

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0218

Klageren: XX

Indklagede: DSB Fjern og Regionaltog
Sølvgade 40
1347 København K.

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse på WildCard, der var udløbet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, dommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen 2 (stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. august 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 23. september 2009.

Klageren har oplyst, at hun den 29. december 2008 købte et WildCard, som hun betalte fuld pris for, uanset at hun senere erfarede, at kortet kun gjaldt til den 20. april 2009, idet hun fyldte 26 år den 21. april 2009. Hun fik udstedt et midlertidigt WildCard, som hun brugte på en rejse samme dag.

Ca. en måned senere modtog hun et WildCard med posten. Der var ikke medsendt information om kortets gyldighed.

Ifølge klageren skulle hun lørdag den 1. august 2009 med tog fra København til Århus for at hente sin søn. Da hun ankom til Hovedbanegården købte hun sin reserverede billet og fandt sit WildCard frem, hvorefter hun opdagede, at kortet kun var gyldigt til den 20. april 2009. Hun spurgte i billet-salget, om hun kunne få udstedt et midlertidigt WildCard, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da kortet kun kan bestilles via nettet, og da WildCardafdelingen er lukket i weekenden. Klageren steg herefter på toget uden at have fornyet sit WildCard.

Ved kontrollen af klagerens rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

Ved klagerens efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter, fastholdtes kontrolafgiften med henvisning til, at WildCard kun gælder for et år ad gangen, at hvis man er 25 år, gælder kortet

kun til det fyldte 26. år, samt at klageren ved bestilling af det nye WildCard ikke krydsede af i feltet, at hun var over 25 år og modtog SU. DSB anførte endvidere, at før klageren steg på toget, var hun opmærksom på, at hendes WildCard ikke var gyldigt, men hun ændrede ikke billetten til en voksen standardbillet. Endelig anførtes at klageren kunne få refunderet billetten ved indsendelse.

Reglen om at kortet kun er gældende til det 26. år er efterfølgende ændret, således at kortets har 1 års gyldighed fra det 25. år.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun det sidste år har modtaget SU og derfor har været berettiget til et WildCard efter det fyldte 26. år,

at hun spurgte i informationen om hun kunne få udstedt et midlertidigt WildCard til rejsen, hvilket ikke kunne lade sig gøre,

at hun mente, at WildCard-billet og tilhørende pladsbillet var gyldige, da hun havde betalt for et WildCard, som gjaldt et år fra udstedelsesdatoen d. 29. december 2008, at hun havde sit studie-kort med på rejsen, således at kontrolløren kunne se, at hun er fuldtidsstuderende,

at en DSB kollega gjorde kontrolløren opmærksom på, at dette var et generelt problem, og at hun få dage forinden havde givet en bøde til en studerende, som havde været i samme situation. Hvis der er tale om et generelt problem, så er der noget der tyder på at formidlingen af de nye ændringer ikke har været optimale fra DSB's side,

at hun er enlig mor og studerende og derfor købte et WildCard for at spare penge på rejserne med DSB. Hvis hun havde købt en billet til fuld pris den 1. august, ville hun ikke have sparet penge, i stedet ville det have kostet hende penge at købe WildCardet. Det er ikke rimeligt, da hun ikke er blevet oplyst om, at kortet skulle fornyes før den 20. april 2009, hverken da hun købte kortet på stationen, eller da hun modtog det med posten,

at DSB burde være mere fleksible, og fx efterfølgende lade hende bevise, at hun har modtaget SU det forgangne år,

at hun kunne have valgt at købe en billet til fuld pris, da hun opdagede, at udløbsdatoen var overskredet og tage et senere tog, men det er ikke rimeligt,

at det ikke er rimeligt, at man betaler for et år, hvis man (grundet sin fødselsdag) kun kan bruge kortet i fx et halvt år. Det burde DSB gøre opmærksom på - enten ved købet eller ved den efterfølgende udstedelse af kortet via post. I sidstnævnte tilfælde burde DSB automatisk medsende en check med restancen,

at DSBs begrundelse for afslaget på klagen, nemlig at "det er kundens eget ansvar at sørge for at billetten er gyldig" er en nem måde at affeje en klage på. I denne begrundelse tages der ikke højde for, at DSB kan være skyld i procedurer eller formuleringer, der gør det meget svært for kunden at gennemskue, hvorvidt en billet er gyldig. DSB lever dermed ikke op til det ansvar der følger med et monopol,

at en DSB-ansat opfordrede hende til at klage, da DSB godt er klar over, at det har medført en del problemer at ændre proceduren. Det undrer hende meget, at DSB ikke vedkender sig dette overfor hende,

men noget tyder på, at DSB nu har indset behovet for en ændring af vilkårene, også selvom de vælger at kalde det "kommercielle og tekniske overvejelser". Det vil altså sige at folk over 26 år, som ikke er SU-modtagere, for fremtiden kan beholde deres WildCard året ud. DSB forventer til gengæld, at hun skal betale en kontrolafgift, fordi hun er fyldt 26 år – til trods for at hun er SU-modtager og dermed berettiget til WildCard. Hun har ikke kunnet bruge sit WildCard siden august, selvom hun har betalt frem til 30. december 2009.

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

at klageren rejste på en billet, der forudsætter gyldigt WildCard, hvilket klageren ikke havde, da WildCardet var udløbet den 20. april 2009, altså flere måneder forud for hændelsen,

at der ikke er uenighed mellem DSB og klageren om, at der er rejst uden gyldigt WildCard, således at grundlaget for at udstede en kontrolafgift har været til stede,

at udløbsdatoen for WildCard fremgår af kortet. Klageren modtog sit WildCard ultimo januar, og der har altså været rigelig tid til at reagere på udløbsdatoen eller forny kortet,

at WildCard udstedes til personer, der ikke er fyldt 26 år og til studerende, som modtager SU. Kort udstedes generelt til unge, der ikke er fyldt 26. På det tidspunkt, da klagerens kort blev udstedt, havde de gyldighed frem til 26-årsfødselsdagen. Kunder, der var fyldt eller fyldte 26 år skulle indsende dokumentation for, at de var SU-berettigede for at få udstedt kort, der var gyldigt hen over og efter 26-års fødselsdagen. Da klageren ikke har gjort det, har DSB i overensstemmelse hermed udstedt et kort, der var gyldigt frem til 26-års fødselsdagen, samt

at DSB siden hen ud fra kommercielle og tekniske overvejelser har ændret sit tilbud, således at WildCard, der udstedes til unge under 26 år, har en gyldighedstid på 1 år, uanset om det rækker ind i det tidspunkt, hvor de pågældende er fyldt 26 år. Det vilkår var som anført ikke gældende, da klageren fik udstedt sit kort.

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.

Det fremgår af DSBs forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal have gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selv om hun vidste, at billetten ikke var gyldig uden et gyldigt WildCard, og at hendes WildCard ikke var gyldigt.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Ankenævnets lægger videre til grund, at det skyldes en fejl, at klageren ikke krydsede af i feltet "over 25 år og SU-modtager", da hun søgte om fornyelse af sit WildCard. Dette ville have medført, at hendes WildCard herefter ville være gyldigt efter den 21. april 2009, hvor hun fyldte 26 år.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB skal frafalde kontrolafgiften på 600 kr. mod et ekspeditionsgebyr på 100, hvis klageren inden 30 dage til DSB fremsender behørig dokumentation for at være SU-modtager på daværende tidspunkt.

DSB skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4., da klageren i det væsentligste har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand