

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0041

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Sms-billetsystemet ude af drift?

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen (2 stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 19. december 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. februar 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste mandag den 19. december 2011 med S-tog fra Ishøj station til Sjælør station. Ifølge klageren hjalp hun før påstigning på toget en medpassager med at købe billet i en af automaterne på Sjælør station. Dette lykkedes imidlertid ikke, og klageren konstaterede, at billetautomaten ikke virkede.

Ifølge klageren forsøgte hun at købe en sms-billet, men modtog aldrig en besked om at bekræfte købet. Da hun anså sine muligheder for at købe billet for udtømte, steg hun på toget. Ifølge klageren forsøgte hun endvidere at købe et klip på et sms-klippekort i toget men modtog ingen besked på at bekræfte købet.

Klageren blev ved kontrol af sin rejsehjemmel pålagt en kontrolafgift klokken 17:53 for manglende gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede efterfølgende DSB S-tog om at annullere kontrolafgiften, idet hun ikke kunne købe billet til sin rejse, da hverken billetautomaten på station eller sms-billetsystemet virkede. Hun har i sin korrespondance med DSB S-tog indsendt billeder af sin telefons skærm, men disse er så utydelige, at man ikke kan se teksten.

DSB S-tog afviste klagerens anmodning med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter passagerne selv skal sørge for gyldigt kort eller billet til hele rejsen, før de stiger på toget. Dette gælder ligeledes for sms-billetter. Desuden fastholdt DSB S-tog, at der ikke har været fejl ved sms-

systemet, og at det fremgik af Unwire-udskriften, at der er modtaget en valideringsbesked på klagerens telefon, men at denne ikke er blevet bekræftet i tide. DSB S-tog fandt ikke, at de af klageren indsendte billeder af mobiltelefonens skærm, kunne ændre på denne opfattelse, da billederne var helt utydelige.

Klageren modtog ved en fejl en betalingspåmindelse på 100 kr. fra DSB S-tog, og DSB S-tog afskrev dette umiddelbart efter udsendelsen, da der var sket en administrativ fejl. Sagen vedrører herefter kun kontrolafgiften på 750 kr., som klageren har indbetalt til DSB S-tog.

Udskrift fra Unwire:

Status: ANNULLERET
Bestillingskanal: SMS
Betalingskanal: SMS
Kontrolkode:
Serial kode: MF58WZN
Billettype: Voksen
Pris: 48,00 DKK
Købstidspunkt: Mandag 19. december 2011, 17:47
Operatør: 3

Transaktion detaljer
Status: NUL

System meddelelser
Der er ingen system meddelelser
Planlagte service vindue
Der udføres planlagt systemvedligehold d. 21. December 2011 mellem kl. 02:00 og kl. 04:00 CEST
Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
19. december 2011, 17:47:45	Billet bestilt	←	55, 4, voksen
19. december 2011, 17:47:45	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET. Besvar med JA for at bekræfte at du vil købe 4 zoner voksen, fra zone 55 i Hovedstadsområdet. Pris: 48,00 kr. Vh. Bus&Tog Mobilbillet
19. december 2011, 17:47:49	Validerings SMS modtaget	→	
19. december 2011, 17:51:55	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen: Udgående validerings-besked udløbet	→	

Ishøj Stations åbningstider:

Ishøj

Søg station → Søg

Information om stationen

<p>Adresse og telefon</p> <p>Vejlebrovej 35 2635 Ishøj</p> <p> Vis på kort</p> <p>Tlf: 70131415 www.dsb.dk</p>	<p>Åbningstider</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Billetsalg indland</td> <td style="width: 35%;"></td> <td style="width: 35%;">Kort & Godt</td> </tr> <tr> <td>man</td> <td>04.45-21.30</td> <td>man</td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>tirs</td> <td>04.45-21.30</td> <td>tirs</td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>ons</td> <td>04.45-21.30</td> <td>ons</td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>tors</td> <td>04.45-21.30</td> <td>tors</td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>fre</td> <td>04.45-21.30</td> <td>fre</td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>lør</td> <td>09.00-16.00</td> <td>lør</td> <td>07.00-20.00</td> </tr> <tr> <td>søn</td> <td>Lukket</td> <td>søn</td> <td>08.00-20.00</td> </tr> </table> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Kiosk</td> <td style="width: 35%;"></td> <td style="width: 35%;"></td> </tr> <tr> <td>man</td> <td></td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>tirs</td> <td></td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>ons</td> <td></td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>tors</td> <td></td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>fre</td> <td></td> <td>04.45-21.30</td> </tr> <tr> <td>lør</td> <td></td> <td>07.00-20.00</td> </tr> <tr> <td>søn</td> <td></td> <td>08.00-20.00</td> </tr> </table>	Billetsalg indland		Kort & Godt	man	04.45-21.30	man	04.45-21.30	tirs	04.45-21.30	tirs	04.45-21.30	ons	04.45-21.30	ons	04.45-21.30	tors	04.45-21.30	tors	04.45-21.30	fre	04.45-21.30	fre	04.45-21.30	lør	09.00-16.00	lør	07.00-20.00	søn	Lukket	søn	08.00-20.00	Kiosk			man		04.45-21.30	tirs		04.45-21.30	ons		04.45-21.30	tors		04.45-21.30	fre		04.45-21.30	lør		07.00-20.00	søn		08.00-20.00
Billetsalg indland		Kort & Godt																																																						
man	04.45-21.30	man	04.45-21.30																																																					
tirs	04.45-21.30	tirs	04.45-21.30																																																					
ons	04.45-21.30	ons	04.45-21.30																																																					
tors	04.45-21.30	tors	04.45-21.30																																																					
fre	04.45-21.30	fre	04.45-21.30																																																					
lør	09.00-16.00	lør	07.00-20.00																																																					
søn	Lukket	søn	08.00-20.00																																																					
Kiosk																																																								
man		04.45-21.30																																																						
tirs		04.45-21.30																																																						
ons		04.45-21.30																																																						
tors		04.45-21.30																																																						
fre		04.45-21.30																																																						
lør		07.00-20.00																																																						
søn		08.00-20.00																																																						

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun forsøgte at købe en sms-billet, men at dette ikke virkede, og at billetautomaten på stationens dankortfunktion var ude af drift, hvorefter hendes muligheder for at købe billet var udtømte,

at den manglende modtagelse af valideringsbeskeden ikke kan skyldes fejl hos hverken hendes teleselskab eller telefon, samt

at DSB S-togs håndtering har været kritisabel grundet længden på svartiden, betalingspåmindelsen hun modtog samt den indirekte beskyldning om, at hun lyver ved at fastholde, at hun har modtaget en valideringsbesked.

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

at billetsystemet er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor passagerne skal selv sørge for at have gyldig billet eller kort til hele rejsen, inden de stiger på toget. Dette gælder også for køb af sms-billetter, hvorefter det aldrig er tilladt at stige på et tog uden have modtaget en gyldig sms-billet,

at der ikke er registreret fejl på sms-systemet og at der fremgår af Unwire-udskriften at klageren modtog en valideringsbesked klokken 17:47, men ikke bekræftede den i tide, hvorefter købet blev annulleret,

at de af klageren tilsendte billeder af hendes mobiltelefon, var uskarpe, således at det ikke var muligt at konstatere hvilke beskeder der er modtaget og hvornår, samt

at uanset om klageren har modtaget en valideringsbesked eller ej, er det ikke tilladt at stige på toget uden gyldig billet. Hvis klageren oplevede problemer med sms-billetsystemet, kunne hun i stedet have købt billet i en af de to opstillede billetautomater på Ishøj station eller i det betjente salg, som havde åbent på rejsetidspunktet.

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 billetteringsystem 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 og selv skal kontrollere, at stempelingen (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.

Af rejsereglernes bestemmelser omhandlende sms-billetter fremgår det, 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. Desuden er det anført, at man skal have bekræftet og modtaget sin SMSbillet, inden man stiger på bus, tog eller metro.

Den konkrete sag:

Ifølge DSB S-togs forretningsbetingelser skal passageren ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Dette gælder også ved køb af sms-billetter. Klageren valgte i modstrid med rejsereglerne at stige på S-toget, uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er dermed pålagt med rette.

Klageren gør gældende, at hun aldrig modtog en valideringsbesked.

Det af klageren fremlagte foto er så uskarpt, at det ikke underbygger hendes oplysninger, der er i modstrid med det, der fremgår af Unwire-udskriften. Ankenævnet har på baggrund af sagens samlede oplysninger ikke grundlag for at antage, at udskriften fra Unwire viser andet end de reelle transaktioner i forbindelse med klagerens sms-billet-bestilling.

Klageren har oplyst, at hun før bestillingen af sms-billetten, havde konstateret, at det ikke var muligt at købe billetter med dankort i den ene billetautomat, idet en anden passager forgæves havde forsøgt herpå. Klageren forsøgte ikke at anvende sit eget dankort til køb af billet i en af de 2 billetautomater på Ishøj station eller at kontakte billetsalget på Ishøj station, der havde åbent til kl. 20 den pågældende aften.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, 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 25. juni 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand