

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0130

Klageren: XX
London

Indklagede: DSB
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: To kontrolafgifter á 750 kr. for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigning. Bestilt efter eller samtidigt med kontrollen.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 31. januar 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 8. april 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 31. januar 2013 med S-tog fra Enghave st. til Brøndbyøster st. Ifølge klageren virkede netforbindelsen ikke og applikationen blev ved med at søge efter zone. Hun fortsatte dog sit forsøg på køb af mobilbilletten, da hun trådte ind i S-toget, men blev lige efter indstigning pålagt en kontrolafgift for manglende modtagelse af SMS-billet inden påstigning. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 08:44. Som årsag anførte S-togsrevisoren "sms efter afgang".

Samme dag anmodede klageren DSB om annullering af kontrolafgiften og gjorde følgende gældende:

"Jeg skulle i morgen fra Enghave st til Brøndbyøster. Jeg har flere gange brugt jeres billet app og den har virket super godt. Jeg har lidt småtravlt så skynder mig ned til toget, da jeg så står og venter på B toget virker nettet ikke og den bliver ved med at søge efter zone. Jeg forsætter selv med mit køb af billet da jeg træder ind i toget. Lige efter jeg er trådt ind kommer der kontrol, og de beder om at se min billet. Jeg svare lige et øjeblik så er den klar. Dette vil kontrolløren dog ikke acceptere og siger billet SKAL være klar når man træder ind i toget, og min billet skulle være købt inden 9:44 (i kan se på billetten den er gået igennem 9:45) Her står jeg så med min billet og modtager en kontrol afgift og føler mig godt dum! Jeg spørger så kontrolløren hvor i appen der står, at billetten skal være købt når man træder ind. Dette kan han ikke finde og han hidser sig op, hvorefter han kalder på sin kollega, som påstår jeg kan læse det på DSB.dk... Hmm tænker jeg, det har ikke noget med jeres app at gøre. Jeg synes det er dybt uretfærdigt at få en kontrol afgift når man STÅR MED EN BILLET I HÅNDEN, og enda har brugt jeg app som i opfordre folk til bruge. I

hele situationen talte jeg pænt og men jeres kvindelig kontrollør hidset sig op og begyndt at skælde mig ud. Jeg synes i skal tag en snak med jeres ansatte, om hvordan man taler til folk og det ikk er i orden at tale til en betalende kunde på den måde. Men jeg håber i tager min kontrol afgift op til overvejelse."

Den 5. februar 2013 fastholdt DSB kontrolafgiften med henvisning til at mobilbilletter skal være købt og modtaget på telefonen inden påstigning samt at man såfremt man ikke har modtaget mobilbilletten indenfor få minutter, skal bestille en ny eller købe en billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget. Yderligere henviste DSB til deres politik, hvorefter medarbejdere udfører korrekt og høflig kundebehandling, uanset på hvilket område kontakten foregår.

Udskrift fra Unwire:

31. januar 2013, 08:45:53	Billet bestilt		Gyldig fra 08:45 31.jan.2013 1 Voksen Billet Fra zone 2 I 3 zoner (V-TV2) Udløber 10:15 31.jan.2013 Hovedstadsområdet
31. januar 2013, 08:45:54	Billet sendes	--	 BJS2KX5A31225K0845  10:15-V-283 Pris 3 zoner Tilbage 17 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
31. januar 2013, 08:45:54	Sender billet	--	

Klageren rejste på ny den 14. marts 2013 med S-tog fra Østerport st. til Enghave st., hvor hun havde købt en mobilbillet via applikation på sin telefon. Ifølge klageren foregik kontrollen af hendes rejsehjemmel i en tunnel, hvor der var dårlig forbindelse, hvilket medførte, at det tog lidt tid før applikationen kunne åbnes. Klageren blev efter S-toget havde forladt Kbh. H. pålagt en kontrolafgift, hvor S-togsrevisoren som begrundelse anførte "intet forevist". Kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 08:38.

Udskrift fra Unwire:

14. marts 2013, 08:38:03	Billet bestilt		Gyldig fra 08:38 14.mar.2013 1 Voksen Billet Fra zone 1 I 2 zoner (V-DFZ) Udløber 09:53 14.mar.2013 Hovedstadsområdet
14. marts 2013, 08:38:03	Billet sendes	--	 VUKP9PKC14514K0838  09:53-V-282 Pris 2 zoner Tilbage 0 Bus&Tog Mobilbillet Box 340 0900 Kbh C tlf 70101415
14. marts 2013, 08:38:03	Sender billet	--	

Samme dag anmodede klageren DSB om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at kontrolløren påstod, at klageren købte billetten under kontrollen, uanset at han kunne se, at billetten var flere minutter gammel. Ifølge klageren optrådte togrevisoren yderst usympatisk, forsvandt med klagerens sygesikringsbevis og nærmest råbte af hende, hvorfor flere andre passagerer efterfølgende henvendte sig til hende og spurgte, om hun var okay.

