSBFirst sælger et produkt, som de på salgstidspunktet er klar over, de ikke kan levere. Det burde ikke være passagerernes problem, at DSBFirst har problemer med deres materiel efter en hård vinter. Enhver produktionsvirksomhed oplever med mellemrum udefra kommende problemer, som vanskeliggør produktionen. De problemer må virksomheden løse, eller de må sælge deres ringere produkt til en nedsat pris. Kun en monopolvirksomhed tillader sig at slå ud med armene og sige, at det ikke er deres skyld, så derfor må kunderne finde sig i et ringere produkt til samme pris,

at det er rigtigt, at han ikke er garanteret en siddeplads, når han køber et togkort til DSBFirst. Det er også korrekt, at han ikke har købt kort til bestemte afgangene, men han har købt et togkort til en køreplan, som skulle sikre ham en tryk transport og rimelig plads på flertallet af afgangene, hvilket han ikke har fået. I vinter blev køreplanen ikke overholdt. Det var i en periode også mere reglen end undtagelsen, at DSBFirst kun kørte med et togsæt mod normalt to togsæt på morgenafgangene fra Rungsted Kyst Station mod København. Derfor var der på disse afgangene ikke ledige siddepladser og ofte reelt heller ikke ståpladser,

at det ikke var muligt at få en ståplads, hvor det var noget at støtte sig til. Det er ubehageligt og usikkert at stå i et tog, hvor man ikke har noget at støtte sig til. I en sådan situation bør train manageren acceptere, at nogle passagerer går ind på første klasse. Det er faktisk normalt også tilfældet, men altså ikke den dag, hvor klageren blev pålagt en kontrolafgift,

at når DSBFirst har erkendt, at de kører med for få togsæt og ikke leverer den varer, de har solgt, må de acceptere, at passagererne ikke overholder de regler, som er gældende for det produkt, passagererne har købt.

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

at det er beklageligt at klageren har været udsat for at komme med et kort og overfyldt tog. Personalet forsøger, så vidt det er muligt, at anvise kunder en plads i toget. Da der på visse afgangene er rigtig mange mennesker med, kan det være en umulig opgave at finde en anden plads. Hvis kunden ikke har billet til første klasse, har kunden altid mulighed for at købe et tillæg. Det har i dette tilfælde ikke været klagerens ønske,

at de kan give alle passagerer mulighed for at gå ind på første klasse, da der derved kan opstå en situation, hvor de passagerer der allerede har betalt for deres billet til første klasse, ikke kan få en plads,

at uanset om kunderne køber billet eller månedskort, gælder de samme vilkår. I forretningsbetingelserne står følgende:” Disse forretningsbetingelser beskriver de betingelser, der gælder, når du køber billet eller kort til rejse med DSBFirst..... Billetter og kort giver ikke adgang til en bestemt afgang. DSBFirst bestræber sig på at have tilstrækkelig kapacitet, så alle passagerer kan komme med den ønskede afgang, og få en siddeplads, men DSBFirst garanterer ikke en siddeplads på toget.”,

at DSBFirst beklager den situation de har været i, hvor de kørte med alt for få togsæt. Dette skyldes en meget kritisk materielsituation. På værkstedet er der til tider tale om en tre- eller firdobling af tog i kø, der skal repareres eller som skal igennem det lovpligtige eftersyn. Mange af fejlene, er opstået i forbindelse med det kolde vejr, som de har været plaget af siden begyndelsen af 2010. Problemet er, at rust og ir dukker op i en grad, som de aldrig før har set. I de ti år togene har kørt på Kystbanen, har de aldrig haft en vinter, der har været så hård ved togene. Vand er trængt helt ind i vitale dele af togets elektronik, og det er det, der driller. De gør alt, hvad de kan for at reparere fejlene så hurtigt, de viser sig,

at klageren i dette tilfælde er blevet vejledt korrekt og har fået mulighed for at købe et tillæg til første klasse men har ikke ønsket dette. Deres Train manager har derfor gjort det eneste rigtige, nemlig at give kunden en kontrolafgift.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Relevante bestemmelser i passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 for togpassagerer gengives her:

”Artikel 3, definitioner:

»abonnementskort« eller »periodekort«: et kort, der i gyldighedsperioden giver den person, det er udstedt til, ret til et ubegrænset antal rejser med tog på en nærmere bestemt strækning eller et bestemt jernbanelinje.

Artikel 9

Ret til befording. Udelukkelse fra befording

1. Lige fra rejsens påbegyndelse skal passageren være forsynet med en gyldig rejsehjemmel, og denne skal forevises ved kontrol af rejsehjemler. De almindelige betingelser for befording kan fastsætte:

- a) at en passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, ud over befordringsprisen skal betale et tillæg
- b) at en passager, der nægter straks at betale befordringsprisen eller tillægget, kan nægtes befording
- c) om og under hvilke betingelser en tilbagebetaling af tillægget kan finde sted.”.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

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.

Forretningsbetingelserne § 3 fremgår, at billetter og kort ikke giver adgang til en bestemt afgang. DSBFirst bestræber sig på at have tilstrækkelig kapacitet, så alle passagerer kan komme med den ønskede afgang og få en siddeplads, men DSBFirst garanterer ikke en siddeplads på toget.

Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, skal man betale en kontrolafgift på 600 kr., jf. § 4.2.

På DSBFirsts hjemmeside fremgår følgende:

"Billetter, kort og priser

På denne hjemmeside gives primært oplysninger om de billetter og kort, der har gyldighedsområde på DSBFirsts strækninger.

Billetter og korts gyldighed kan ses på billet eller kort.

Når en billet eller et kort er personligt, må det ikke benyttes af andre. Billet eller kort må heller ikke benyttes af andre, hvis rejsen er begyndt eller afsluttet.

DSBFirst bestræber sig naturligvis på til hver en tid at have kapacitet til, at alle passagerer kan få en siddeplads. Det er dog ingen garanti, ligesom billet eller kort ikke giver adgang til et bestemt tog.

Det er muligt at købe billet eller tillægsbillet til 1. klasse."

Klageren befandt sig på tidspunktet for kontrollen af sin rejsehjemmel på et sæde, der kræver billet til 1. klasse, og han blev af togføreren tilbudt at købe billet til denne plads, hvilket klageren dog afslog.

Klageren foreviste derfor ved kontrollen ikke gyldig rejsehjemmel, idet han foreviste et periodekort, der ikke giver adgang til plads på 1. klasse.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette, og der findes ikke at foreligge særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for denne kontrolafgift.

Det anførte om, at der var pladsmangel i toget, kan ikke føre til et andet resultat.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden udløbet af betalingsfristen, var DSBFirst berettiget til at sende ham et rykkerbrev med et gebyr på 100 kr.

Dette fremgår af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende: "For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse."

Da det fremgår af lov nr.1333 af 19/12/2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige, bilag 1 om fordringer, der kan inddrives ved lønindeholdelse, jf. § 10, og fordringer, der kan inddrives ved udpantning, jf. § 11, fremgår i nr. 15), at kontrolafgifter er omfattet, finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af, at klageren i rykkerbrevet blev oplyst, at der kan ske lønindeholdelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSBFirst er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 2. september 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved