

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0386
- Klageren:** XX
3070 Snekkersten
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Nedsat kontrolafgift på 125 kr. grundet manglende forevisning af Rejsekort Personligt i kontrolsituationen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, og gør gældende, at DSB først opkrævede 150,50 kr., hvilket de efterfølgende nedsatte med 25 kr. til 125 kr. Når kontrolafgiften kan nedskrives med 25 kr., må den også kunne annulleres
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. Klageren har betalt beløbet til DB
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til at klage til ankenævnet, fordi DSB ikke på en tilstrækkelig tydelig måde begrundede deres afgørelse, og det derfor ikke kan afvises, at dette var afgørende for klagerens beslutning om at klage til ankenævnet, hvilket kostede 80 kr.

DSB skal refundere 80 kr. til klageren, der allerede har betalt de 125 kr. til DSB.

- 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har et Rejsekort Personligt, som hun checkede ind den 22. september 2023 kl. 08:50, inden hun steg om bord på toget på Espergærde st. Ved togskifte på Hellerup st. foretog klageren et skifte-check ind.

Herefter tabte hun Rejsekortet og kunne ikke forevise det ved en efterfølgende kontrol i toget, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 09:37.

Klageren ringede straks til Rejsekort Kundecenter og bad dem om at lukke kortet. Da Rejsekortet ikke blev checket ud, blev rejsens pris beregnet til forudbetalingen på 18,75 kr. i stedet for 44,25 kr.

Rejsekortet blev fundet af en person, der kontaktede klageren kl. 09:54 og oplyste, at personen havde checket kortet ud på Nørrebro st. Klageren bad personen om at smide kortet ud, idet det allerede var blevet lukket.

Klageren anmodede derpå DSB om at annullere kontrolafgiften og henviste til det ovennævnte sagsforløb.

DSB svarede, at de på baggrund af oplysningerne kunne nedsætte hendes kontrolafgift til 150,50 kr. DSB forklarede dog ikke, at beløbet udgjorde 125 kr. i administrationsgebyr samt restbetalingen for rejsen, svarende til 44,25 kr. – 18,75 kr., i alt 25,50 kr.:

" Du har kontaktet os vedrørende den kontrolafgift, du fik den 22. september 2023, da du har tabt dit Rejsekort på Hellerup station.

Jeg har nu behandlet din sag, og i den forbindelse har DSB, som en særlig service denne gang nedsat din kontrolafgift til 150,50 kroner.

Der er i afgørelsen taget højde for, at du har check ind på Espergærde og Hellerup station, inden du tabte dit kort.

Når du rejser med DSB, er der åben adgang til perronen på vores stationer, og det betyder, at det er dit ansvar som rejsende at have en gyldig billet, inden du stiger på toget.

"

Klageren svarede, at hun overordnet set havde betalt for rejsen og i situationen havde gjort alt, hvad hun kunne, og spurgte hvorledes hun kunne have undgået at få en kontrolafgift:

"

Vedrørende min sag er jeg uforstående overfor formuleringen: "Når du rejser med DSB, er der åben adgang til perronen på vores stationer, og det betyder, at det er dit ansvar som rejsende at have en gyldig billet, inden du stiger på toget." i forhold til det fastsatte kontrolafgiftbeløb. Jeg vidste godt, at jeg skulle have en billet ved påstigning, men jeg vidste jo IKKE, at jeg havde tabt mit rejsekort, og derfor kunne jeg ikke have en billet, jeg kunne vise frem.

Jeg fortalte det til kontrolløren, meldte mit rejsekort tabt med det samme, har vedlagt kopi af min korrespondance med finderens, der tjekkede kortet ud for mig m.m.

Så overordnet set er der jo betalt for min rejse. Jeg gjorde alt, hvad jeg kunne i situationen, så jeg ved ikke, hvordan jeg kunne have handlet anderledes for at undgå en afgift. Vil I svare mig på det?

"

Herefter nedsatte DSB kontrolafgiften til 125 kr.:

"

Jeg har nu behandlet din sag på ny, og i den forbindelse har DSB, denne gang nedsat din kontrolafgift til 125,00 kroner.

Da du ikke kunne fremvise dit Rejsekort med check ind ved kontrol i toget, er kontrolafgiften korrekt udstedt. Fordi du efterfølgende har dokumenteret, at du havde billet til rejsen, har DSB som en særlig service nedsat kontrolafgiften.

Ved kontrol i toget, skal passagerer kunne fremvise gyldig billet på forelangende, og kun originale billetter/rejsekort accepteres som gyldig billet.

"

Klageren svarede, at hun ikke forstod argumentationen med at nedsætte kontrolafgiften med 25 kr. og ikke med de resterende 125 kr., når hun ikke havde snydt:

"

Kære DSB

Mange tak for jeres svar og nedsættelsen på 25 kr. Jeg forstår dog stadig ikke argumentationen og beder fortsat om svar på, hvordan jeg kunne have gjort det anderledes for at undgå denne kontrolafgift?

Jeg opdager jo først, at jeg har mistet mit rejsekort, da jeg bliver bedt om at fremvise det. Jeg kan derfor jo på ingen måde fremvise en gyldig billet, da det indtjekkede rejsekort ligger på perronen i Hellerup, hvor jeg skiftede tog fra Snekkersten - og det må være røget ud af min lomme. Jeg har dokumenteret det hele og kan således ikke forstå, hvad det er, jeg skal betale for? Jeg har på ingen måde snydt for noget, og der er betalt for min hele min rejse.

Jeg sidder i toget og opdager ved kontrollen, at jeg har tabt mit indtjekkede rejsekort

Jeg kan ikke komme ud af et kørende tog og købe en ny billet

Jeg forklarer kontrolløren det

Jeg melder det mistet med det samme

Jeg modtager mail fra en fremmed, der har fundet det i Hellerup og tjekket det ud for mig på Nørreport/Nørrebro

Så igen: I må meget gerne svare mig på, hvad jeg skulle have gjort anderledes i min situation???

”

DSB fastholdt kontrolafgiften på 125 kr. og henviste klageren til Kundeambassadøren:

”

Jeg har gennemgået din sag igen og undersøgt alle fakta om situationen, og vi kan desværre ikke tilbyde dig en anden løsning.

DSB fastholder kravet på 125,00 kroner, da du ved kontrol i toget ikke kunne vise dit Rejsekort, som du havde checket ind på.

Du er selv ansvarlig for at have en gyldig billet til rejsen, derfor vil du altid modtage en kontrolafgift i toget, hvis du ikke kan fremvise en billet. Derfor er det også vigtigt, at reglerne overholdes, også selvom det i nogle tilfælde kan virke urimeligt, når man - som du taber dit Rejsekort under rejsen.

”

Kundeambassadøren fandt ikke grundlag for at ændre DSB's afgørelse:

”Hos Kundeambassadøren er det vores opgave at undersøge, hvordan din rejse forløb, samt hvordan din henvendelse er håndteret i DSB Kundeservice. Kundeambassadøren har adgang til de dokumenter, der ligger i sagen, og min afgørelse vil tage udgangspunkt i denne dokumentation samt de regler, der findes på området.

Min afgørelse

Efter at jeg har gennemgået alle dokumenterne i din sag, er jeg nået frem til, at DSB's afgørelse er korrekt. Det er derfor desværre ikke muligt at tilbyde dig en annullering af din kontrolafgift. DSB oplyser, at du har indbetalt den nedsatte kontrolafgift på 125 kroner.

Grundlaget for min afgørelse

Når du rejser med DSB, er du selv ansvarlig for at sikre, at du har gyldig billet ved kontrollen i toget. Da du ikke kunne fremvise en gyldig billet i kontrolsituationen, fik du en kontrolafgift. Denne har DSB dog efterfølgende nedsat til 125 kroner som en særlig service.

Det forhold, at du var checket ind på dit Rejsekort, men uheldigvis tabte det undervejs på rejsen, kan desværre ikke føre til en anden afgørelse.”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor de har oplyst, at Rejsekortet ikke blev checket ud, før kundecenteret nåede at lukke det, hvilket er grunden til, at rejsens pris blev beregnet til forudbetalingen på 18,75 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.6.5, at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Men passagerer med pendlerkort, der ikke kan forevise kortet i kontrolsituationen, kan få kontrolafgiften nedsat til 125 kr. ved en efterfølgende indsendelse af et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet, jf. pkt. 2.7.5.

Beløbet på de 125 kr. svarer til det, der tidligere i rejsereglerne blev benævnt "ekspeditionsgebyr", som trafikvirksomhederne opkrævede for fx at annullere en kontrolafgift.

Når en kontrolafgift nedskrives uden for det tilfælde, der omtales i rejsereglernes punkt 2.7.5, sker dette således "per kulance". Udtrykket dækker over, at en kundes klage imødekommes efter et ønske om at yde en god service, men hvor trafikvirksomheden rent juridisk ikke er forpligtet hertil.

Ankenævnet betragter nedskrivelsen til 125 kr., som en analog anvendelse af reglen i punkt 2.7.5. om pendlerkort, der er personligt og betalt, idet klagerens Rejsekort var personligt og checket ind på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Ankenævnet finder dog, at det kunne have været forklaret over for klageren på en mere gennemsigtig måde, hvad de opkrævede beløb dækkede over, både for så vidt angår den første opkrævning på 150,50 kr., hvor den fulde billetpris var inkluderet, og ved den yderligere nedsættelse til 125 kr., der skete per kulance – som en særlig service.

Selv om DSB anvendte ordene som en "særlig service", kan ankenævnet kan ikke afvise, at den manglende tydelige begrundelse var årsagen til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet, hvilket kostede hende 80 kr. DSB skal derfor godtgøre klageren hendes udgift til at klage til ankenævnet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

"Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

I de Fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Da klager efter rejsen over for DSB har dokumenteret, at der var foretaget check ind på klagers personlige rejsekort, samt oplyst at hun uheldigvis havde mistet sit Rejsekort undervejs på rejsen, og derfor ikke kunne forevise dette til DSB's personale, har DSB under disse særlige omstændigheder valgt at nedsætte kontrolafgiften til 125 kroner.

At klager havde mistet sit Rejsekort undervejs på rejsen, er uheldigt, men dog klagers eget ansvar. DSB kan derfor ikke tilbyde klager helt at annullere kontrolafgiften. På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

Til dette har klageren anført:

"Jeg vil gerne tilføje, og pointere, at jeg i min klage har dokumenteret min korrespondance (vedhæftet denne mail) med den person, [navn udeladt], som fandt mit rejsekort på Hellerup station og efterfølgende, ifølge hendes oplysninger, tjekkede kortet ud for mig på Nørrebro station kl. 9.54. Dette fremgår ikke af "Mine rejser" under selvbetjening, da [pågældendes] fund og efterfølgende udtjekning må have foregået i samme tidsrum, hvor jeg afmeldte og bestilte et nyt rejsekort. Men det er fortsat en meget væsentlig begrundelse for og underbygning af min klage.

Dernæst undrer det mig fortsat også, at min kontrolafgift bliver NEDSKREVET med 25 kr. ved min første henvendelse, men ikke kan annulleres. Herved halter argumentationen i min optik for at fastholde kontrolafgiften jf. henvisningen til nedenstående, der således IKKE følges, og dermed netop fremstår som en undtagelse fra de regler, der ellers gentagne gange er blevet henvist til. Når kontrolafgiften således alligevel kan nedskrives, må den tilsvarende også kunne annulleres.

Såfremt dette ikke er tilfældet, vil jeg meget gerne oplyses om, hvem der alligevel har mandat til at nedsætte kontrolafgiften med 25 kr., hvad begrundelsen er for en nedsættelse på 25 kr. – samt, ikke mindst, hvor i rejsereglerne jeg kan finde mere om den type af undtagelser?

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

"

Hertil har DSB svaret:

"DSB har tidligere indset nedenstående udsnit fra klagers Rejsekort historik, hvoraf det fremgår, at den sidste aktivitet på klagers Rejsekort, inden det blev lukket den 30. september, var et skifte check ind på Hellerup Station den 22. september kl. 9:22. Såfremt der var foretaget et check ud den 22. september på Nørreport Station, ville dette fremgå af historikken herunder, da data kunne registreres back office helt frem til den 30. september. Når et deaktiveret Rejsekort, forsøges benyttet, vil dette også blive oplyst på det benyttede Rejsekort udstyr hvor der vil stå "Ugyldigt kort".

30-09-2023 02:26:44	30-09-2023 02:37:22	01-09-2023	Rejsekort Tilbagebetalt	Tilbagebetaling af saldo		1455			REJ-P- TCS011 - 1A7065		0,00	-233,73	233,73	0,00
22-09-2023 09:22:05	22-09-2023 09:43:41	01-09-2023	Check ind	Check ind		1454	514	Hellerup St.	VAL_253 47 - 13C571	EasyTrip	233,73	0,00	0,00	18,75
22-09-2023 09:09:06	25-09-2023 04:20:49	01-09-2023	Kontrolmærke	Kontrol		1453	514	Hellerup St.	MARK_6 2489 - 9BE58		0,00	0,00	0,00	0,00
22-09-2023 08:50:48	22-09-2023 11:25:58	01-09-2023	Check ind	Check ind		1453	514	Espergærde St.	VAL_125 69 - 13921F	EasyTrip	233,73	-18,75	18,75	18,75

DSB skal også gøre opmærksom på, at selvom der var foretaget et check ud på Nørreport den 22. september, ville klager fortsat skulle betale den nedsatte kontrolafgift på 125 kroner, da klager ikke kunne forevise gyldig billet i toget.

Da klager ikke kunne forevise billet ved billetkontrollen i DSB's tog, er kontrolafgiften berettiget udstedt. DSB's afgørelse, hvor kontrolafgiften nedsættes til 125 kroner, er baseret på en konkret individuel vurdering af situationens faktiske forhold, hvor klager uheldigvis mister sit Rejsekort, og derfor ikke kan checke ud og betale fuld pris for rejsen."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævningsformand