

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0061

Klageren: XX
Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. ved mislykket køb af SMS-billet. Teleselskab ikke udbyder af tjenesten.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. marts 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. april 2009

Klageren har oplyst, at hun den 22. februar 2009 omkring kl. 19.45 skulle rejse med S-tog fra Nørreport station til Vangede station. Hun forsøgte forgæves at købe et klippekort i en automat, men begge var i uorden. Den ene med påskriften "i uorden", den anden uden påskrift. Da hun ikke havde kontanter, besluttede hun sig for at købe en billet via SMS. Hun kontaktede derfor kundservice telefonisk, og en medarbejder vejledte hende om køb af billetten. Klageren sendte herefter en SMS til 1415 og steg på toget.

Ved Ryparken station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret. Hun viste sin telefon til togrevisoren, men på displayet var anført, at hendes teleselskab ikke understøttede funktionen. Hun blev derfor kl. 20.12 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at indklagede selskab må være ansvarlig for, at deres system/maskiner virker,

at hun forsøgte at indløse SMS-billet og rejste i god tro, da hun var af den overbevisning, at bestilling af billetten var korrekt udført – hun havde netop kontaktet DSB for at få info om SMS billet,

at hun fik en fin behandling af en pågældende medarbejder, men han nævnte ikke, at hun skulle være opmærksom på, om hendes teleudbyder understøttede funktionen,

at hun derfor ikke har fået fyldestgørende information, samt

at dette vist ikke fremgår af plakaten på Nørreport station om køb af SMS-billet.

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

at hvis man har problemer med at få billet til sin rejse, må man henvende sig ved billetsalget eller i Kort & Godt-kiosken på stationen. Billetsalg indland og Kort & Godt-kiosken på Nørreport st. har åbent til kl. 20:00 om søndagen, hvorfor det har været muligt for klageren at henvende sig,

at passagerer som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Er man ikke det, må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift på 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

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 kontrolafgifter, 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 zonenumber 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.

Af den folder, der findes om SMS-billetter, fremgår, 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 og sende til 1415. Den rejsende modtager herefter sin billet på telefonen.

På bagsiden af folderen er anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin SMS-billet, inden man stiger på bus, tog eller metro, og at SMS-billet kan anvendes hos alle danske mobiltelefonselskaber med undtagelse af enkelte mindre udbydere og taletidskort fra Telia.

Uanset at klageren kontaktede kundeservice for at modtage vejledning om køb af SMS-billet, er det dog passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig billet, inden man stiger på toget. Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at den vejledning, hun fik af Kundeservice, ikke var i overensstemmelse med indholdet af folderen om sms-billetter.

Klageren steg på toget uden at have modtaget en bekræftelse på, at billetten var købt.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at købe billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

DSB S-tog har oplyst, at Kort&Godt-butikken på Nørreport station var åben til kl. 20, hvorfor klageren kunne have henvendt sig dér for at købe billet eller klippekort.

På den 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 skal dog opfordre DSB S-tog om at sørge for, at Kundeservice oplyser kunder om, at der kan være teleselskaber, der ikke understøtter SMS-billet-funktionen.

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