

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2016-0106
<b>Klageren:</b>	XX på vegne af sønnen YY 8500 Grenå
<b>Indklagede:</b>	Movia v/Lokaltog A/S
<b>CVRnummer:</b>	26159040
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden ombordstigning. Var der tekniske fejl?
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 7. november 2016 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Lokaltog A/S skal nedsætte kontrolafgiften til 125 kr.

Klagerens søn skal betale dette beløb samt billetens pris til Lokaltog A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

Lokaltog skal ikke betale 10.000 kr. for tabt sag i ankenævnet, da de har fået delvist medhold.

- oOo -

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn skulle søndag den 27. marts 2016 rejse med Lokaltog fra Hørve st. til Vig st. i Vestsjælland, hvorfra han skulle videre med bus 888 til Aarhus. Sønnen ville ifølge egne oplysninger "som vanligt købe en sms-billet på sin telefon."

Der er ingen billetautomat på Hørve station, hvilket fremgår af Lokaltogs hjemmeside:

Rejs med Linje 888 til Jylland.

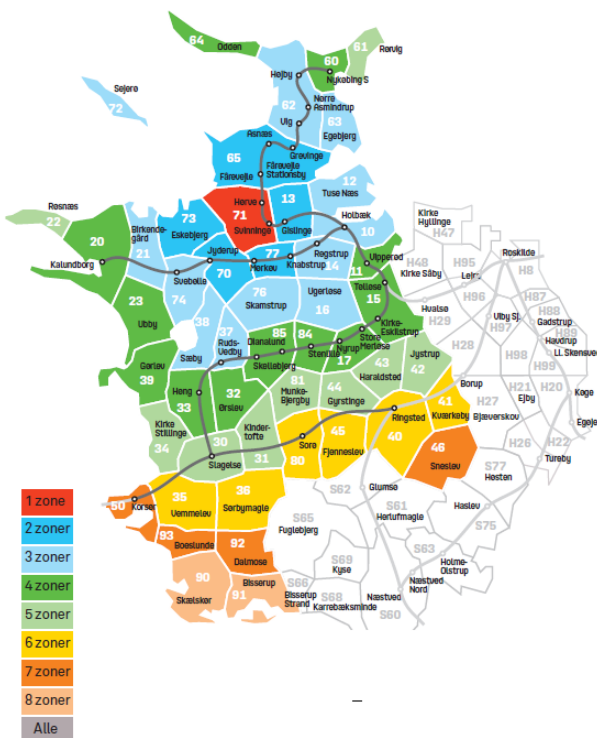
Køb en tillægsbillet for kun kr. 25,- til Odsherredsbanen, når du skal med Linje 888.

[Læs mere her.](#)



Zonekort på Hørve station.

## Rejser lokalt i Vestsjælland



### Sådan køber du billet

Brug rejsekort, sms-billet eller print-selv billet via [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) eller rejseplanen.dk

Farvemarkeringen på kortet gælder for rejser, der begynder i den røde zone.

Find den tur du, vil rejse og bemærk farverne på zonerne.

Se farven på den zone på rejsen, der er dyrest. (Det er ikke nødvendigvis ankomstzonen).

Se ud fra farven på skemaet, hvor mange zoner, du skal betale for.

Skal du rejse til et standsningssted på en zonegrænse, hører det til den zone, du kommer fra.

Har du i forvejen gyldig billet eller kort til en del af rejsen, skal du blot købe billet til det ekstra antal zoner, som du har brug for.

### Sådan køber du en billet til lokale rejser via SMS:

- 1) Send en sms til 1415 med følgende oplysninger:
  - MU Startzone (eller station eller stoppested)
  - Antal zoner (fra 2 til 8) eller alle
  - Billettype (voksen, barn, tilkøbsbillet, cykel - også forkortet u, b, t, c)
- 2) Du modtager nu en bekræftelses-sms.
- 3) Besvar med 'MU Ja' til 1415 inden for 1 minut.
- 4) Du modtager nu din SMS-billet, og er klar til at stige på toget.

Billetter til rejser på tværs af takstgrænser kan bl.a. købes via DSB app, som du kan hente i App Store eller Google Play.

Ifølge klageren forsøgte sønnen 4 gange at bestille en billet til Movia Vest fra zone 71, 3 zoner, ved at taste:

v Mv 71 3  
MV 71 3 v  
Mv hørve st 3  
Mv 71 3

men hver gang kom der følgende tekst på skærmen:

"DETTE er ikke en billet. Besvar med JA hvis du ønsker at købe 3 zoner voksen fra zone 43 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr. DOT".



Fra klagerens søns telefon:

Klagerens søn steg derfor på Lokaltoget uden billet.

Ifølge klagerens søn kontaktede han kontrolløren, så snart denne kom ud af førerkabinen, for at vise ham, at det ikke var muligt at bestille den korrekte smsbillet.

Kontrolløren udstedte derpå en kontrolafgift på 750 kr., noterede "for sen sms" som årsag og foreslog, at klagerens søn klagede til kundeservice.

Den 30. marts 2016 anmodede klagerens søn Lokaltog A/S om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovenstående forløb.

Lokaltog A/S fastholdt kontrolafgiften den 6. april 2016 med følgende begrundelse:

"Du skriver i din mail, at systemet registrerede, at du forsøgte at købe en billet fra zone 43 i hovedstadsområdet.

Vi har kigget på historikken på dit telefonnummer og kan se, at dine bestillinger af SMS-billet d. 27. marts 2016 ikke er blevet bekræftet og derfor er annulleret igen i systemet. Det samme gør sig gældende for beskeden sendt d. 30. marts 2016. Du har skrevet det korrekt i bestillingerne. Ved alle bestillingerne, er følgende besked sendt som svar:

”DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med MV JA for at bekræfte at du vil købe 3 zoner voksen, fra zone 71 i Movia Vest.  
Start ikke rejsen før du har fået billetten.  
Pris: 36,00 kr.  
Vh. Movia”

Vi har, ved kontakt til 1415, undersøgt om der har været fejl på systemet de pågældende dage, hvilket der ikke har været. Hos 1415 bekræfter de ligeledes, at ovenstående besked er sendt til dit telefonnummer kl. 13.44, kl. 13.45, kl. 13.47 og kl. 14.02.

Det er passagerens eget ansvar, at sørge for gyldig rejsehjemmel til den strækning man rejser, inden man stiger på toget. Vores togrevisor skal altid udstede en kontrolafgift når de møder en passager uden billet.

I De fælles rejseregler, kan du blandt andet læse:

### ”2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.”

I henhold til ovenstående vil vi fastholde, at kontrolafgiften er udstedt på et korrekt grundlag og i henhold til De fælles rejseregler. Du kan læse De fælles rejseregler på vores hjemmeside [www.lokaltog.dk](http://www.lokaltog.dk).”

I forbindelse med den efterfølgende ankenævns sag har Lokaltog A/S kontaktet Unwire, der leverer mobilbilletter. Ifølge Unwire var klagerens søns telefon i uorden; enten var hukommelsen fyldt op, eller det var længe siden, den havde været genstartet. Der har ifølge Unwire ikke været problemer med mobilsystemet det pågældende tidspunkt den 27. marts 2016.

Unwire har fremlagt udskrifter af klagerens søns billetkøb og forsøg herpå. Heraf fremgår det, at der efter de fire forgæves forsøg den 27. marts 2016 har været seks senere forgæves forsøg, og at bestilte mobilbilletter indtil da (senest 20. marts 2016) er blevet leveret til telefonen og faktureret.

### mTicket - 1415 Vest: Søge resultater

Kunde ID: 29242518  eller [Avanceret søg](#)

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestilling	Billet status	Betalingsstatus
<a href="#">Mandag 11. april 2016, 17:49</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Onsdag 6. april 2016, 23:06</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Onsdag 6. april 2016, 21:35</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Onsdag 30. marts 2016, 21:48</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Søndag 27. marts 2016, 14:02</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Søndag 27. marts 2016, 13:47</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Søndag 27. marts 2016, 13:45</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Søndag 27. marts 2016, 13:44</a>		3 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Lørdag 1. august 2015, 13:16</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Lørdag 1. august 2015, 11:37</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Lørdag 11. juli 2015, 10:59</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Fredag 10. juli 2015, 22:35</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Fredag 10. juli 2015, 15:53</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Søndag 14. juni 2015, 19:40</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Mandag 11. maj 2015, 14:02</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret

### mTicket - 1415 Hovedstaden: Søge resultater

Kunde ID: 29242518  eller [Avanceret søg](#)

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestilling	Billet status	Betalingsstatus
<a href="#">Torsdag 2. juni 2016, 18:21</a>		2 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Torsdag 2. juni 2016, 18:17</a>		2 zoner voksen	SMS	Annuleret	Not initialized
<a href="#">Søndag 20. marts 2016, 15:33</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Søndag 13. marts 2016, 14:25</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Søndag 21. februar 2016, 07:53</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Søndag 2. august 2015, 17:51</a>		2 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Lørdag 4. juli 2015, 17:36</a>		2 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Mandag 22. juni 2015, 13:15</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Søndag 17. maj 2015, 15:38</a>		3 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret
<a href="#">Torsdag 14. maj 2015, 02:06</a>		4 zoner voksen	SMS	Afliveret	Faktureret

Klageren har indsendt en video optaget af sønnen, hvori han gentager det forgæves forsøg på bestilling af billetten, og hvor teksten, som vist ovenfor på side 2, kommer frem.

Ankenævnet har tidligere forespurgt Jernbanenævnet, som i medfør af jernbanelovens § 103, stk. 4, fører tilsyn med jernbanevirksomhedernes om overholdelse af bestemmelserne i jernbanepassagerrettighedsforordningen ved nedlæggelse af billetautomater på togstationer. Jernbanenævnet udtalte følgende:

*"Forordningens Artikel 9, stk. 5, har følgende ordlyd:*

*"Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangstationen, skal passagererne på stationen informeres om:*

- a) *Muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse*
- b) *Den nærmeste større station eller det nærmeste sted, hvor der findes billetkontor og/eller billetautomat."*

*Det er således udtrykkeligt forudsat i den nævnte bestemmelse, at der ikke efter forordningen behøver at være hverken billetkontor eller billetautomat på hver enkelt afgangstation. I givet fald skal passagererne informeres om de alternative muligheder for billetkøb, jf. den gengivne Artikel 9, stk. 5, i forordningen."*

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet har gennemset videoen, hvor klagerens søn viser flowet i forbindelse med bestillingen af sms-billetten, som det også så ud den 27. marts 2016.

Det fremgår af videoen, at der ved bestilling af en voksen-sms-billet til Movia Vest zone 71 i 3 zoner, vises en besked fra DOT med ordlyden:

*"DETTE er ikke en billet. Besvar med JA hvis du ønsker at købe 3 zoner voksen fra zone 43 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr. DOT".*

Billetkøbet fra Hørve st. den 27. marts 2016 kunne således ikke gennemføres, og klagerens søn steg på toget uden at have billetteret på anden vis, fx via applikation eller rejsekort, således som det fremgår på Lokaltogs hjemmeside om muligheden for billettering på Hørve st. og på stationens zonekort.

Han kunne derfor ved kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften for manglende billet blev herefter pålagt med rette.

Imidlertid er det ankenævnets opfattelse efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at det på den ene side var klagerens søns egen risiko, at hans mobiltelefon ikke var i en sådan opdateret stand, at den kunne anvendes til mobilbilletkøb, jf. oplysningerne fra Unwire om, at der ikke har været fejl på systemet den 27. marts 2016, og at den manglende gennemførelse af købet måtte bero på forhold ved selve telefonen - enten manglende genstart/opdatering eller overfyldt indbakke.

På den anden side så det for klagerens søn ud, som om telefonen virkede, og både kunne sende og modtage sms, og han blev efter gentagne forsøg ikke vist anden besked end, hvad han opfattede som en forkert bestilling i forhold til det indtastede. Han havde indtil den 20. marts 2016 kunnet anvende sin mobiltelefon til køb af sms-billetter.

Der var hverken kontaktoplysninger på Hørve st. til at spørge om rådgivning eller alternativ mulighed for klagerens søn for billettering på selve stationen.

På den baggrund sammenholdt med hans rejsehistorik og forbrug af mobilbilletter, som ikke indikerer forsøg på omgåelse, finder ankenævnet, at kontrolafgiften i medfør af De Fælles Rejseregler punkt 2.6. burde have været nedsat til 125 kr mod samtidig betaling af billettens pris.

Ankenævnet bemærker, at der i medfør af art. 9 i passagerrettighedsforordningen for togpassagerer skal være information på stationen om den nærmeste større station eller det nærmeste sted, hvor der findes billetkontor og/eller billetautomat.

Ankenævnet bemærker videre, at det i den konkrete sag ikke tillægges betydning, at klagerens søn rettede henvendelse til kontrolløren for at få hjælp med billettering. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at hans egen telefon efter al sandsynlighed var årsagen til den manglende billet, og at dette er et område med stor mulighed for omgåelse af kravet om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at der i alle tilfælde skal ske annullering af kontrolafgiften ved passagerens henvendelse til det billetterende personale.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge bekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner § 14 stk. 1, fremgår trafikvirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, som også gælder for rejser med Lokaltog, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billettpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

## **Fra Passagerrettighedsforordningen nr. 1371/2007:**

### *"Artikel 9*

#### **Billetter, gennemgående billetter og reservationer**

1. Jernbanevirksomhederne og billetudstederne skal, når sådanne forefindes, tilbyde billetter, gennemgående billetter og reservationer.
2. Med forbehold af stk. 4 skal jernbanevirksomhederne som mindstemål distribuere billetter til passagererne gennem et af følgende salgssteder:
  - a) billetkontorer eller billetautomater



- b) telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi
  - c) om bord på tog.
3. Med forbehold af stk. 4 og 5 skal jernbanevirksomhederne udstede billetter inden for rammerne af kontrakter om offentlig tjeneste gennem mindst et af følgende salgssteder:
- a) billetkontorer eller billetautomater
  - b) om bord på tog.
4. Jernbanevirksomhederne skal tilbyde muligheden for at få billetter til de respektive tjenester om bord på toget, medmindre dette begrænses eller nægtes af hensyn til sikkerheden eller politikken for bekæmpelse af svig eller obligatorisk togreservation eller af rimelige kommercielle hensyn.
5. Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangsstationen, skal passagererne på stationen informeres om:
- a) muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse
  - b) den nærmeste større station eller det nærmeste sted, hvor der findes billetkontor og/eller billetautomat.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører at:**

Søndag d.27.marts, skulle min 18 årige søn med toget fra Hørve til Vig Derfra skulle han videre med bus 888 til Århus/Grenå, hvor han bor og læser.

[sønnen] bruger det offentlige en del, da hans kæreste bor i Kbh og vi andre i Odsherred, så han er vant til købe billet over mobilen bla.(fremover får han rejsekort)

Normalt kører jeg ham dog til Vig, til bussen, men pga påskegæster kørte jeg ham kun til Hørve denne søndag, og kørte desværre straks tilbage til gæsterne, da jeg havde sat ham af. Det koster os evt 750 kr. Plus dette klagegebyr.

Da jeg var kørt ville han købe sin billet Hørve-Vig over mobilen, som aftalt (og som jeg havde tilbudt at betale, så ingen grund til at snyde). Han sender til 1415 , men han får en SMS retur, som om han står i København zone 43 (filmklip sendes separat via mail) så han forsøger flere gange, før toget kommer.

[sønnen] stå på toget, og regner/satser på, at det kommer til at virke som det ellers plejer.

Han skal med dette tog, ellers når han ikke sin bus i Vig, hvorfra han har sin forudkøbt billet til Jylland.