Klageren henviste desuden til en episode i februar, hvor hun også havde taget toget på vej til arbejde og var blevet pålagt en kontrolafgift for at have købt SMS-billetten for sent, hvorfor hun denne gang havde været meget opmærksom på at købe billetten, inden hun steg ind i toget.

Ifølge klageren havde hun aldrig fået svar på den klage, som blev sendt i februar, og beløbet var nu ovegået til inddrivelse via SKAT.

Den 21. marts 2013 fastholdt DSB begge kontrolafgifter; den fra 31. januar 2013 og den fra 14. marts 2013 og oplyste, at de den 5. februar 2013 havde svaret på hendes henvendelse vedrørende kontrolafgiften den 31. januar 2013.

For så vidt angik kontrolafgiften af 14. marts 2013, anførte DSB, at sagen meget lignede sagen fra 31. januar 2013, samt at man ikke må stige på toget uden at have bestilt, bekræftet og modtaget mobilbilletten på sin telefon, og at i begge sager var billetten bestilt efter påstigning. DSB oplyste, at de ikke siden 2008 havde overført gæld til SKAT, hvorfor der måtte være tale om gæld hos andre trafikelskaber, hvis det drejede sig om kontrolafgifter.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgifterne annulleret og har til støtte herfor gjort gældende, som anført i de oprindelige henvendelser til DSB, samt

at hun to gange er blevet pålagt en afgift, selvom hun havde en GYLDIG billet. Begge billetter var købt på mobilklippekort FØR påstigning,

at hun synes, at det er dybt uretfærdigt at få en kontrolafgift med en gyldig billet til det rigtige antal zoner, og som er købt før påstigningen,

at hun synes, at det virker som om, at kontrollørerne skal give bøder, eller måske får bonus for de bøder, de udskriver,

at hun er uforstående overfor, hvordan de overhovedet kan tillade sig at udskrive en kontrolafgift, når man sidder med en gyldig billet, samt

at hun har benyttet DSB et utal af gange og både har brugt mobilbilletter –og klippekort

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

at klageren har fået udstedt to kontrolafgifter, én den 31. januar 2013 på grund af manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning, og én den 14. marts 2013, ligeledes på grund af manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning. DSB har senest besvaret klagers anmodning om

eftergivelse af kontrolafgifter den 21. marts 2013, hvorefter DSB ikke har hørt yderligere fra klager, før klagen til Ankenævnet.

Vedrørende kontrolafgiften af 31. januar 2013:

at kontrolafgiften er udstedt kl. 08:44 på strækningen Enghave-Brøndbyøster på linje B,

at klageren havde bestilt "et klip" på sit mobilklippekort kl. 08:45:53. Klager oplyste i sin egen anmodning til DSB om eftergivelse af denne kontrolafgift, at hun havde småtravlt og skyndte sig ned til toget, og forsøgte at bestille billet mens hun ventede på toget *"Jeg fortsætter sel(v) med mit køb af billet, da jeg træder ind i toget. Lige efter, jeg er trådt ind kommer der kontrol, og de beder om at se min billet. Jeg svarer lige et øjeblik så er den klar"*,

at klager, som det fremgår af såvel kontrolafgiften, mobilbilletten som klagers egen forklaring, ikke havde gyldig billet, da hun steg på toget. Det fremgår af såvel forretningsbetingelser som betingelse for benyttelse af mobilbilletter, at man skal have modtaget en mobilbillet, inden man stiger på toget. DSB er derfor af den opfattelse, at kontrolafgiften er korrekt pålagt,

Vedrørende kontrolafgiften af 14. marts 2013:

at kontrolafgiften er udstedt kl. 08:38 til strækningen København H – Enghave st. på linje C,

at klager havde bestilt "et klip" på sit mobilklippekort kl. 08:38:03,

at klager i sin egen anmodning til DSB om eftergivelse af kontrolafgiften den samme dag oplyste, at hun var steget på toget på Østerport, og at kontrolløren, der udstedte kontrolafgiften, steg på toget på København H,

at klager, som det fremgår af både kontrolafgiften, mobilbilletten og klagers egen forklaring, ikke havde en gyldig billet, da hun steg på toget eller ved kontrollen. Det fremgår af såvel forretningsbetingelser som betingelse for benyttelse af mobilbilletter, at man skal have modtaget en billet, inden man stiger på toget. DSB er derfor af den opfattelse, at kontrolafgiften er korrekt pålagt.

Som bilag har DSB vedlagt en tidligere kontrolafgift, som de havde eftergivet i 2012.

Hertil har klageren gjort gældende,

at hun ikke ser nogen grund til, hvorfor DSB vedhæfter en to år gammel klage (17. marts 2012), men at dette kun kan være for at få hende til at fremstå upålidelig,

at hun dengang var blevet fejlinformeret ved Køge st. med antal zoner, som hun skulle benytte, hvorfor konduktøren opfordrede hende til at klage, og at han tilbød selv at tage et billede af hendes billet og sende det med,

at det skal tilføjes, at hun købte/klippede det antal zoner, som hun fik besked på af en DSB medarbejder.

Vedrørende kontrolafgiften den 31. januar 2013:

at der, som hun tidligere har skrevet i sin klage til DSB, ikke går mere end 1,2 sekunder før hun fremviser billetten,

at hun LIGE var steget ind og at BILLETEN var købt, men at applikationen var ved at opdatere, hvorfor der gik et par sekunder fra købet, til det fremgik, hvilket hun forklarede kontrollørerne, men at de ikke ville lytte. Hvordan kan billetten være ugyldig, når hun fremviser den?

At billetten gik igennem kl. 08:45, og ifølge DSB's ansatte skulle den være gået igennem kl. 08:44. Det vil sige, at det er 60 sekunder, som skiller det ad, og det kan diskuteres om DSB's applikation er for langsom,

at kontrolløren ligeså vel kunne have taget fejl af tiden, og toget kunne have været forsinket,

at den kvindelige kontrollør derudover begyndte at råbe af hende og skælde hende ud foran hele toget,

at DSB intet i deres applikation skriver om, at man skal have købt billet, inden man træder ind i toget. Dette står heller ingen steder på stationen (dette fremgik IKKE i 2013, da hun modtog kontrolafgiften) samt

at hun havde en gyldig billet, da hun trådte ind i toget.

Vedrørende kontrolafgiften fra den 14. marts 2013:

at en kontrollør bad om at se hendes billet, og at hun fandt sin telefon frem, men 3G netværket røg, da de kørte under en tunnel, hvorfor det varede et øjeblik, før hun kunne åbne applikationen og fremvise sin billet,

at kontrolløren denne gang påstod, at hun lige havde købt billetten, hvilket var en direkte løgn,

at hun sad og fremviste en billet, som en DSB-ansat ikke ville acceptere,

at hun efter den 31. januar 2013 var ekstra opmærksom på at have billetten klar, INDEN hun steg ind i toget,

at kontrolløren igen var usympatisk og beordrede hende til at aflevere sit sygesikringsbevis,

at kontrolløren var så grov, at der efter episoden kom flere fremmede mennesker over for at høre, om hun var okay,

at hun synes, at det virker som om, at kontrollørerne skal uddele et antal bøder om dagen, hvorfor de går i flæsket på folk, indtil de overgiver sig,

at DSB-ansatte burde holde en pæn tone og tale pænt til deres kunder,

at hun ikke synes, at det er i orden, at DSB ikke svarer på hendes klage over deres ansattes opførsel og at det er endnu mere forrykt, at man kan få en kontrolafgift med en gyldig billet,

at hun har brugt applikationen mange gange og taget S-toget et utal af gange uden problemer,

at DSB også kunne have sendt kopier af hendes elektroniske klippekort, men at de valgte at sende en to år gammel klage,

at hun ikke har lyst til at finde sig i, at DSB-ansatte kan behandle en ligesom det passer dem og udstede bøder til højre og venstre.

Hertil har DSB anført:

at både Unwires system, der udsteder mobilbilletter, og kontrolpersonalets PDA, som udsteder kontrolafgifter, synkroniserer deres tidsangivelse i deres servere med NTP. Kontrolpersonalets PDA er under kontrol ude i toget løbende i kontakt med en server for kontrolafgiftssystemet og får derigennem løbende kontrolleret blandt andet tidsangivelsen,

at NTP (Network Time Protocol) er en international standard for synkronisering af tid mellem computere og servere, der giver en meget præcis tidsangivelse, og sikrer at computere og servere lokalt hele tiden er opdateret med korrekt tid. Det er således det samme tidsregistreringssystem, der anvendes af såvel DSB som Unwire, og tiderne i de to systemer er synkrone,

at det for begge sager gælder, at lægges kundens egne oplysninger om køb af mobilbillet til grund, har kunden i ingen tilfælde opfyldt sin forpligtelse til at være i besiddelse af gyldig billet inden rejsens påbegyndelse,

at klageren for rejsen **den 31. januar 2013** selv har anført, at hun, da hun blev bedt om at vise billet, svarede: *"lige et øjeblik, så er den klar"*. På kontrolafgiften står der som årsag *"SMS efter afgang"* og den pågældende medarbejder har desuden i forbindelse med udstedelsen noteret *"kunden ville gerne have jeg viste på hendes app at hun ikke måtte bestille billet i toget .. hun købte billet mens jeg stod ved siden af hende"*. At det stemmer med tidsangivelse på kontrolafgift og SMS-billet skal kun noteres for fuldstændighedens skyld,

at der for rejsen **den 14. marts 2013** på kontrolafgiften er anført *"intet forevist"* og klageren selv i sin klage for samme dag anførte *"jeg stiger ind ved Østerport, hvor jeg køber en billet"* – og videre at *"vi befinder os i en tunnel, så forbindelsen er begrænset"* og videre *"...men da der ingen forbindelse tager det lidt tid før app'en kan åbnes"*,

at klageren i det ovennævnte selv angiver, at hun stiger ind og så køber en billet. Var billetten købt inden påstigning ville billetten have været til rådighed på mobiltelefonen, uanset hvordan forbindelse var, men hun anfører selv, at det tager lidt tid, før app'en kan åbnes, da *"... vi befinder os jo i en tunnel så forbindelsen er begrænset."*, samt

at dette kun giver mening, hvis billetten var under købt på vej fra Østerport st.,

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort) i forretningsbetingelserne.

DSBs forretningsbetingelser § 4:

"§ 4 Kontrol af billetter og kort, indbetalingskort inkl. gebyr, kontrolafgifter samt salg på kredit.

4.1 Kontrol af billetter og kort.

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zone-nummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet vedr. mobilbilletter:

Billetten skal være købt i påstigningszonen og modtaget på mobilen inden du stiger på bus, tog eller Metro. Hvis du ikke modtager din Mobilbillet indenfor få minutter, skal du bestille en ny Mobilbillet, eller du skal købe billet i automaten, hos chaufføren eller i billetsalget.

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften den 31. januar 2013:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren blev kontrolleret inden kl. 08:44, hvor kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt, og at klageren først bestilte mobilbilletten kl. 08:45:53, som det fremgår af udskriften fra Unwire. Dette stemmer desuden overens med det af klageren oplyste om, at hun fortsatte sit køb af mobilbilletten, efter at hun var steget om bord på S-toget.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Oplysningen fra klageren om, at hun købte billetten, inden hun steg på toget, forekommer herefter ikke sandsynlig og kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Vedrørende kontrolafgiften den 14. marts 2013:

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at hun den 14. marts 2013 steg på S-toget på Østerport station.

Ifølge www.rejseplanen.dk tager det ca. seks minutter at komme fra Østerport station til København H.

Din rejseplan Vis oversigt Vis på kort Udskriv reisebeskrivelse

A	Afgang fra	Østerport St.	Se mere
	12:48 (Afg.)	til fods (ca. 3 min.)	Se gange på kort
	12:51 (Ank.)		
	Stå på toget på	Østerport st. Afgang i samme retning ca. hvert 2. min.	Se mere
	12:51 (Afg.)	med S-tog C mod Ballerup st	Se stop undervejs
	12:57 (Ank.)		
		Toget har lav indstigning	
B	Ankomst til	København H	Se mere

Kontrollen af klagerens rejsehjemmel fandt sted, efter at S-toget havde forladt København H. og blev påbegyndt udstedt kl. 08:38:00.

Ifølge Unwire bestilte klageren SMS-billetten kl. 08:38:03, hvorfor klageren, ikke havde gyldig mobilbillet inden påstigningen på Østerport st. ca. seks minutter tidligere, således som rejsereglerne foreskriver.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet har ikke grundlag for at konstatere, om der uretmæssigt er sendt et krav til inddrivelse hos SKAT vedrørende klageren, og klageren må i den forbindelse fremsætte eventuelle indsigelser over for SKAT.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.500 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 14. november 2014



Tine Vuust
Nævnshoved