

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0087

Klageren: XX
2920 Charlottenlund

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for få zoner.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. februar 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. marts 2012.

Sagens omstændigheder:

Klageren har oplyst, at han den 8. februar 2012 skulle rejste fra Ordrup station i zone 40 til Nørrebro station i zone 02. Ifølge klageren var toget fra Ordrup station 45 minutter forsinket, og andre passagerer oplyste ham, at forsinkelserne var værre på Hellerup station. Klageren valgte derfor at købe billet kun til Hellerup station, således at han eventuelt kunne tage taxa eller bus derfra.

Den billet, som er fotograferet i forbindelse med den efterfølgende kontrol er imidlertid købt kl. 08:45 i zone 30, som er Bernstorffvej station på en anden toglinje end Ordrup station.

Ifølge klagerens beskrivelse var forløbet således: *"Men da jeg kommer i toget efter at vente i 3 kvarter fortælle dame at toget går direkte videre til Nørrebrostation. Der var total kaos i toget. Jeg finder ud af at jeg pludselig er på svanemøllestation, hvorefter jeg forsøger at bestille en smsbillet, men det virker ikke. På Nordhavn vil jeg stige ud, og købe en billet tilbage til Hellerup. Her møder jeg kontrolør og forklare det hele, men de giver mig en afgift."*

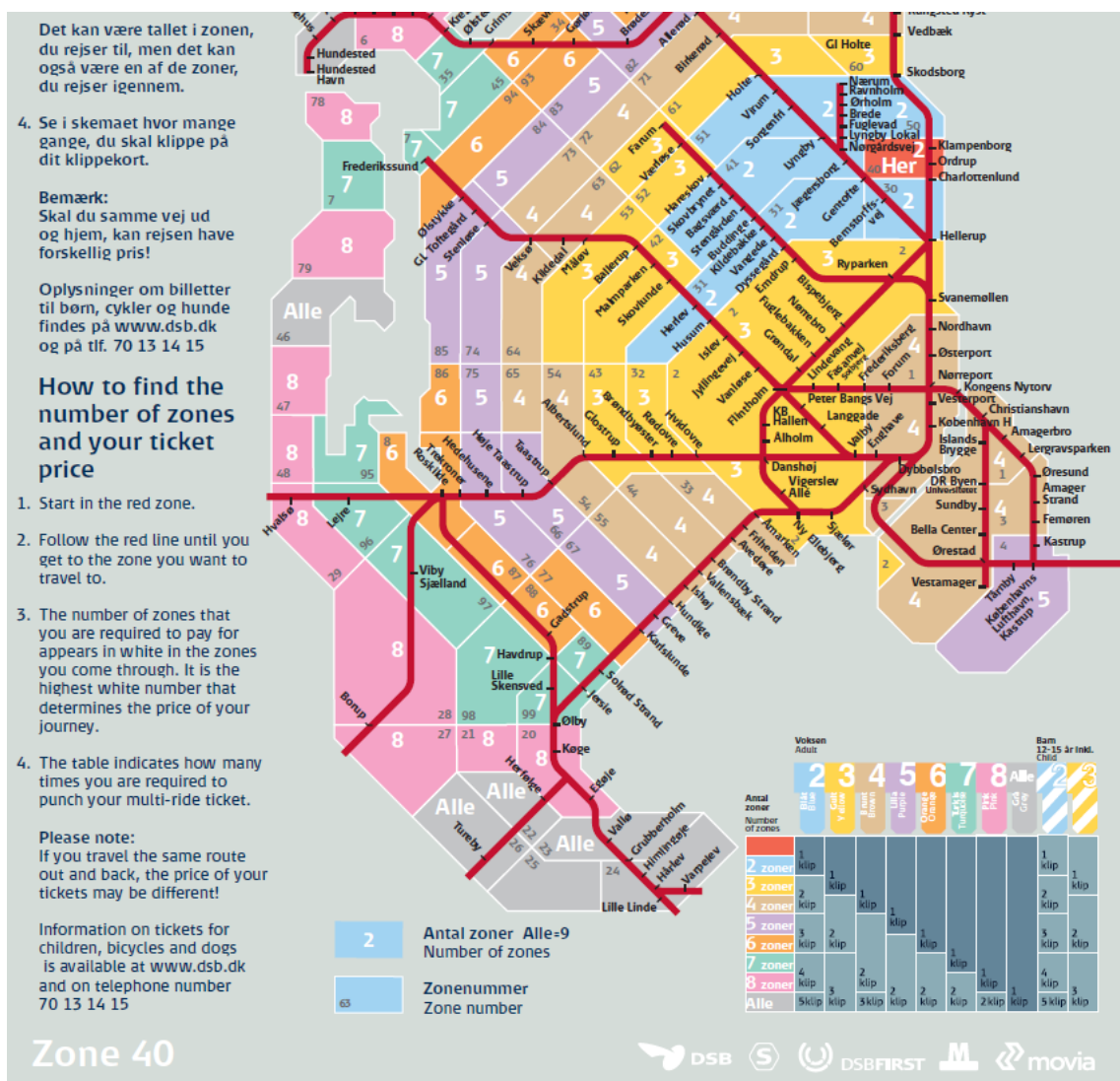
Klokken 09:01 blev klageren pålagt en kontrolafgift for manglende zoner ved Nordhavn station i zone 01.

Det fremgår af udskriften fra Unwire, at der kl. 09:08 er bestilt en mobilbillet fra Nordhavn til 4 zoner, men at billetten er annulleret kl. 09:12, fordi den ikke er bekræftet inden for tidsrammen. Der er yderligere bestilt og modtaget en mobilbillet kl. 09:15 fra Ordrup til 4 zoner på klagerens telefon.

Klageren anmodede efterfølgende DSB S-tog om at annullere kontrolafgiften, idet han havde købt billet samt forsøgt at købe en sms-billet i toget. Klageren anførte, at sms-systemet ikke virkede, og at forsinkelserne skabte et sådan kaos, at han ikke vidste, hvor han kørte hen.

DSB S-tog afviste anmodningen med henvisning til selvbetjeningsystemet og reglerne for køb af sms-billet. DSB S-tog anførte desuden, at der ikke var fejl på sms-systemet den pågældende dag, samt at det er uheldigt, når der forekommer uregelmæssigheder på togdriften, men at dette ikke fritager passagerer for at betale en eventuel kontrolafgift.

Zoneoversigt fra zone 40:



Udskrift fra Unwire:

Status: AFLEVERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode: EDZC4N8B08351K0915
Serial kode: EDZC4N8
Billettype: Voksen
Pris: 48,00 DKK
Købstidspunkt: Onsdag 8. februar 2012, 09:15
Operatør: TDC

Transaktion detaljer
Status: FAKTURERET

System meddelelser
7. feb 2012, 15:17: TDC DK SMS
7. feb 2012, 15:02: Category 2; TDC DK SMS
Planlagte service vindue
 Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

| Tidsstempel | Handling | Retning | Tekst |
|---------------------------|--------------------------|---------|---|
| 8. februar 2012, 09:15:00 | Billet bestilt | ← | Ordrup 4 voksen |
| 8. februar 2012, 09:15:00 | Sender validerings SMS | → | DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 4 zoner voksen, fra zone 40 i Hovedstadsområdet. Pris: 48,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet |
| 8. februar 2012, 09:15:07 | Validerings SMS modtaget | → | |
| 8. februar 2012, 09:15:22 | Billet venter | ← | Ja |
| 8. februar 2012, 09:15:22 | Billet sendes | | |
| 8. februar 2012, 09:15:22 | Sender betaling | | |
| 8. februar 2012, 09:15:23 | Betaling færdig | | |
| | | | Gyldig fra: 09:15 08.feb.2012 1 Voksen Billet Fra zone: 40 Antal zoner: 4 (V-QZ1) Udløber 11:00 08.feb.2012 Hovedstadsområdet |
| 8. februar 2012, 09:15:23 | Sender billet | → | + '376724757' + + '234079567' + + '033265293' + + '502936660' + EDZC4N8B08351K0915 11:00-V-554 Pris: 48,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet Box 340, 0900 Kbh. C tlf. 70101415 http://1415.dk |
| 8. februar 2012, 09:15:30 | Billet modtaget | → | |

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: MZFPF8A
Billettype: Voksen
Pris: 48,00 DKK
Købstidspunkt: Onsdag 8. februar 2012, 09:08
Operatør: TDC

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
7. feb 2012, 15:17: TDC DK SMS
7. feb 2012, 15:02: Category 2; TDC DK SMS
Planlagte service vindue
Ingen planlagte service vinduer
Betalings oversigt

| Tidsstempel | Handling | Retning | Tekst |
|---------------------------|--|---------|---|
| 8. februar 2012, 09:08:16 | Billet bestilt | ← | Nordhavn 4 voksen |
| 8. februar 2012, 09:08:16 | Sender validerings SMS | → | DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 4 zoner voksen, fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris: 48,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet |
| 8. februar 2012, 09:08:21 | Validerings SMS modtaget | → | |
| 8. februar 2012, 09:12:54 | Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet | → | |

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han havde købt billet, men grundet kaos hos DSB S-tog i form af forsinkelser og omlægning af ruter, kørte forkert,

at han forsøgte at købe en sms-billet, da han opdagede, at han var på Svanemøllen station, men systemet virkede ikke,

at han blev fejlinformeret af en medpassager om, at toget kørte direkte til Nørrebro station,

at det er logisk, at han ikke skulle videre til indre København/zone 01, da han skulle være på arbejde på Nørrebro klokken 09:00,

at han forsøgte at købe en sms-billet til 4 zoner, da han ikke vidste, hvor mange zoner, der var fra Svanemøllen station til Nørrebro station, og derfor ville være helt sikker på, at han havde nok zoner,

at han ikke stod af toget for at købe billet, da dette ville være "idiotisk", eftersom han af en medpassager var blevet oplyst, at toget han befandt sig i, kørte direkte til Nørrebro station,

at han ville have købt billet til det rette zoneantal fra starten, hvis der ikke havde været forsinkelse og forvirring omkring, hvorvidt togene også var forsinkede fra Hellerup station til Nørrebro station,

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

at klageren var af den opfattelse, at han befandt sig i et tog mod Nørrebro station, hvortil hans billet til 2 zoner købt fra zone 30 ville være gyldig, men at toget imidlertid kørte mod København, hvorfor hans billet kun var gyldig til Svanemøllen station,

at der ikke er registreret fejl på sms-billet systemet på den pågældende dag og tidspunkt,

at klagerens forsøg på køb af sms-billet, først fandt sted otte minutter efter togets afgang fra Svanemøllen station og omkring syv minutter efter kontrolafgiftens udstedelse,

at klageren forsøgte at bestille en 4 zoners billet, på trods af at en 2 zoners billet ville have været tilstrækkelig til Nørrebro station,

at der den pågældende dag var driftsforstyrrelser på dele af S-togsnettet grundet en signalfejl på Københavns Hovedbanegård, men at ringbanestrækningen Hellerup-Ny Ellebjerg via Nørrebro station ikke var påvirket af forsinkelserne,

at det er uheldigt at en medpassager oplyste klageren om, at det tog, han befandt sig i, ville forsætte til Nørrebro station, men at klageren selv er ansvarlig for at sikre, at han er med det rigtige tog og derfor også har korrekt billet,

samt at klageren inden for de seneste 12 måneder har modtaget seks kontrolafgifter, hvor der forsat er restance på tre af disse.

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 og selv skal kontrollere, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrollet, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Den konkrete sag:

Klagerens rejse fra Ordrup station til Nordhavn station krævede billet til 4 zoner: 40, 30, 02 og 01. Klagerens rejsehjemmel udgjorde en 2 zoners billet fra zone 30, som i øvrigt er Bernstorffsvej Station, hvorfor han ved kontrollen i zone 01 ikke havde zoner nok. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Det af klageren anførte om fejl på sms-systemet kan ikke lægges til grund, da det fremgår af Unwire-udskriften, at den ene mobilbillet, som i øvrigt var bestilt 7 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse, blev annulleret, fordi klageren ikke bekræftede købet i tide. Den anden mobilbillet blev bestilt og leveret 14 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klagerens misforståelse om togets rute grundet driftsforstyrrelser hos DSB S-tog samt fejlinformering fra medpassager kan ikke i det foreliggende tilfælde føre til andet resultat.

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 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust

Nævnshoved