Det virker dog stadig ikke! 1415 registrere ham som står han i hovedstadsområdet. (se klip via mail)

I toget er en kontrollør og [sønnen] går til ham, for at få ham til at se på det. Kontrolløren bekræfter at han kan se, at der står fra den københavnske zone , men konstaterer samtidig at [sønnen], af gode grunde, ikke har nogen billet og "må af principielle årsager," siger han, give ham en kontrolafgift, men siger samtidig, at det bare er en formel sag og at [sønnen] efterfølgende må skrive ind og forklare. Kontrollørers id er [xxxx].

Det gjorde [sønnen] så efterfølgende, men afvises med, "at det er kundens ansvar at have en gyldig billet", og at de ikke har kunne se fejl på systemet. og de vedholder, at han skal betale kontrolafgift på 750 kr.

Jeg skriver derefter også til Lokaltog Region S for forklare mere detaljeret, at han på ingen måde havde mulighed for at købe nogen billet, men modtager samme svar, "at det er kundens eget svar, at have en gyldig billet"

I Odsherred går tog og bus ikke så ofte, og der er ikke længere nogen billetautomat på Hørve station. Hvad skulle han ha gjort?



Hvis det er lokaltogs lov og bestemmelser "at det er kundens eget ansvar lige meget hvad" kan I som Ankenævn næppe gøre noget? (Og derfor jeg har tøvet med denne skrivelse), men vi er prisgivet et system, hvor vi som kunder-der af ene eller anden grund ikke har rejsekort - kun kan tage /eller ikke komme med toget i tilfælde som disse.

Jeg risikere hermed at skulle betale 910 kr i alt, men så er det sådan.

Bagklogt set, så så skulle [sønnen] selvfølgelig ha haft rejsekort, men det har fungeret fint med mobilkøb- Her skulle han nok enten bare ha købt billetten, som om stod han i København (og derved en ugyldig billet, men dog en billet , der måske blev godtaget) eller ha haste-ringet til os i Vallekilde og bedt os køre alt for hurtig op til Vig eller taget en taxa - det havde været billigere og jeg (og I) sluppet for at bruge tid på dette. Men han havde næppe nået bussen da, og det er svært at tage sådanne beslutninger idet toget bomler ind!"

### **Indklagede anfører:**

"Kontrolafgiften fastholdes hos Lokaltog A/S, idet vi gør gældende, at det er kundens ansvar, at have gyldig billet inden man stiger på toget, således at gyldig rejsehjemmel foreligger til den aktuelle rejse.

Som bilag vedlægges en udskrift fra Unwire hvor det ses, at der den 27. marts 2016 er forsøgt bestilt 4 billetter fra zone 71 (Hørve) til rejse i 3 zoner. Disse bestillinger blev aldrig bekræftet – dette er verificeret hos Unwire d. 27. maj 2016.

.....

Der er fra klager indsendt, til Ankenævnet, et skærmdump af en bestilt mobilbillet gældende fra zone 43 i takstområde H. Denne bestilling kan ikke bekræftes af Unwire, hvorimod en rejse fra denne zone i takstområde H er bestilt den 13. marts 2016."

### **Hertil har klageren anført:**

Jeg fastholder vores klage, samt spørgsmål hvad han skulle ha gjort?

Og har en kommentar til skrivelse fra trafikelskabet der skriver: (og hvor jeg har understreget relevans)

**Som bilag vedlægges en udskrift fra Unwire hvor det ses, at der den 27. marts 2016 er forsøgt bestilt 4 billetter fra zone 71 (Hørve) til rejse i 3 zoner. Disse bestillinger blev aldrig bekræftet – dette er verificeret hos Unwire d. 27. maj 2016.**

Jeg kan her læse, at Unwire kan registrere [sønnens] forsøg på at købe billet, ligesom den pågældende konduktør [xxxx] den pågældende søndag, også ville kunne bekræfte.

Jeg kan også her læse, at disse bestillinger aldrig blev bekræftet. Ergo må fejlen ligge et sted her i mellem!

