

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0295

Klageren: XX

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 300 kr. for at rejse uden billet. Havde kun sedler.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. juli 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. november 2009.

Sagens faktiske forhold: Klagerens søn var på ferie hos nogle danske venner i Nice og fik med kort varsel tilbud om et lift i bil tilbage til Danmark til Odense. Han har ikke kreditkort og fik derfor en 500-kroneseddel til at købe en togbillet fra Odense til København. Sønnen ankom den 12. juli 2009 til Odense station ca. kl. 04.30 og toget afgang kort efter.

Sønnen forsøgte at købe en billet i automaten, men den tager kun mønter og betalingskort. Der var ikke åbent billetsalg på det pågældende tidspunkt.

Sønnen steg derfor på toget uden billet, og ved kontrol af hans rejsehjemmel kl. 4:45 blev han pålagt en kontrolafgift på 300 kr. for at rejse uden billet.

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING: Folketingets Trafikudvalg har i 2004 spurgt daværende trafikminister om billetautomater og kontrolafgifter på de ruter, som ARRIVA har overtaget fra DSB. Uddrag af spørgsmål og svar gengives her:

”Vil ministeren redegøre for, hvilke krav der er stillet til mulighederne for at købe billet udenfor normal butiksåbningstid på de af ARRIVA betjente stationer – herunder muligheden for betaling med hhv. mønter, sedler og kort” **Svar:** I Trafikministeriets kontrakt med ARRIVA fremgår det, at passagererne på de udbudte strækninger skal kunne købe billetter på alle de stationer, ARRIVA betjener. Billetterne skal kunne købes kontant eller med Dankort. Udenfor billetsalgens åbningstider på de stationer, hvor der

er betjent billetsalg, kan passagererne købe billetter i de Rebaut-billetautomater, som ARRIVA har overtaget fra DSB. I disse automater kan der betales med mønter og Dankort.

”Finder ministeren det rimeligt og i overensstemmelse med Arrivas forpligtigelser, såfremt det på en station uden for normal butikåbningstid alene er muligt at benytte mønter til billetkøb og manglende billetkøb samtidig sanktioneres med selskabets kontrolafgift på 500 kr.?” **Svar:** ARRIVA lever op til de kontraktlige forpligtigelser til salg af billetter, som fremgår af min besvarelse af spørgsmål 194. ARRIVA skriver i selskabets forretningsbetingelser, at kontrolafgiften på 500 kr. i særlige tilfælde kan bortfalde, og at dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel herpå nævnes, at automaten, på en i øvrigt selvbetjent station, ikke har virket. Da ARRIVA står i den vanskelige afvejning mellem på den ene side at undgå, at folk kører uden billet, og på den anden side ikke uretmæssigt at opkræve en kontrolafgift, mener jeg ikke, at ARRIVAs afgift på 500 kr. er urimelig, selv om det kun er muligt at købe billet i en automat. Jeg antager dog, at ARRIVA – som selskabet også har tilkendegivet overfor mig – til enhver tid udøver konduite i tvivlsituationer.”

Ministeren blev endvidere spurgt om, hvorvidt han fandt det rimeligt, hvis det i en bestemt del af døgnet alene er muligt at anvende mønter og ikke sedler til kontant køb af billetter. Ministeren svarede, at de automater, der står på ARRIVAs strækninger, er overtaget fra DSB, og at vurderingen af problemstillingen i udgangspunktet må være den samme for DSB og ARRIVA. DSB fravalgte muligheden for at betale med sedler af kriminalpræventive hensyn, idet automater med sedler ville indeholde store beløb i kontanter både fra betalingen og i byttepenge og dermed være mål for tyveri og hærværk med store reparationsomkostninger og gener til følge. Da passagerer har mulighed for at købe billetter over internettet, telefonen eller i betjente billetsalg, er det efter ministerens opfattelse en rimelig afvejning af to modsatrettede hensyn.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at selvbetjeningsprincippet må fraviges, da billetsalget var lukket kl. ca. 04.30, hvor sønnen efter 18 timers rejse i bil ankom til stationen,

at der var tale om pludselig ændring i rejseplaner, og da sønnen ikke har betalingskort havde han ingen mulighed for forinden at købe en billet via internettet,

at de troede det var muligt at købe billet i toget, hvorfor han havde fået 500 kr. med i lommen fra Nice,

at der ikke var nogen hensigt om at snyde - man kan ikke forlange at en 14-årig i den konkrete situation skal skaffe sig viden om billetregler, før han står på toget, eller at han venter til billetsalget på stationen åbner,

at de sager, der henvises til ikke er sammenlignelige med denne, og sen sag, der ligner mest, er 2009-0109, hvor billetsalget på Bramming Station ikke var åben på det tidspunkt, hvor klager (der var en voksen person) stod på toget. I afgørelsen henvises til, at klager på forhånd kunne have bestilt sin billet via internettet eller over telefonen, eller have købt billet på stationen med mønt- eller kreditkort. Den pågældende kunne altså have købt billet på stationen ved brug af sit dankort, som langt de fleste voksne har. En anden sag med visse lighedspunkter er 2009-0024, hvor billet-

salget på Kolind Station var åben på det tidspunkt, hvor klager (der var et barn) stod på toget. Her er en væsentlig del af DSB begrundelse, at barnet havde mulighed for at købe billet på påstigningsstationen. Barnet kunne altså være gået ind i billetbutikken og med sine kontanter købt en billet, før hun stod på toget. I begge disse sager havde de pågældende gode muligheder for at købe billet, før de stod på toget, og i det lys er afgørelserne forståelige. Det forholder sig helt anderledes i denne klage, hvor sønnen ingen mulighed havde for at købe billet på Odense Station, før han stod på toget. Hans eneste mulighed for at få en billet (til en strækning han aldrig benytter) ville have været at vente til billetsalget på stationen åbnede, og et krav om selvbetjening kan ikke udstrækkes til det, og slet ikke i en situation, hvor der er tale om en dreng på 14 år, som har været undervejs i rigtig mange timer,

at situation svarer til, at billetsalget er lukket og alle automater på en station er ude af kraft. I sådanne sager frafaldes kontrolafgifter,

at DSB i sit høringssvar slet ikke har forholdt sig til realiteten i klagen - udover lakonisk at skrive, at det er helt ligegyldigt, at sønnen kom til stationen midt om natten (kl. ca. 4.30),

at DSBs automatisk forfølgelse af en "selvbetjeningsdoktrin" har det groteske resultat, at det ikke er nødvendigt at kunne udvise sund fornuft for at tjekke billetter - det kan selvfølgelig også forklare, hvorfor billetdamen ikke bare udstedte en billet til sønnen, som burde være det selvfølgelige,

at efter DSBs opfattelse skulle klageren have forudset, at sønnen - med lang transport fra Nice - ville ankomme til Odense på et tidspunkt, hvor billetsalget var lukket, og "sat himmel og hav i bevægelse" for at sønnen kunne have fået printet en dansk togbillet i Nice - alt dette for at DSB kontrollanten under sit arbejde i toget skulle kunne slippe for at udstede en normal billet. Det er en helt urimelig tilgang til deres elskede selvbetjeningsprincip, samt

at DSB anfører, at en dreng på 14 år, der "efterlades alene på banegården" må kunne klare sig "inden for de rammer og muligheder der er" - rammen og mulighederne var konkret et lukket billetsalg og en pengeseddel i lommen, som DSBs automater ikke kan klare.

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

at DSB har oplyst klageren om, at der ikke er, og ikke har været adgang til at købe billet i toget siden 2006, og at der ved siden af muligheden for at anvende mønter i automaterne på banegården i Odense er mulighed for at købe billet i DSBs netbutik,

at mulighederne for billetkøb uden for billetsalgenes åbningstider fremgår af www.dsb.dk, og det fremgår her såvel som af DSBs forretningsbetingelser, at der ikke kan købes billet i toget, og at der opkræves kontrolafgift, hvis man ikke har gyldig billet. Bestemmelsen om, at der opkræves en kontrolafgift, hvis man ikke er i besiddelse af gyldig billet fremgår såvel af opslag på stationen som plakat på togets døre,

at baggrunden for, at der ikke kan anvendes sedler i automaterne, er ønsket om at varetage kriminalpræventive hensyn. Det er her både hensynet til at beskytte af de penge, der ville være i automaten fra såvel indbetalinger som til byttepenge som ønsket om at minimere omfanget af forsøg på indbrud eller hærværk som følge af mislykkede indbrudsforsøg, der ofte kan føre til, at en automat vil være ude af drift i en periode,

at det ikke kan tillægges vægt, at klagerens søn kom til Odense station kl. ca. 4:30 en søndag morgen,

at der henvises til Ankenævnets tidligere afgørelser i sagerne 2009-0024 og 2009-0109,

at en netbillet kunne købes af f.eks. faderen, printes hos vennerne i Nice og bruges af sønnen fra Odense til København. For et barn kan sygesikringskortet, som man må formode sønnen har medbragt på rejsen, bruges som rejselegitimation,

at der i DSBs automater kan benyttes dankort, gængse kreditkort og mønter, og det er kundens ansvar at sørge at købe billet, herunder at have de nødvendige betalingsmidler hertil. Der er derfor reelle alternativer til at stå på toget uden gyldig billet,

at hvis en dreng på 14 år kan efterlades alene på banegården i Odense en søndag morgen klokken 4:30 må man vel også have en forventning om, at den pågældende kan klare sig inden for de rammer og muligheder, der er, samt

at DSB ophørte af flere grunde med salg af billetter i togene, herunder såvel hensyn til personalets sikkerhed, den kendsgerning, at billetsalg i tog er uforholdsmæssigt tidskrævende og administrativt dyr, togpersonalets varetagelse af informations- og oplysningsopgaver, og ønsket om at undgå at nogen kunder spekulerer i at undgå billettering og billetsalg i toget.

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 er barn og ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 300 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at det i det konkrete tilfælde er for vidtgående at stille krav om, at klageren bestilte en netbillet fra Danmark, som skulle printes ud i Frankrig og herefter medbringes til rejsen Odense-København.

Det er videre ankenævnets opfattelse, at det på det pågældende tidspunkt af døgnet ikke kunne kræves af en 14 årig dreng, at han begav sig uden for banegården for at finde et sted at veksle til mønter.

Da billetsalget til indland på Odense banegård ifølge DSBs hjemmeside åbner kl. 09.00 om søndagen, finder ankenævnet, at det i den konkrete situation ikke kunne kræves, at klagerens søn ventede næsten 4 timer for at købe en billet med sin 500-kroneseddel i billetsalget.

På baggrund af ovenstående og henset til, at DSB havde mulighed for at udvise konduite og udstede en billet mod et gebyr om bord på toget, finder ankenævnet, at der i denne konkrete situation har foreligget sådanne ganske særlige omstændigheder, at DSB skal frafalde kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB skal frafalde kontrolafgiften.

DSB skal endvidere i medfør af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. ankenævnets vedtægter § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævne.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis DSB ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. DSBs navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre DSB har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2010.



Tine Vuust
Nævnformand