

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0088

Klageren: XX
1460 København K

Indklagede: DSB S-tog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende sms-billet før påstigning.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 4. april 2011

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 2. maj 2011

Sagens omstændigheder: Om morgenen den 28. marts 2011 rejste klageren med S-tog fra Nørreport station til Dyssegård station.

Ifølge klageren bestilte han en sms-billet, mens han stod på perronen. Dette skete inden kl.06:36. Idet han ikke modtog nogen bekræftelse, valgte han at bestille endnu én billet. Da han steg på S-toget, havde han nået at bekræfte købet af billet nr. 2, men endnu ikke modtaget selve billetten.

Umiddelbart efter påstigningen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke kunne fremvise gyldig billet, blev han kl. 06:37 pålagt en kontrolafgift. Den elektroniske kontrolafgift er oprettet kl. 06:39 og det anføres heri, at afgiften er udstedt kl. 06:37. S-togsrevisoren har i en note skrevet følgende:

han vil gerne sende sin sms billet inde i toget. det fik han en afgift for, fordi man skal have sms inden man
Det fremgår af udskrift fra Unwire, at klageren kl.06:40 modtog den validerede sms-billet.

Ved efterfølgende henvendelse til DSB S-tog har klageren modtaget afslag på sin anmodning om annullering af kontrolafgiften.

DSB S-tog har begrundet afslaget med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at en sms-billet skal være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigning af toget.

Udskrift fra Unwire

28. marts 2011, 06:37:01 Billet bestilt ← 1 2

28. marts 2011, 06:37:01 Sender validerings SMS →
DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet.
Pris: 24,00 kr.
Vh. Bus&Tog Mobilbillet

28. marts 2011, 06:40:59 Validerings SMS modtaget →

28. marts 2011, 06:42:06 Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående valideringsbesked udløbet →

March 28, 2011 06:40:37 Ticket ordered ← 1 2

March 28, 2011 06:40:37 Sending validate SMS →
DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 2 zoner voksen fra zone 1 i Hovedstadsområdet.
Pris: 24,00 kr.
Vh. Bus&Tog Mobilbillet

March 28, 2011 06:40:55 Ticket waiting ← JA

March 28, 2011 06:40:55 The ticket has started a parallel send process

March 28, 2011 06:40:55 Billing sending

March 28, 2011 06:40:55 Ticket sending →
Gyldig fra: 06:40 28-03-2011
Udløber: 07:55 28-03-2011
Fra zone: 1
Antal zoner: 2 (V-TW6)
Hovedstadsområdet
+962020256'+
+609547324'+
+720542979'+
UTQCNJHC28422K0640

March 28, 2011 06:40:55 Sending ticket →



March 28, 2011 06:40:59 Validate SMS recieved →

March 28, 2011 06:41:21 Billing OK

March 28, 2011 06:41:21 Ticket recieved →

March 28, 2011 06:41:21 Billing done

Udskrift fra Telenor:

 Mandag 28. marts 2011, 06:40	<u>4525310017</u>	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telenor FAKTURERET
 Mandag 28. marts 2011, 06:37	<u>4525310017</u>	2 zoner voksen	SMS	SMS	Telenor ANNULLERET

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har indsendt dokumentation for, at han kl. 06.36 modtog besked om sms-billet, som han bekræftede,

at han ikke modtog svar på bekræftelsen af købet af sms-billetten, inden han steg på toget,

at han på toget mødte kontrolløren, som han fortalte, at han havde bekræftet billetten, og at han ventede på 4. minut,

at kontrolløren replicerede at "det kan enhver jo komme og sige" og udskrev en kontrolafgift kl. 06:39,

at bekræftelsen på sms-billetten kom kl.06:40 - samme tid som kontrolløren forlod toget,

at kontrolløren var "ligeglad",

at kontrolløren udviste en hel urimelig mistænkeliggørende adfærd,

at klageren altid betaler for sine togbilletter – og ofte via sms-systemet, da det er en bekvem og – troede han, - sikker måde at indkøbe billet på,

at hvor man har mistanke om, at nogen gør sig skyldig i en kriminel handling, er den mistænkte, ifølge dansk lovgivning uskyldig, indtil det modsatte er bevist. Tvivlen kommer den anklagede til gode. Ved at udvise en venlig ikke-kriminerende holdning og bruge de ca. 30 sekunder det tog, at afvente klagerens svar, ville kontrolløren have givet et helt andet indtryk af et DSB, hvor service og konduite er i højsædet,

at i stedet havde klageren følelsen af, at togkontrolløren bevidst ønskede at genere ham med en kontrolafgift, selvom klageren beviseligt havde købt en billet,

at han har et ualmindelig dårligt indtryk af det adfærdskodeks, som DSB signalerer til sine kunder, til trods for at virksomheden i bund og grund er en servicevirksomhed for den danske befolkning,