**Det væsentlige er, at det netop kan bevises at [sønnen] forsøgte at købe billet hele fire gange. Tre gange på stationen før afgang, og en gang i toget, sammen med konduktøren, uden held.**

Endvidere svare de:

**Der er fra klager indsendt, til Ankenævnet, et skærmdump af en bestilt mobilbillet gældende fra zone 43 i takstområde H.**

**Denne bestilling kan ikke bekræftes af Unwire, hvorimod en rejse fra denne zone i takstområde H er bestilt den 13. marts 2016.**

Det var jo netop dette skærmbillede med den gamle "billet" fra zone 43 a 13.marts 2016 der blev ved at dukke op på hans skærm, og gjorde, at han ikke kunne komme videre med at købe en billet til tre zoner i Odsherred Hørve-Vig 27.marts 2016. Han kunne intet stille op. Hvad skulle han ha gjort?

NB i min klageskrivelse stiller jeg spørgsmål til, om [sønnen] evt bare skulle ha købt den billet der dukkede op fra zone 43, bare for at have en eller anden form for billet? Dette forstår jeg nu ikke var muligt, da der var tale om en gammel brugt billet fra 13./3, der "sad fast" i mobilen, eller hvad der nu er sket teknisk.

**At det er kundens eget ansvar er forstået, og det er forståeligt, men når man ikke har mulighed for at tage det ansvar, er det ikke rimeligt.**

Og billetsystemet alt for sårbart, og urimeligt for kunden, hvis dette er proceduren. Man har ikke andre muligheder for at købe billet fra Hørve, udover forudbestil rejsekort, som hans søskende bla benytter.

[Sønnen] gjorde alt hvad han kunne. Han kunne dog ikke vente en time til næste tog, da han havde en fast billet til bus 888 fra Vig til Jylland 1/2 time senere (som er hans hovedtransportmiddel og derfor intet rejsekort, det får han fremover) og han skulle med. Han måtte tænke hurtig og valgte selvfølgelig at stå på toget, og vise konduktøren problemet. Som gjort."

#### **Hertil har indklagede anført:**

"For at købe en sms-billet skal man dels bestille billetten via 1415 ligesom man skal afslutte købet ved at besvare – i dette tilfælde – MV JA som også er beskrevet i svar besked fra 1415. Gør man ikke det, har man ingen billet.

I alle 4 tilfælde blev selve købet af sms-billetten ikke afsluttet med teksten MV JA og derfor blev der ikke udstedt en billet til [klagerens søn]."

#### **Hertil har klageren anført:**

[Sønnen] kunne *ikke* trykke JA, da billetten viste som stod han i hovedstadsområdet -billetten fra forrige rejse 13.marts. Dette kunne konduktøren i toget bekræfte da han forsøgte at hjælpe. [Sønnen] havde ikke mulighed for at købe billetten, da han stod i Hørve.

#### **Klageren har efterfølgende indsendt en videooptagelse af sønnens forsøg på bestilling af billet og har tilføjet følgende tekst:**

"Hermed videoklipet fra 27-03 . Det var sådan mobilen svarede, da [sønnen] stod på Hørve station søndag d.27.marts. Han fik det først optaget senere på dagen.

Det er muligt det er en pludselig opstået fejl i hans mobil (han plejer at kunne købe via den) men hvad gør man i sådan en situation, andet end at gå til konduktøren og vise ham problemet.

NB [sønnen] havde ingen grund til at forsøge at snyde, da det var mig, hans mor, der skulle ha betalt de 36 kr. turen kostede, i det vi plejer at køre ham til bussen i Vig."

#### **Dette er forelagt Lokaltog A/S, som har anført:**

"Ved billetkontrol af vores passagerer er togrevisorernes instruks følgende:

Møder de en passager i toget, der er i færd med at bestille en sms- billet vil de angive årsagen som "For sen sms"

Møder de en passager i toget, der beder om vejledning til billetkøb eller en passager, der er uden billet vil de angive årsagen "Uden billet"

Ved udstedelsen af kontrolafgiften til [klagerens søn] er der noteret på selve kontrolafgiften "For sen sms". Vores togrevisor mødte [klagerens søn] i toget imens han var ved at bestille en sms og hjalp ham således ikke med en bestilling.

Vores togrevisor kan ikke erindre at have fået forevist en sms-billet gældende fra zone 43 i Hovedstadsområdet.

I De fælles rejseregler er angivet:

### **"2.3.3 Særligt om mobilprodukter**

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar."

I henhold til de gældende rejseregler havde [klagerens søn] ingen gyldig rejsehjemmel inden han steg på toget, hvorfor han fik en kontrolafgift.

Lokaltog A/S er ikke gjort bekendt med en eventuel videooptagelse af bestilling af billetten."

### **Til dette har klagerens søn anført:**

"Jeg kan huske 100% sikkert at jeg forsøgte at købe mindst to gange inden, ret sikker på tre.

Jeg er 100% sikker på jeg viste det hele til kontrolløren, men han virkede som om han ikke troede på mig før jeg viste det til ham at det ikke virkede.

Jeg prøvede så også at købe en på toget sammen med kontrolløren for at bevise at det ikke virkede.

Så snart kontrolløren steg på, gik jeg hen imod ham. Han gik så ind i førehuset inden jeg fik fat på ham. Ventede så til han kom ud og gik direkte hen til ham og fortalte det hele. De burde også have overvågningskameraer ved dørene hvor de måske kan checke det".

### **Klageren har desuden anført:**

"Vi havde håbet på at den pågældende konduktør kunne huske episoden tilbage i 27.marts. At han nu ikke erindrer at ha set en billet fra hovedstadsområdet er nok ikke ualmindeligt efter nu tre måneder. Men citat : Vores togrevisor møder [sønnen] imens han er ved at bestille en SMS billet". Hvis togrevisoren kan huske [sønnen] så klart, må han kunne beskrive ham, højde, udseende hvad havde han på o.lign.

At han nu kan huske at [sønnen] ikke havde nogen billet, for tre måneder side, ville jeg stille spørgsmål ved, i det [sønnen] har været en ud af måske 100 (eller 1000 på tre måneder?), hvorimod konduktøren, i forhold til [sønnen], var en ud af en.

Vi kan håbe på at der ligger noget på et overvågningskamera, som [sønnen] foreslår.

At konduktøren har givet [sønnen] etiketten "for sen" frem for "uden billet" ved jeg ikke hvorfor. Han har måske (sikkert nok) oplevet en del unge der har forsøgt at snyde sig igennem.

Hvad hvis det var en gammel dame på 78 der havde stået og fumlet med mobilen og ikke kunne få det til?

LokalTog ikke er bekendt med videooptagelse, i det [sønnen] først optog forsøget om aftenen, da han kom til Grenå. Da kunne han stadig ikke komme igennem og han blev registreret som han stod i hovedstadsområdet.

[sønnen] tænkte (desværre) ikke på at få mødet med konduktøren filmet, da han stod i det, klart nok.

LokalTog henviser i deres svar til:

### ”2.3.3 Særligt om mobilprodukter

**Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning og at billetten er læsbar.”**

*Dette har vi forstået, og det vi spørger ind til*

**I henhold til de gældende rejser regler havde [sønnen] ingen gyldig rejsehjemmel inden han steg på toget, hvorfor han fik en kontrolafgift.**

*Dette har vi forstået, og det vi spørger ind til*

Men jeg vil gerne henvise til det faktum, at det kan bevises at [sønnen] havde forsøgt at købe billet inden han steg på toget. Og at han ikke kunne trykke JA, var af den årsag, at han kun kunne trykke JA til at han stod i hovedstadsområdet zone 43, hvilket han ikke gjorde, men i Hørve. Da ville han ha stået med en ugyldig billet (i dag bagklog set, nok bedre end ingen billet/for sen billet, eller hvordan den pågældende konduktør nu har tolket hans ,af gode årsager, manglende billet.

I flg [sønnen] sagde konduktøren, at det var en formsag, at han i flg proceduren skulle udskrive en kontrolafgift, men at [sønnen] bare skulle skrive ind til LokalTog og forklare hvad der var sket. Og det gjorde han kort efter.

Konduktøren kunne lige så godt ha sagt på det tidspunkt, at det var kundens eget ansvar, lige meget hvilke grund, og [sønnen] skulle betale bøden uanset hvad.

Dette handler ikke om 750 kr, men om et system der er alt for sårbar for os der bor herude på landet, hvor man ikke kan købe en billet på stationen.

Og om LokalTogs bestemmelser, der åbenbart kun kommer LokalTog til gode i tilfælde som disse. Måske med undtagelse af en direkte påviselig defekt maskine på stationen.

Her var bare ingen maskine, **men en ung kunde der ikke havde nogen mulighed for at købe sin billet, men gjorde hvad han kunne**, for derefter at blive krænket på sin troværdighed.

Jeg mangler stadig svar på hvad han (og andre) skal gøre en anden gang. Her i henhold til LokalTogs paragraffer.

Alle jeg har talt med, ville ha stået på toget (særligt eftersom han skulle videre til Jylland til en given tid) og gået til konduktøren og forklaret/vist problemet.

Jeg er med på at en konduktør ikke skal stilles i den situation, at skulle vurdere om en kunde "uden billet/for sen billet" er troværdigt, eller bare god til undskyldninger, og derfor må udskrive som han gjorde. Forstår dog ikke konduktørens valg eftersom han direkte kunne se, at der var en teknisk fejl ved forsøget på at købe billet. Måske tænkte konduktøren at [sønnen] kunne ha fremprovokeret denne fejl med vilje? Hvad ved jeg. Han fik en kontrolafgift.

Men jeg havde forventet ar man på lokalTogs kontor, senere kunne skille tingene ad, og se på hver enkelt sag, fremfor at udsende et standardsvar at "Det er kunden eget ansvar"

Og som jeg skrev til Ankeklagenævnet fra start, så har vi kunder vel næppe nogen chance hvis LokalTogs bestemmelserne og paragrafferne er som de er uanset hvad!?

**Jeg har kun [sønnens] ord på, at han havde forsøgt at købe billet to-tre gange inden han stod på toget. At dette ikke lykkes, Og at han gik til konduktøren for at vise ham problemet. Og at han så det.**

Dette fortalte [sønnen] til mig samme dag, hvor han fik kontrolafgifter og vi blev enig om at han jo bare måtte skrive ind og fortælle hvad der var sket. Som konduktøren havde fortalt han skulle.

Jeg har talt med journalist [y] fra [z]. Hun har hørt om lignede sager.

Privat oplevede hun forrige sommer en episode i [by], hvor hun med familien stod på stationen uden at kunne købe mobilbillet. De fandt et telefonnummer til togselskabet og ringede ind, og kunne derved bevise at de steg på toget med bedste intentioner om, at have en billet. De fik senere et girokort med prisen på den pågældende rejse.

Det kunne være ønskeligt om LokatTog fx havde lign ordning. At man i tilfælde af tekniske problemer med billetkøb, kunne ringe til et nødnummer, før toget kom, og derved blive registreret som rejsende med gyldig nød-billet.

Og at denne løsning var synlig for alle kunder så der var et alternativt til evt teknisk svigt fremfor at det pr automatik koster os 750 kr, plus evt klagegebyr.

Jeg betalte gerne de 36 kr via netbank for strækningen Hørve-Vig fremfor hele denne lange sag.”

### **Til dette har indklagede afslutningsvist anført:**

“Vi kan af kundens video se, at der foretages en bestilling af en sms billet, men ikke en bekræftelse.

Vi har bedt Unwire, der er ansvarlig for sms systemet om en udtalelse. Denne vedlægges som bilag.

Unwires konklusion er, at kundens telefon er i uorden enten, at hukommelsen er fyldt op eller det er længe siden den har været genstartet. Der har ifølge Unwire ikke været problemer med systemet.

Kunden har efterfølgende forsøgt at bestille sms bileter i henholdsvis område Vest og Hovedstaden jf. ligeledes vedlagte bilag. Disse bestilling bliver ej heller bekræftet.

Det må være kundens ansvar – i lighed med at sikre strøm på telefonen - at mobiltelefonen er i stand til at modtage sms fra bestillingssystemet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand