

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0235

Klageren: XX

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. august 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. oktober 2009

Sagens faktiske forhold: Den 15. august 2009 skulle klageren rejse fra Århus mod Hjørring og mødte på banegården et kvarter før afgang kl. 11.52. Han skulle videre med tog til Tornby på strækningen Hjørring-Hirtshals til et bryllup.

Ifølge klageren vekslede han sedler til mønter i DSB Kiosken til brug for billetautomaten, da han ikke har dankort. Klageren skrev destinationen 'Hirtshals' da han ville købe billetten, men der fandtes ikke mulighed for at vælge en orange-billet. Han prøvede uden held flere gange og da der var gået ca. 10 minutter og var kø i billetsalget, besluttede han sig for at stige på toget for at købe en orange-billet dér.

Klageren henvendte sig til togkonduktøren og viste hende 120 kroner i mønter, men fik at vide, at det ikke var muligt at udskrive en almindelig orange-billet. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Kontrolafgiften blev guldstedt kl. 12.00 og var gyldig som togbillet til Hjørring.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at sidst han rejste med tog, så han to passagerer af tysk herkomst, der slap for at få en kontrolafgift, selvom de ingen billet havde. De købte blot deres billet i toget,

at han fik valget mellem en kontrolafgift eller at blive i Århus og gå glip af vielsen, som han havde lovet at komme til,

at han siden fandt ud af, at grunden til, at orange-billetterings-muligheden ikke kom frem på skærmen var, at Hirtshalsbanen ikke sorterer under DSB - Men hvor skulle han vide det fra, og er det ikke en utroligt dum indretning af automaten, at den ikke gør opmærksom på, at det er på dette punkt, at hans køb af billet gik galt?,

at det er muligt at købe en almindelig billet til Hirtshals qua automaten, som altså har Hirtshals som mulig destination, blot ikke for orangebillet-faciliteten, og hvis han havde vidst det, kunne han have beordret automaten til at give ham en billet til Hjørring, men han gik ud fra, at der var tale om en funktionsfejl for automaten for orangebilletter i det hele taget, og det kan vel ikke være hans job som passager at vide alt om DSB's betalingsautomater, endsige infrastruktur og samkørsel med andre selskaber,

at han efter at have fået tildelt kontrolafgiften bemærkede overfor konduktøren det yderst mærkværdige i, at hans destination på kontrolafgiften var skrevet på som Hjørring; det var her, at han fandt ud af at DSB - åbenbart - har samkørsel med et andet selskab på strækningen Hjørring - Hirtshals, men hvorfor er der mulighed for at skrive destinationen 'Hirtshals' på en DSB billetautomat, hvis det under ingen omstændigheder lader til at være muligt at købe en DSB-billet hertil!,

at DSB ikke tager stilling til det, han påpeger, nemlig at Tornby som destination faktisk er en mulighed at vælge i automaten, ligesom et utal andre (i princippet umulige, dvs. ikke muligt at købe billet til, men dog i automaten valgbare) destinationer

at 'Tornby' IKKE burde fremkomme som mulig destination i automatens menu, såfremt der ikke eksisterer samkørsel mellem Nordjyllands Trafikselskab og DSB på strækningen Hjørring-Hirtshals,

at han håber, at man kan se det meget vildledende for en ikke indviet heri, fra ankenævnets side, TIL TRODS for diverse kort, der måtte forefindes på banegården og på nettet, som skulle angive billetteringsmulige strækninger indenfor DSBs kørselsregioner,

at han brugte vel ti minutter af det kvarter (hvilket BURDE være mere end rigeligt), som han havde afsat til at udstyre sig selv med en billet, på at blive vildledt af automaten. (Der var desuden usandsynligt og urimeligt lang kø i DSBs billetsalg, og han kunne ikke nå at trække et nummer og stå i kø i et kvarter mere for at få en afklaring på automatens vildledning samt købe en billet på denne vis),

at han på baggrund af automatens vildledning havde en forventning om at kunne købe en Orange Svipturs billet til Tornby og hvis automaten IKKE havde opgivet Tornby som mulig destination, havde han nok kunnet lægge to og to sammen og slå sig til tåls med en Orange Svipturs billet til eksempelvis Hjørring. Det er desuden meget muligt, at han kunne have fået information om, at Tornby ikke er en mulig destination (udover i automaten, vel at mærke) andetsteds. Dette er irrelevant, da automaten burde fungere i overensstemmelse med de informationer, der måtte udgå fra billetsalg eller kundecenter. Man kunne desuden stille sig spørgende overfor, hvor lang tid og hvor mange ressourcer, DSB egentlig regner med at man skal bruge på at erhverve sig en billet? En halv time? En time måske?,

at han ikke kunne nå at ringe til noget kundecenter, og køen var urimeligt lang til, at han kunne nå at søge information i DSBs billetsalg. At han ikke har lagt mærke til nogen kort over mulige DSB-destinationer, bør ikke ligge ham til last,

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

at Tornby er en station på den private banestrækning Hjørring-Hirtshals og drives af Nordjyllands Trafikselskab. DSB udsteder standardbilletter mellem DSB stationer uden for Nordjyllands Trafikselskabs takstområde og Hirtshalsbanen. Klageren har øjensynligt ønsket at købe en Orange-sviptur, der er en rabatbillet, der kan anvendes til rejse mellem DSB's stationer på strækningen Århus-Frederikshavn. Billetten koster 119 kr.,

at i information på nettet om denne billet er optrykt kort, hvoraf stationerne, der er omfattet af tilbuddet fremgår. Hverken stationen Tornby eller strækningen Hjørring-Hirtshals fremgår af kortet. DSB finder derfor ikke at have skabt en forventning om, at der kunne købes en OrangeSviptur billet til Tornby. Samme oplysning fremgår af andet informationsmateriale.



Et strækningkort, om end i lidt afvigende farvesætning er tilgængelig to steder i banegårdshallen på Århus H, hvor opstilling er markeret med hvidt kryds. Heraf fremgår samtlige DSB stationer samt strækninger, der drives af andre operatører. På det aktuelle tidspunkt var stationens billetsalg desuden åbent,

at klageren øjensynligt har forventet, at han kunne købe en Orange svipturs billet til Tornby på automaten. Det kunne han hverken på automaten eller i billetsalget eller noget andet sted fordi Tornby ikke er en DSB-station, og DSB ikke sælger sviptursbillet mellem Århus og Tornby. Hvis klageren ikke vidste dette, kunne klageren få oplysning om geografi og stationer på de kort, der

findes på stationen, og han kunne have søgt information i billetsalget eller hos DSBs Kundecenter, hvis telefonnummer findes samme sted som kortene, samt

at DSB derfor er af den opfattelse, at klageren ved ikke at købe billet selv har bragt sig i en situation, hvor han ikke havde gyldig billet, hvorfor DSB er berettiget til at opkræve den pålagte kontrolafgift.

Er afsnittet om sekretariatets sagsbehandling ikke røget ud af afgørelsen?

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I § 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.

Derudover fremgår det af punkt 3.4, at billet ikke kan købes i toget.

På DSBs hjemmeside er under "Om billetter og kort" anført følgende:

"DSB Standard i hele landet

Når du skal rejse fra én by i Danmark til en anden, kan du altid købe en DSB Standardbillet. Hvis du vil være sikker på en siddeplads, kan du reservere en pladsbillet på InterCity, InterCityLyn og Interregionaltog. Du kan købe din DSB Standardbillet på alle stationer, online eller ved at ringe til DSB Kundecenter på 70 13 14 15.

DSB Standard som klippekort

Du kan også købe en DSB Standardbillet som klippekort. Hvis du ikke er sikker på, hvilken dato du vil rejse, kan du købe billetten som klippekort og blot stemple kortet, inden du stiger på toget.

Du kan købe dit klippekort på alle DSB stationer eller på telefon 70 13 14 15."

Det står anført på stationerne og på siderne på togene, at man ikke skal rejse uden billet eller kort, idet det koster en kontrolafgift på 600 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selv om han vidste, at han ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker at det i flere år ikke har været muligt at købe billet på toget.

På automaterne fremkommer følgende blandt andet følgende skærbilleder ved forsøg på køb af Orange billet:

Billetinformation

23. feb 2010 10:22

DSB Orange Sviptur

DSB tilbyder en række Orange Sviptursbilletter. Billetterne er returbilletter, hvor du kan rejse ud og hjem i tidsrummet fra kl. 16:00 til 03:59. Du kan rejse alle dage på en DSB Orange Sviptursbillet, og om lørdagen gælder sviptursbilletten hele dagen.

Fra Middelfart, Nykøbing F, Struer og Sønderborg kan Orange benyttes fra kl. 15:45.

Med DSB Orange Sviptur kan du rejse i seks områder i Danmark, og for at få rabatten skal du krydse mindst én takstgrænse.

Sviptursbilletten udstedes til standard til voksne og børn og kan ikke refunderes. Der er ikke tilslutning til busser på sviptursbilletten.

Gå tilbage og vælg hvilken station, du vil rejse til. Kan du få en DSB Orange sviptursbillet, bliver der vist en orange tekst øverst i bestillingsbilledet. Tryk på teksten og køb din sviptursbillet.

[Tilbage](#)

[Begynd forfra](#)

[Vejledning](#)

Enkeltbillet

Fra Århus H til Tornby

23. feb 2010 09:48

5 Returbillet/klippekort - tryk her

	antal	færre	flere
Voksen	0	÷	+
Barn (0-11 år)	0	÷	+
Barn (12-15 år)	0	÷	+
Ung (WildCard)	0	÷	+
65-billet	0	÷	+
Cykelbillet	0	÷	+

i alt: 0,00 kr

Standard DSB 1'

5 Godkend køb

Tilbage

Begynd forfra

Billetinformation

Vejledning

Enkeltbillet

Fra Århus H til Aalborg

5 DSB Orange Svipetur - tryk her

5 Returbillet/klippekort - tryk her

	antal	færre	flere
Voksen	0	÷	+
Barn (0-11 år)	0	÷	+
Barn (12-15 år)	0	÷	+
Ung (WildCard)	0	÷	+
65-billet	0	÷	+
Cykelbillet	0	÷	+
i alt:			0,00 kr

Standard
 DSB 1'

5 Godkend køb

23. feb 2010 09:49

Tilbage

Begynd forfra

Billetinformation

Vejledning

Af disse billeder fremgår, at det ikke er muligt at vælge Orange billet til Tornby, da den orange tekst, som er omtalt i vejledningen, ikke popper op. Anderledes hvis der vælges Ålborg som destination, hvor den orange tekst og mulighed for køb af Orange Billet kan vælges.

Det er ikke muligt at købe en Orange Billet fra Århus til Hirtshals eller til Tornby. Uanset om klageren havde stillet sig i kø til billetsalget, ville denne rabatbillet ikke have kunnet købes.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgift på 600 kr.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. § 8 i ankenævnets vedtægter.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke til klageren.

DSB betaler ikke gebyr for sagens behandling i ankenævnet, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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 4. maj 2010.



Tine Vuust
Nævningsformand