

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0191
- Klageren:** XX
8000 Århus
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet – klageren havde købt en pladsbillet til 0 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften imod betaling af billetens pris, og gør gældende, at han gjorde to forsøg på at købe korrekt billet og ikke forsøgte at unddrage sig at betale for rejsen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 9. december 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

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

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

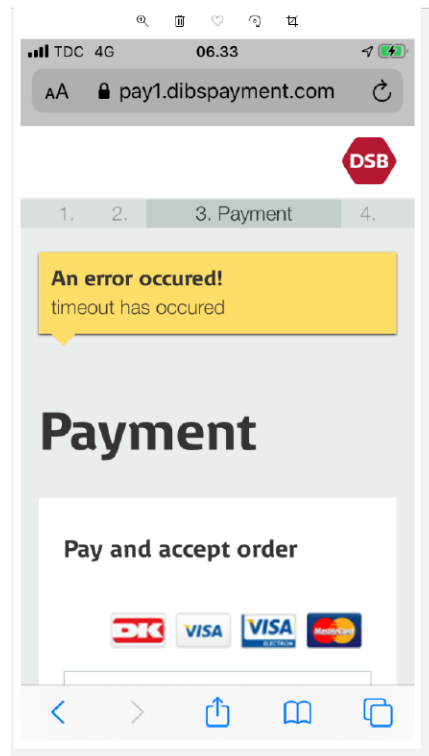
-oOo-

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

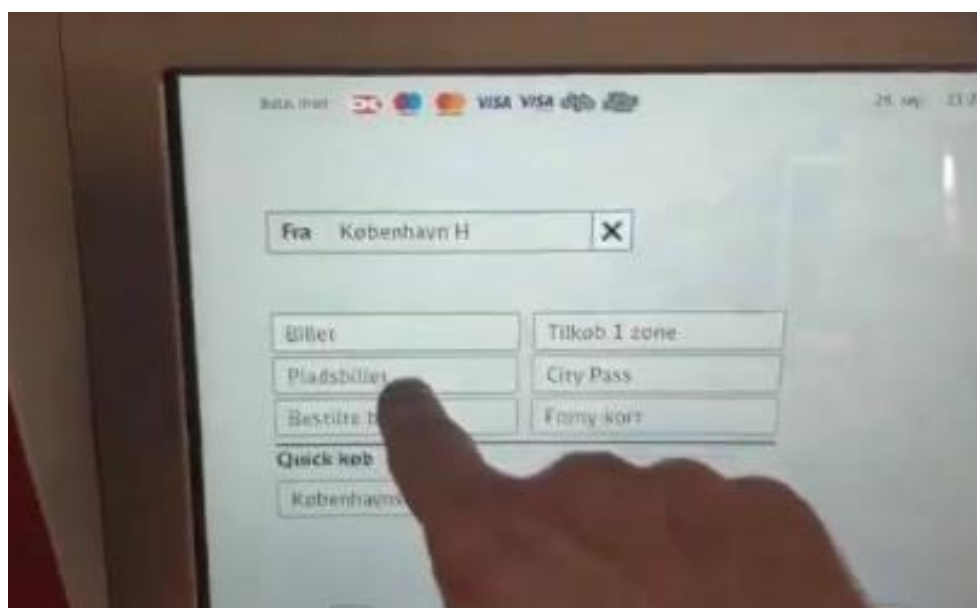
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 17. september 2020 rejse med DSB-tog fra Århus til Kolding med afgang fra Århus Banegård kl. 05:57. På vej mod Banegården forsøgte klageren på sin mobiltelefon at købe en billet til rejsen på DSB's hjemmeside, men hans betaling fejlede, og han fik følgende besked fra betalingssystemet DIBS:



Da klageren ankom til Banegården, gik han til billetautomaterne for at købe billet til rejsen. Her blev han på DSB-billetautomaten præsenteret for flere valgmuligheder, som det fremgår af billedet herunder:



Klokken 05:43 – 14 minutter før afgang – købte klageren en pladsbillet til togstrækningen Århus H – Kolding kl. 05:57. Prisen for pladsbilletten var 0 kr.:



Ombord på toget var der kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 06:23. Da klageren ikke kunne forevise en gyldig billet sammen med ovenstående pladsbillet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede samme dag DSB om at frafalde kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at en serverfejl var årsag til, at han ikke kunne købe billet online, og i farten måtte han have trykket forkert, da han efterfølgende ville købe billet i billetautomaten, hvilket først gik op for ham ved kontrollen.

DSB fastholdt den 21. september 2020 kontrolafgiften med henvisning til, at der ikke var fejl på DSB's systemer, da klageren forsøgte at købe billet online, at der på Århus Banegård var flere muligheder for at købe billet på anden vis, og at det var klagerens eget ansvar at have gyldig billet, inden han steg på toget.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ved kontrollen den 17. september 2020 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han i DSB's billetautomat kun havde købt pladsbillet, men ingen billet. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er det som udgangspunkt passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet og at sikre sig, at det købte svarer til det ønskede.

DSB-billetautomaten er et selvbetjeningsmiljø, og man må derfor som forbruger være ekstra opmærksom på, at det produkt, man modtager, svarer til det ønskede. Det bemærkes i denne for-

bindelse, at der på den af klageren indsendte billet står "Pladsbillet" med fed skrifttype, og nederste med fed skrifttype fremgår, at prisen er "0,00 DKK", hvorfor det efter ankenævnets opfattelse fremgik tilstrækkelig tydeligt for klageren, at der var tale om en pladsbillet, og med 14 minutter til togets afgang havde klageren tid til at tjekke, at han havde købt den rette billet.

Den omstændighed, at klageren havde forsøgt at købe en billet online på DSB's hjemmeside, før han ankom til Banegården, kan ikke føre til, at DSB skal frafalde kontrolafgiften. Det bemærkes hertil, at købet ikke blev gennemført og klageren fik en fejlmeddelelse, hvilket han var opmærksom på. DSB har endvidere oplyst, at der ikke var fejl i deres systemer på det pågældende tidspunkt.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at alle passagerer skal kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at der kan betales for rejsen efter kontrollen, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

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

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg forsøgte online at købe en billet fra Aarhus til Kolding men fik en "server time out" meddelelse fra DSB billetsystem (har screenshot).

Dernæst forsøgte jeg at købe en billet via automaten på Aarhus banegård. Her begik jeg så desværre i al hast den fejl at tro at "Pladsbillet" betød billet+pladsbillet. Det er selvfølgelig min fejl - fair nok - men kombineret med at jeg samtidigt også har forsøgt mig online - hvor fejlen var hos DSB - mener jeg ikke det er

rimeligt at pålægge mig et gebyr. Hele 2 gange har jeg forsøgt at købe billet. Der er ikke tale om et forsøg på undragelse her.”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at der den 17. september 2020 kl. 6:23:50 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Aarhus H til Kolding Station. Det er noteret på kontrolafgiften, at klager intet har forevist ved billetkontrol i toget. Klager har oplyst, at han ved en fejl kun fik købt en pladsbillet i billetautomaten på Aarhus H. Klager har efter rejsen indsendt en kopi af pladsbilletten til DSB. Da klager ikke havde købt billet til rejsen, er kontrolafgiften udstedt på et berettiget grundlag og i henhold til de gældende rejseregler.

Følgende fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler af 1. januar 2020:

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 enkeltbillet købes kontant 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 hundrede 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, Letbanen 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 automater.

Automater modtager mønter og/eller betalingskort.

Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgsteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

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

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (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. Kunden 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.

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 den påtrykte slutdestination. Dog gælder en zonebillet til rejse i hele gyldighedsområdet, såfremt sidste påstigning sker indenfor billettens tidsgyldighed. Information om særlige regler vedrørende tidsbe-

grænsninger/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). For rejser med metroen gælder, at kunden skal stige af senest 30 minutter efter udløb af tidsgyldigheden.

.....
.....

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 Me-troselskabets område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrol-personalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

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 hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

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 kundetyperne barn på et rejsekort anonymt eller et rejsekort flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne 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.

.....

2.7. Kontrolafgift

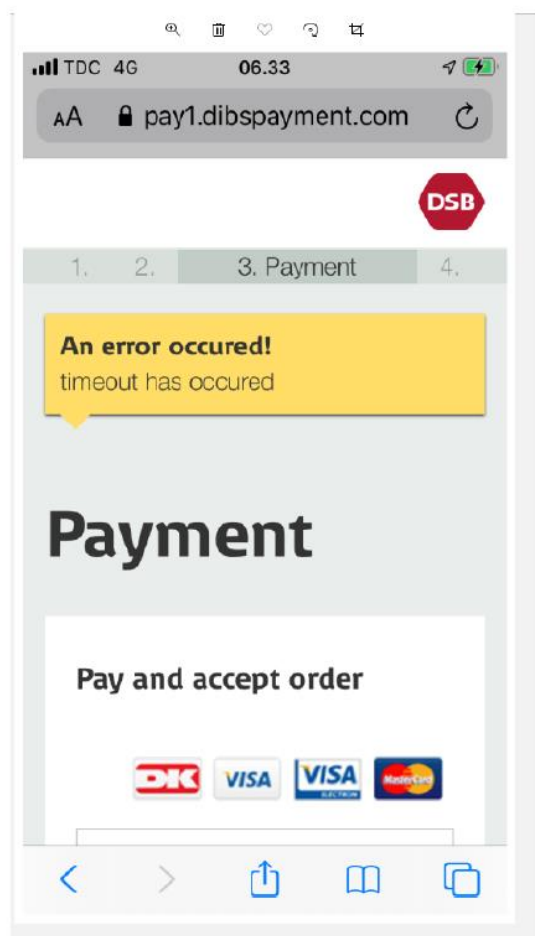
2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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 transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden 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.

Klager har oplyst, at han inden rejsen forsøgte at købe billet i DSB's netbutik, men at købet ikke kunne gennemføres. Klager har medsendt denne dokumentation for købsforsøget:



DSB kan oplyse, at der ikke er registreret fejl i DSB's salgssystemer den 17. september, som har forhindret kunder i at købe billetter.

DSB kan backoffice finde disse informationer vedrørende klagers købsforsøg i DSB's netbutik:

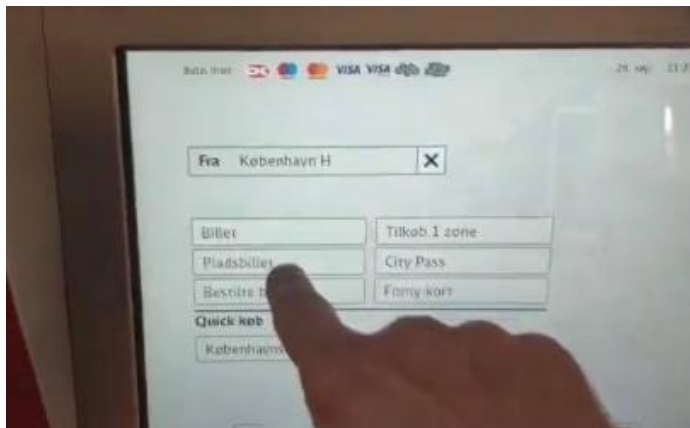
2020-09-17	05:38:27,029	c2e5510a-ca2b-4571-898f-9a6f4833fae8	INFO	FacadeLoggerInterceptor	class: dk.dsb.salg.facade.OrderFacade method: h
2020-09-17	05:38:27,267	c2e5510a-ca2b-4571-898f-9a6f4833fae8	INFO	RequestLoggerFilter	PUT /salg/rest/ordre/119125870/levering tid: 59
2020-09-17	08:01:01,705	9546a382-7196-44dc-913a-d6eb370f3562	INFO	AnnulerOrdreJob	ANNULER_ORDERER er startet
2020-09-17	08:01:01,705	9546a382-7196-44dc-913a-d6eb370f3562	INFO	FacadeLoggerInterceptor	class: dk.dsb.salg.facade.OrderFacade method: h

Heraf fremgår det, at klager kl. 5:38, har forsøgt at købe en billet. Der eksisterer ikke registreringer vedrørende betalingen hos DIBS. Dette forhold sammenholdt med informationen fra klagers telefon "Timeout has occurred" og registreringen herover i DSB's system kl. 8:01 "ANNULER_ORDER" tyder på, at klager ikke har afsluttet betalingsdelen på DSB's hjemmeside, og at dette var årsag til, at købet aldrig blev gennemført.

Det fremgår af den pladsbillet, som klager har indsendt kopi af, at denne er købt kl. 5:43, og er gyldig til en togafgang Aarhus H kl. 5:57.

Det fremgår af De Fælles Landsdækkende Rejseregler, at kunden skal sikre sig at den købte billet svarer til det ønskede. I tidsrummet fra billetkøb til togafgang -14 minutter - havde klager tid til at kontrollere, om den billet, der var købt i DSB's billetautomat, svarede til det ønskede. Det fremgår tydeligt af den modtagne billet, at dette er en pladsbillet, og at denne er gratis.

I DSB's billetautomat, fremgår det på den hovedside, som kunden som det første præsenteres for, at der kan købes en "billet" eller en "pladsbillet". Det er på den baggrund DSB's opfattelse, at det af billetautomaten tydeligt fremgår, at der er forskel på en billet og en pladsbillet. I købsflowet blev klager heller ikke opkrævet betaling for den valgte pladsbillet.



Da det både er fremgået af købsflowet i DSB's billetautomat og af selve pladsbilletten, at der var tale om en pladsbillet og ikke billet til rejsen, kan DSB ikke imødekomme klagers krav om annullering af den udstedte kontrolafgift."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg ønsker at fortsætte sagen.

Som jeg har dokumenteret, havde jeg allerede forsøgt at købe billet da jeg sad i Letbanen på vej mod Banegården. DSB skriver at "det tyder på" at købet er blevet annulleret. Dette ville imidlertid ikke føre til en "Time Out" besked. At DSB ikke er i stand til at gennemskue deres eget system, kan ikke være min fejl.

Jeg vil godt medgive at jeg måske burde have tjekket at min billet ikke var andet og mere end en pladsbillet.

Men jeg har alligevel gjort 2 forsøg på at købe en billet. Så selv om det sidste forsøg måske delvis er min fejl, synes jeg godt DSB kunne være store nok til at erkende deres."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand