

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0149
- Klageren:** XX og YY
6100 Haderslev
- Indklagede:** DSB S-tog
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** 2 kontrolafgifter på 750 kr. grundet manglende billetter.
- Parternes krav:** Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne og gør gældende, at det ikke var muligt for dem at købe billet i billetautomaterne, at det var sent og derfor vigtigt at komme tilbage til hotellet med deres lille datter
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne og har gjort gældende, at der var 29 billetautomater i afgangshallen, og at klagerne skulle have valgt "anden station", end de stationer som automaten standardmæssigt foreslår
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på 750 kr., i alt 1.500 kr.

Beløbet skal betales til DSB, som sender betalingsoplysninger til klagerne.

Da klagerne ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

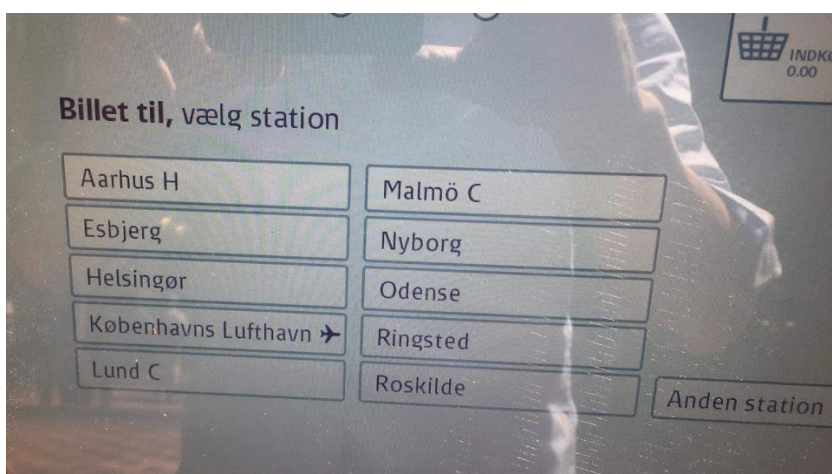
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne var på ferie i København og rejste den 10. maj 2019 med S-toget fra København H. til Glostrup, hvor de boede på hotel med deres datter.

Ifølge klagerne virkede den billetautomat, som de prøvede på hovedbanegården ikke, fordi den blev ved med at foreslå "Fredericia" som destination. Da der var kø ved de andre automater, besluttede de sig for at forsøge at købe billet nede på selve perronen, hvor de regnede med at der også var billetautomater. Dette var imidlertid ikke tilfældet, og da toget kom i det samme, og da det var vigtigt for dem at få deres datter i seng på hotellet, besluttede de sig for at stige om bord uden billetter.



Billede fra billetautomaten

Ved kontrol af klagernes rejsehjemmel lige før Glostrup st., blev de klokken 22:39 og 22:40 pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

I den efterfølgende klage over kontrolafgifterne til DSB anførte klagerne som ovenfor og tilføjede, at de havde tilbudt at betale for billetterne hos kontrollørerne, alternativt at få kontrollørerne til at hjælpe dem med at købe billetter i en automat.

DSB fastholdt den 23. maj 2019 kontrolafgifterne med den begrundelse, at der var 29 billetautomater i forhallen, og hvis en automat er ude af drift, kan man benytte en anden.

Klagerne anmodede derfor DSB Kundeambassadør om bistand til at få annulleret kontrolafgifterne og tilføjede, at automaten kun havde foreslået "Fredericia" og "Århus", men ikke S-togsstationer, og at de havde været ærlige fremfor at gå længere tilbage i toget og undgå kontrol, da der kun var ét minut til, at toget ville ankomme til Glostrup st.

Kundeambassadøren fastholdt DSB's afgørelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerne steg om bord på S-toget uden at have købt billetter, og de kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen. Kontrolafgifterne blev hermed pålagt med rette.

Det af klagerne anførte om baggrunden for, at de ikke købte billet, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at der efter det oplyste er i alt 29 billetautomater på Københavns Hovedbanegård, ligesom det i købsflow'et fremgår tilstrækkeligt tydeligt, at kunden kan vælge "anden station", hvis man ikke skal rejse til en af de destinationer, som automaten foreslår.

Ankenævnet bemærker, at en kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, og da der er stor risiko for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

I § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om, at vi ikke føler at DSB har hørt hvad vi skriver om. Vi har aldrig haft til hensigt at snyde med billetter eller sagt at vi ikke vil betale. Men med billet-automater der ikke virker, derefter billet automat som bare bliver ved at skrive Fredericia, så følte vi os som uvidende jyder presset til at nå toget for at få vores 2 børn hjem i seng efter en lang fredag aften i storbyen.

Da kontrollen kommer kunne vi have trukket længere ind i toget og stået af ved næste stop, som var vores endestation, men vi tager imod kontrollen, og forklarer i stedet sandheden, og tilbyder at vi gerne vil købe billet med deres hjælp ved næste perron. I stedet får vi 2xkontrolafgift og ingen forståelse. Vi håber ankenævnet vil se på sagen med positive øjne og hjælper os med denne misforståelse. Vi vil som skrevet (og sagt) gerne betale prisen for billetterne, men kontrolafgiften x2 er urimelig. Vi ønsker at sagens rimelighed revurderes, og derved at kontrolafgifterne frafaldes, og erstattes af prisen på 2xbilletter samt 2xbørnebilletter.

Vi er IKKE enige i DSB's udlægning af sagen og forholdene.

Det har aldrig været vores intension ikke at betale for billetter. Det er vigtigt at bemærke...

Som jyder på besøg i storstaden var vi dog desværre ikke så vidende om forholdene, at vi fandt den rigtige måde at navigere i mulighederne.

DSB beskriver i svarbrevet, at "Det er DSB's opfattelse at skærbillederne på DSB's billetautomater er enkle, over-skuelige og intuitive, hvilket gør det enkelt for kunderne at betjene sig selv."

Dertil må blot siges: at alt er simpelt for den vidende.... Det lykkedes åbenlyst ikke os at gennemskue enkeltheden.

Yderligere var vi ikke vidende om at det ikke var muligt at købe billet på perronen, hvilket oftest er muligt på jyske togstationer.

Derudover var vores ord til kontrollanten straks, at vi ønskede at betale, men havde ikke været muligt for os.

Vi håber at Ankenævnet vil forstå den fortvivlede situation den fredag aften, og lade beslutningen om sa-gens udfald komme de uvidende til hjælp.

Vi vil også gerne pointere, at vi stadig ønsker at betale billet-prisen, men mener at afgiften er urimelig ud fra det beskrevne."

Indklagede anfører følgende:

"DSB kan oplyse, at der den 10. maj 2019 kl. 22:40 blev udstedt en kontrolafgift til klager og dennes med-rejsende. Ved kontrollen i toget kunne der ikke forevises gyldig billet, hvorfor DSB har haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgifterne.

I henhold til De Fælles Landsdækkende Rejseregler er kunden selv ansvarlig for at sikre sig billet inden om-bordstigning på toget. Kontrolafgiften er udstedt i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. november 2018:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hund-rede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus. Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letba-nen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automa-ter. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i sel-skabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tab-let). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle tele-selskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesi-der (se afsnit 21).

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kun-

den kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

Rejsehjemlen giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af rejsehjemlen, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse busser og tog kan der opkræves særlige tillæg, f.eks. nattillæg. Dette vil fremgå af køreplanerne.

Hvis rejsehjemlen har en tidsgyldighed, og denne udløber under rejsen, gælder rejsehjemlen ikke længere end til førstkommande endestation. Information om særlige regler vedrørende tidsbegrænsninger/spærretid på rejsehjemlen findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

For rejsekort gælder særlige regler (se www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

For rejser med bybus i Aarhus kommune og med Letbanen ved Aarhus gælder, at kunden skal stige af senest på det tidspunkt, der er stemplet på billetten (se www.midttrafik.dk).

.....

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroselskabets område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyper barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyper barn. På samme måde skal en kunde med et rejsekort personligt legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det jf. afsnit 2.7.4. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

2.7.3. Kontrolafgiftens gyldighed

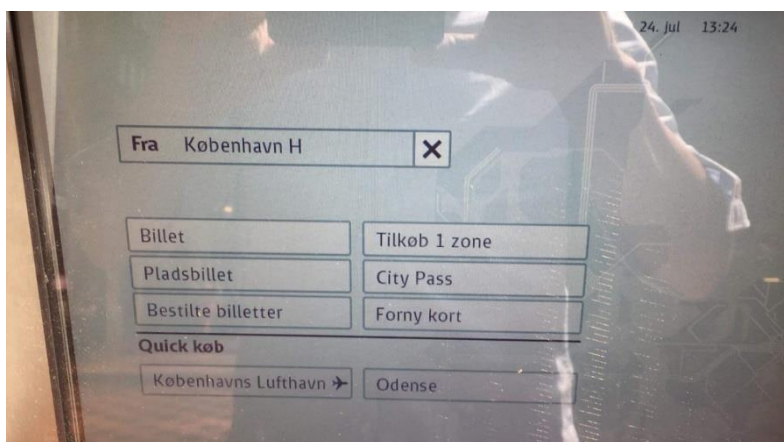
Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

.....

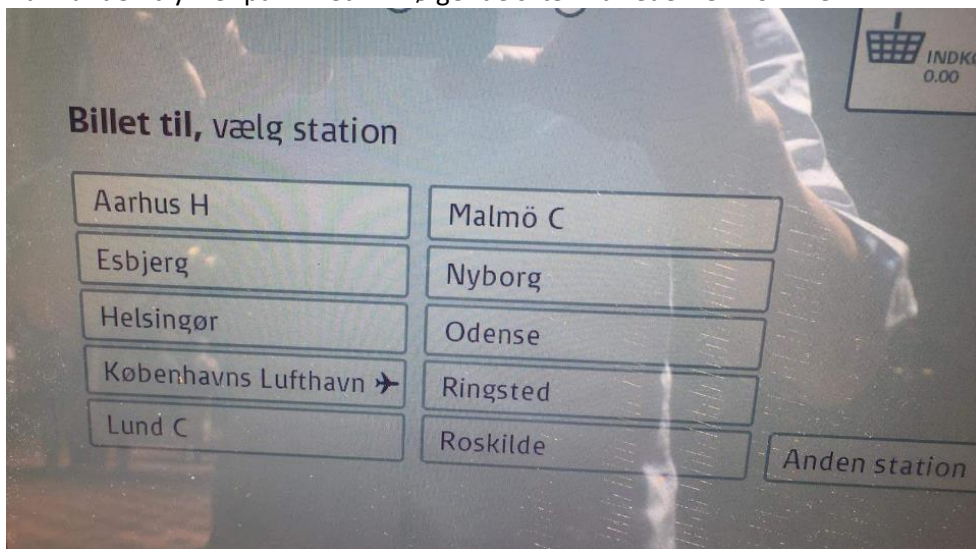
Klager har oplyst, at den manglende rejsehjemmel skyldes fejl på en billetautomat på Københavns Hovedbanegård samt uklarhed omkring betjening af billetautomaterne.

DSB kan oplyse, at der på Københavns Hovedbanegård er opstillet mere end 25 billetautomater fordelt i stationens forhal. Såfremt en billetautomat skulle være ude af drift, findes der andre billetautomater, som kan benyttes.

Når der købes billet i automaterne på Københavns Hovedbanegård, vil kunden som det første blive præsenteret for dette skærbillede:



Når kunden trykker på "Billet" vil følgende skærbillede fremkomme:



Her bliver kunden præsenteret for de hyppigste valgte stationer, men har også mulighed for at vælge funktionen "Anden station" og her indtaste den ønskede destination.

Det er DSB's opfattelse at skærbillederne på DSB's billetautomater er enkle, overskuelige og intuitive, hvilket gør det enkelt for kunderne at betjene sig selv.

Såfremt klager havde behov for hjælp og vejledning, var det muligt at komme i kontakt med DSB Kundeservice på telefon.

Selvom der er mange billetautomater, kan der opstå kø, som kunden i sin planlægning forventes at tage højde for. Endvidere var der fra Hovedbanegården til Glostrup Station togafgange hvert 20. minut frem til midnat og herefter togafgange hvert 30. minut, som klager kunne benytte.

Et ønske om at komme hurtigt med toget kan ikke fritage klager og dennes medrejsende fra at skulle have en gyldig billet til rejsen.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand