

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0051

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. ved mislykket køb af SMS-billet. Forsøgte ikke igen.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 2. marts 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. april 2009

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at hun den 20. februar 2009 skulle fra Albertslund station til lufthavnen med S-tog. Da der ikke var et åbent billetsalg, og hun ikke havde småpenge, blev hun anbefalet at købe en billet via SMS. Det var første gang, hun prøvede dette, og efter at have sendt en SMS til 1415 for at købe en billet, steg hun på toget. Hun modtog ikke bekræftelse på købet eller en SMS-billet, men regnede med at dette godt kunne tage et stykke tid.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel efter Hvidovre station (4 stationer efter påstigning) blev hun kl. 12.57 pålagt en kontrolafgift for at rejse uden billet. På kontrolafgiften er anført følgende med håndskrift: "Får besked ikke købt noget".

Ifølge klageren kontaktede hun telefonisk indklagedes kundeservice, der oplyste hende om, at de kunne se, at der var sket en fejl på systemet, og at klageren skulle anmode om at få eftergivet kontrolafgiften. Klageren skrev herefter den 2. marts 2009 til indklagede selskab, der i brev af 11. marts 2009 fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at SMS-billetter skal bekræftes inden for 1 minut, ellers annulleres købet, og at man kunne se, at klageren havde sendt bestillingen kl. 12.36.39, men at den ikke var bekræftet inden for tidsrammen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret mod betaling af 53 kr. for turen og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun fik besked af Kundeservice i en opringning hun foretog på Hovedbanegården kort efter, at kontrolafgiften var udskrevet, at de kunne se, at der var sket en fejl, og at de ikke havde sendt en SMS-besked til hende, som hun kunne bekræfte,

at hun blev informeret om at klage over kontrolafgiften,

at Kundeservice oplyste at ville lave et notat på computeren, så indklagede selskab kunne se det, når hun klagede, men at det ikke fremgår af indklagedes svar, at de har set på dette,

at hun ikke prøvede at snyde og tilbød at sende en ny SMS fra toget, men det ville kontrolløren ikke acceptere,

at det var første gang hun prøvede at købe en SMS-billet og ikke vidste, at hun skulle modtage en SMS, som hun skulle bekræfte købet af billetten med inden for 2 minutter, eller at hun ikke måtte stige på toget, inden dette var sket,

at der er stor forskel på dem, som ikke vil/har indløst billet, og dem, som ikke lige har forstået systemet første gang.

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

at som nævnt i DSB Kundecenters svarbrev af 11. marts 2009 skal man bekræfte sit køb af en SMS-billet ved at besvare den SMS, man får retur fra 1415. Der står i SMS'en, at der skal bekræftes: "Svar JA for at bekræfte billet til 4 zoner",

at klageren ikke bekræftede SMS'en, og derfor ikke havde gyldig billet til rejsen,

at passagerer, som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har man ikke det, må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet, hvorfor man ikke kan købe en ny billet i toget, samt

at kontrolafgifter først registreres i systemet 4 dage senere, hvorfor medarbejderen i kundeservice ikke har kunnet se, om der har været sket en fejl allerede samme dag, som kontrolafgiften er udstedt.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kon-

trolafgifter, fremgår, at "takst- og billetteringssystemet for S-banerne er indført for at give passagererne mulighed for hurtig adgang til perroner og tog uden sinkende billetkontrol især i myldretid og for at spare væsentlige personaleudgifter, som i modsat fald måtte dækkes gennem øgede billetpriser eller øget skattetilsvær."

Det fremgår af DSB S-togs forretningsbetingelser, at passageren skal have gyldig billet eller kort til det antal zonenumre eller zoner, han/hun kører i, samt at passageren skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår af den folder, der findes om SMS-billetter, at man skal sende en SMS til 1415 med oplysninger om sin rejse, hvorefter man modtager en SMS, som man skal bekræfte ved at skrive JA til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet. Hvis SMS'en ikke bekræftes inden for 1 minut, annulleres bestillingen.

På bagsiden af folderen er anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin SMS-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

DSB S-tog har i sit svar af 11. marts 2009 oplyst, at man kan se, at klageren har sendt en SMS kl. 12.36. Indklagede har imidlertid ikke oplyst, om der er sendt den SMS til klageren, som klageren skal bekræfte jf. ovenstående.

Ankenævnet lægger derfor til grund, som anført af klageren, at hun ikke modtog en SMS, som hun skulle bekræfte for at have foretaget billetkøbet.

Imidlertid er det grundlæggende princip, at det er passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig billet, inden man stiger på toget.

Klageren har oplyst at hun var klar over, at hun skulle modtage en bekræftelse på SMS, og at hun derfor ikke var i besiddelse af gyldig billet, da hun steg på toget.

I tidsrummet fra bestilling af SMSbilletter kl. 12.36 og til tidspunktet for udskrivelsen af kontrolafgiften kl. 12.57 forsøgte klageren ikke at foretage et nyt køb af SMSbillet, uanset at hun ikke modtog en bekræftelse på billetbestillingen.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af en kontrolafgift på 750 kr., og beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro tilbagebetales ikke, 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 mulig bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævnensformand