

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0268**Klageren:** XX
21840 Bumkelostrand - Sverige**Indklagede:** DSB S-tog A/S
CVR: 29 30 824**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende sms-billet. Kunne ikke købes via telefonregningen.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. august 2013**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. september 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 7. august 2013 med S-tog fra Dybbølsbro. Inden påstigningen forsøgte han forgæves flere gange at bestille en SMS-billet via sin mobiltelefon med abonnement hos Teleselskabet 3. Han modtog dette svar:*"Du kan ikke købe din billet via din telefonregning. Køb din billet med betalingskort på <http://1415.dk> eller kontakt dit teleselskab, hvis du vil benytte tjenesten. Bus&Tog Mobilbillet "*

Ifølge klageren havde han ved tidligere lejligheder købt SMS-billet på samme abonnement, hvorfor han var overbevist om, at det skyldtes en teknisk fejl, at han nu ikke kunne købe billet. Da han ikke havde andre muligheder for at købe billet, og han var forsinket til et møde, valgte han at stige på S-toget, og henvendte sig her til kontrolpersonalet. S-togrevisoren afviste, at der var tale om en teknisk fejl, og klageren forsøgte endnu engang - denne gang med hjælp fra S-togrevisoren - at bestille en billet, men uden held.

Kl. 08:43 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Han anmodede den 15. august 2013 DSB S-tog om annullering af kontrolafgiften og gjorde ovenstående gældende, samt at han havde handlet i god tro, idet han uden problemer før havde købt SMS-billetter. Han medsendte kopi af mail fra sin teleudbyder, der skrev følgende: "Som vi talte om kan vi se at dine sms'er til DSB-billet service er fejlet ved afsendelsen den 07-08-2013. Vi kan desværre ikke se hvor fejlen ligger, men håber at dette ikke sker i fremtiden."

DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften den 22. august 2013 med henvisning til rejser reglerne for SMS-billetter, som skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning, og at man ellers må billettere på anden vis.

Udskrift fra UnWire:

Klagerens abonnement hos 3:

Betalings oversigt

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
7. august 2013, 08:38:22	Billet bestilt	←	01 2
7. august 2013, 08:38:22	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet. Pris 24 kr Vh Bus&Tog Mobilbillet
7. august 2013, 08:38:27	Validerings SMS modtaget	→	
7. august 2013, 08:38:34	Billet venter	←	ja
7. august 2013, 08:38:34	Billet sendes	→	Cyldig fra 08:38 07.aug.2013 1 Voksen Billet Fra zone 1 i 2 zoner (V-XE1) Udløber 09:53 07.aug.2013 Hovedstadsområdet tlf 70101415
7. august 2013, 08:38:34	Sender billet	→	
7. august 2013, 08:39:12	Fejl i billet	→	
7. august 2013, 08:39:12	Fejl i billet: Operatøren har blacklisted telefonnummeret	→	
7. august 2013, 08:39:12	Info besked sendt	→	Du kan ikke købe billet via din telefonregning. Køb din billet med betalingskort eller kontakt dit teleselskab, hvis du vil benytte tjenesten. Bus&Tog Mobilbillet
7. august 2013, 08:39:20	Info besked modtaget	→	

Bestilling påbegyndes 8,38,22 – 8,39,12 har kunden flg besked:

*Du kan ikke købe billet via din telefonregning. Køb din billet med betalingskort på
<http://1415.dk> eller kontakt dit teleselskab, hvis du vil benytte tjenesten. Bus&Tog Mobilbillet*

Bestillingsforløbet gentages 8,41,28-8,42,12 med samme resultat

Klager har desuden et abonnement hos Telenor. Her er der nedenstående aktivitet den 7. august i tidsrummet mellem 11,50 og 16,05. Annulleringen skyldes manglende bekræftelse. Den gennemførte transaktion er betalt med betalingskort. Der er ikke registreret andre transaktioner på dette abonnement.

Nyeste køb

	Købstidspunkt	Produkt	Pris	Status
190	Onsdag 7. august 2013, 16:05	2 zoner voksen	24,00 DKK	ANNULERET
190	Onsdag 7. august 2013, 15:24	2 zoner voksen	24,00 DKK	AFLEVERET
190	Onsdag 7. august 2013, 13:38	2 zoner voksen	24,00 DKK	ANNULERET
190	Onsdag 7. august 2013, 13:36	2 zoner voksen	24,00 DKK	ANNULERET
190	Onsdag 7. august 2013, 11:50	2 zoner voksen	24,00 DKK	ANNULERET

Teksten i det røde felt oven for er: **Fejl i billet. Operatøren har blacklisted telefonnummeret.**

Klageren har indsendt 4 skærmdump af sms-billetter, som er modtaget på hans telefon med abonnement hos Teleselskabet 3 henholdsvis den 1. og 3. juli samt den 8. og 16. august 2013.

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

at han den 7. august 2013 forsøgte at købe SMS-billet fra Dybbølsbro station. Efter flere forsøg fik han det samme svar tilbage: "Du kan ikke købe din billet via din telefon regning",

at han var overbevist, at der var tale om en teknisk fejl, fordi han før har købt SMS-billetter uden problemer med den samme telefon og abonnement,

at han desværre ikke havde andre muligheder for at købe billetten og ingen steder at få information om, hvad gik der galt med SMS-billet-service. Da han var forsinket til et vigtigt møde, steg han på S-toget og henvendte sig til DSB-personalet og forklarede dem situationen. Han fik til at vide, at SMS-servicen skulle fungere. Han forsøgte igen at købe SMS-billet med DSB kontrollørens hjælp - men med det samme negativ resultat som før,

at han den næste dag og efterfølgende har kunnet købe SMS-billet uden problemer,

at da han kontaktede sit teleselskab, fik han bekræftet at der var tale om en teknisk fejl, men at de ikke kunne se om fejlen var hos dem eller hos DSB,

at DSB har udstedet kontrolafgiften på forkerte grundlag, da han agerede i gode tro og ikke haft intention til at snyde. Han kan ikke vurdere om teknisk fejl var hos DSB eller teleselskabet, men det er heller ikke hans opgave. Når DSB stiller en billet-service til rådighed, påtager DSB sig også et ansvar for at denne service skal kunne fungere. Selvfølgelig kan der opstå tekniske fejl, men det er helt unfair at straffe kunden for utilgængelig billet-service! Det svarer til at fjerne alle billetautomater på alle stationer og sige: at I, kære kunder, må købe billetter på internet eller med SMS,

at kontrolafgift har et formål. Formålet er at straffe dem, som snyder systematisk og bevidst undgår at købe billet. Dette er ikke tilfældet i hans tilfælde,

at DSB har skabt regler som afgøre om passageren skal have et kontrolafgift eller ej. Men man skal huske, at disse regler skabt af mennesker (som man ved, desværre, ikke er perfekte). Regler kan ikke alene håndtere alle mulige situationer, som kan opstå i forbindelsen med offentlig transport. Derfor er der DSB Kundeservice, som kan fortolke den konkrete situation og kigge på den med menneskelige øjne og tage en sund og fornuftig vurdering. I hans tilfælde har DSB Kundeservice ikke har gjort sit arbejde godt nok. De tog alt for hurtig og hensigtsløs beslutning med "lukkede øjne" og med blind henvisning til regler,

at i bilaget "Mobilbilletbestillinger 2013-0268.pdf" er et klart bevis på, at han ikke kunne købe SMS-billet den 7. august 2013 "Fejl i billet: Operatøren har blacklisted telefon nummeret". Samtidig har mobilselskabet 3 (operatøren) påvist, at der var systemfejl i SMS-billet-systemet.

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

at klageren den 7. august 2013 blev truffet i S-toget linje C mod Flintholm uden billet. Klageren havde angiveligt forsøgt at bestille en SMS-billet, inden han stod på toget på Dybbølsbro station men uden resultat. Desuagtet var han steget på toget. Ved kontrol havde kontrolpersonalet angi-

veligt forsøgt at hjælpe med køb af billet, men også resultatløst. Herefter blev der udskrevet en kontrolafgift,

at det tog, klageren benyttede, var linje C, der har afgang fra Dybbølsbro 08:39. Klageren begyndte sin bestilling 08:38:22 altså ganske kort tid inden togets afgang fra Dybbølsbro. Transaktionen blev afsluttet 08:39:12 med den besked, at bestilling ikke kunne gennemføres, og der ikke kunne bestilles billet via sms, og at teleselskabet skulle kontaktes. Denne besked er nået frem efter togets afgang; altså efter togets afgangstid fra Dybbølsbro,

at når klageren skriver, at der er foretaget flere forsøg, er det i modstrid med de registreringer, der er foretaget hos UnWire, der er det selskab, der står for udstedelse af SMS-billetter. Bestillingen 08:38 er den første, der er registreret. Umiddelbart efter afgang fra Dybbølsbro har klageren mødt en kontrollør, der efter klagerens udsagn har forsøgt at hjælpe med at gennemføre en bestilling. Det skete i intervallet fra 08:41:28-08:42:12. Herefter påbegyndte kontrolløren at udskrive en kontrolafgift, der er noteret åbnet klokken 08:43,

at det er korrekt, som klageren anfører, at han tidligere har bestilt billetter med anvendelse af det pågældende nummer, men en fejl hos teleselskabet bevirkede, at han ikke kunne gennemføre bestillingen, jf. også hans brevveksling med teleselskabet senere samme dag, som klageren har fremlagt. For god ordens skyld skal det anføres, at hvis trafikelskaberne havde blokeret det pågældende nummer for bestilling, var beskeden om blokering kommet ved indledning af bestillingen og ikke som her, hvor det er teleselskabet, der blokerer for bestillingen, sidst i bestillingsforløbet,

at i DSB's forretningsbetingelser, §3,4 afsnit 5 er det fastsat at:
DSB tilbyder for nogle billettyper billetkøb på mobiltelefon via SMS eller Applikation. Disse billetter skal være modtaget og læsbare inden rejsen påbegyndes og umiddelbart kunne forevises ved billetkontrol. Er det ikke muligt at købe den ønskede billet via mobiltelefon, skal der, uanset årsagen hertil, købes en billet i en automat eller betjent billetsalg,

at klageren er steget på toget uden gyldig billet med en tydelig besked om, at billet ikke kunne købes via SMS,

at klageren under alle omstændigheder har indledt sit billetkøb meget sent i forhold til den planmæssige afgang og derfor ikke kunne forventes at få en gyldig billet inden togets afgang,

at kontrolpersonalet har ydet en udstrakt service og søgt at hjælpe med at gennemføre et køb,

at der ikke har været fejl på DSB's side af bestillingsforløbet, og at det er klart fastsat i forretningsbetingelserne, at hvis man ikke kan købe en mobilbillet, skal man skaffe sig billet på anden vis, samt

at der på Dybbølsbro er automater til rådighed til billetkøb.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I henhold til § 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 og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort) i forretningsbetingelserne.

DSBs forretningsbetingelser § 4:

”§4 Kontrol af billetter og kort, indbetalingskort inkl. gebyr, kontrolafgifter samt salg på kredit

4.1 Kontrol af billetter og kort Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zone-nummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af DSB's personale opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdag og -år samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt et indbetalingskort inkl. gebyr på 125 kr. Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. Nægter passageren at modtage indbetalingskortet, kan passageren sættes af toget. Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

4.2 Kontrol i DSB tog (ikke S-tog) Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, får udstedt et indbetalingskort inkl. gebyr. Indbetalingskortet er samtidig billet til rejse på Standard med DSB tog inkl. S-tog til den station, passageren oplyser.”

Fra DSBs rejseregler vedr. mobilbilletter:

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

Den konkrete sag:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet omhandlende køb af mobil-billetter, at billetten skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at han valgte at stige ombord på S-toget på trods af, at han ikke havde nogen gyldig billet, og klageren kunne dermed ved den efterfølgende kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter det i forbindelse med klagerens bestilling af billetten er noteret i udskriften fra Unwire, at operatøren havde blacklistet telefonnummeret, samt at teleselskabet ikke har afvist, at det var tekniske problemer hos dem, der skyldtes den manglende mulighed for køb af billet, og endelig beskeden på klagerens telefon om, at der ikke kunne købes billet via det pågældende telefonnummer, finder ankenævnet, at DSB S-tog ikke skal bære ansvaret for klagerens manglende mulighed for køb af billet via sin mobiltelefon den pågældende dag.

Klageren forsøgte i øvrigt ikke at bestille en billet på anden måde, fx via 1415.dk med betalingskort.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt

at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Den omstændighed, at klageren den efterfølgende dag kunne købe billet på det pågældende telefonnummer, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, der fritager klageren for kontrolafgiften.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. januar 2014



Tine Vuust
Nævnformand