at DSB har afvist anmodningen om at annullere kontrolafgiften og har medsendt dokumentation på tidspunkterne som ikke svarer til de tidspunkter, klageren kan dokumentere;

at det fremgår, at billetten er bestilt kl. 06:37:01 – men det passer ikke med, at han straks besvarede sms'en kl. 06:36, hvilket han har dokumenteret ved screendump fra sin mobiltelefon,

at det af DSB's dokumentation fremgår at en validerings-sms blev modtaget kl. 06:40:59 og at billetten annulleres 06.42.06 pga. for sen validering. Det er korrekt, at han før kl. 06:36 anmodede om en billet, men den fik han aldrig svar på. Herefter anmodede han på ny om en billet, som han bekræftede kl. 06:36,

at DSB oplyser, at kontrolafgiften er udskrevet kl. 06:37 - dette svarer ikke til tidspunktet på girokortet,

at det af DSB's dokumentation yderligere fremgår, at han genbestilte billetten kl. 06:40:37 og

modtog billetten kl. 06:41:22, samt at den gælder fra kl. 06:40!! Dvs. mere end et minut før billetten er udstedt iflg. klagerens egen bekræftelse og DSB's egen dokumentation i øvrigt (har indsendt bekræftelse som screendump),

at han IKKE genbestilte billetten efter at kontrolafgiften blev udskrevet,

at han modtog billetten, som han bekræftede kl.06:36, kl. 06:40,

at tidspunkter og hændelsesforløb på de computerudskrifter, der ligger til grund for afvisningen af hans anmodning ikke svarer til dét, som klageren selv kan dokumentere på sin mobil, ligesom det forekommer besynderligt, at han har en billet, der træder i kraft kl. 06:40, dvs. 0,37 minut før han skulle have bestilt den iflg. DSBs udskrift,

at han ikke, som fremført af DSB, ønskede at bestille billetten i toget og ej hellere har sagt, at det var hans hensigt, idet han beviseligt har købt en billet, inden toget kom,

at sms-systemet synes at være behæftet med deciderede fejl og mangler, som specielt kommer til udtryk, når minutter og sekunder bliver væsentlige, samt

at systemet er uanvendeligt, hvis man ikke får hurtig nok respons på sin bestilling.

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

at billetsystemet er baseret på selvbetjeningsprincippet. Derfor skal passagererne selv sørge for at have gyldig billet eller kort til hele rejsen, inden de stiger på toget,

at en sms-billet skal være bestilt, bekræftet og modtaget, inden man stiger på toget,

at kontrolafgiften er udstedt kl. 06:37. Klagerens første bestilling på en sms-billet er bestilt kl. 06:37. Denne er dog ikke bekræftet med et "JA" inden tidsfristen. Den næste bestilling er foretaget kl. 06:40. Sms-billetter kan ikke bestilles efter at man er steget på toget,

at idet klageren er steget på S-toget uden, at have modtaget en bekræftelse på sin billetbestilling, har han ikke været i besiddelse af gyldig billet ved påstigningen, hvorfor DSB S-tog ikke finder anledning til at ændre afgørelsen,

at klagerens oplysninger om uoverensstemmelser i tidspunktet for udstedelse af kontrolafgiften og tidspunkter for bestilling af sms-billetten givetvis kan forklares med uoverensstemmelser mellem tiden i systemet, der udsteder sms-billetter og S-togsrevisorens ur. Dette er imidlertid irrelevant, fordi kontrolafgiften alene er udstedt som konsekvens af, at klageren steg på toget, før han modtog sin sms-billet,

at reglen om, at man skal have modtaget sin sms-billet inden påstigning, er ufravigelig, og skal sikre, at der ikke kan snydes med sms-billetter, samt

at der på samtlige perroner er opsat skilte, hvor der advares om, at man får en kontrolafgift, hvis man stiger på toget uden at være i besiddelse af gyldig billet eller kort.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

§6. Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet.

Stk. 2. Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

Stk. 3. Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

I bemærkningerne til bestemmelsen 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."

I følge § 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 i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen og selv skal kontrollere, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 375 eller 750 kr. – afhængig af alder.

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.

Den konkrete sag:

Ifølge DSB S-togs forretningsbestemmelser skal den rejsende være i besiddelse af gyldig billet eller kort gældende til hele rejsen, inden rejsen påbegyndes. Dette gælder også ved køb af sms-billetter.

Af begge de fremlagte udskrifter fra henholdsvis Unwire og Telenor fremgår det, at den billet, som blev bestilt kl. 06:37, blev annulleret, og den er ikke faktureret klagerens nummer.

Den billet, der er bestilt kl. 06:40, er modtaget og faktureret.

Da kontrolafgiften blev pålagt kl. 06:37, blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret omkring dette tidspunkt, og det kan fastslås, at klageren ikke kunne forevise gyldig sms-billet.

Det kan på den baggrund lægges til grund, at klageren i modstrid med rejsereglerne valgte at stige på S-toget, inden han havde modtaget en gyldig sms-billet. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnformand