

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|------------------------------------|--|
| Journalnummer: | 2020-0041 |
| Klageren: | XX 2500 Valby |
| Indklagede: CVR-nummer: | DSB Fjern- og Regionaltog A/S 25050053 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 125 kr. grundet forevisning af foto af Ungdomskort og ikke selve Ungdomskortet |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han dagen forinden havde modtaget Ungdomskortet med posten, men havde glemt det, og derfor fik sin bror til at sende ham et foto af kortet på telefonen. 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 23. juni 2020 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 125 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde modtaget et pap-Ungdomskort med posten den 13. januar 2020, men glemte det, da han den efterfølgende dag skulle med toget fra Nørreport til Trekroner. Klageren bad derfor sin bror om at sende foto af Ungdomskortets for- og bagside til sin telefon.

Ved kontrol i toget den 14. januar 2020 foreviste klageren sin telefon med billeder af kortet herunder en QR-kode til scanning. Men da han ikke foreviste det originale Ungdomskort, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 15. januar 2020 anmodede klageren DSB om at annullere kontrolafgiften, da hans kort var gyldigt fra den 13. januar – 11. februar 2020, og da en anden kontrollør senere på aftenen den 14. januar 2020 havde scannet QR-koden fra telefonen og ikke udskrevet nogen kontrolafgift.

DSB besluttede den 24. januar 2020 at "erstatte kontrolafgiften med et ekspeditionsgebyr på 125 kr." og skrev videre, at selv om kortet kunne scannes, var reglerne, at der skulle forevises et originalt kort, hvorfor kontrolløren havde overholdt DSB's retningslinjer.

Klageren klagede til DSB Kundeambassadør, som ikke fandt grundlag for at anmode DSB om at træffe en anden afgørelse, eftersom klageren kunne have tilmeldt sig "Glemte Kort-ordningen", hvor man kan rejse seks gange om året uden sit gyldige kort uden at blive pålagt en kontrolafgift.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

2 medlemmer med 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen) udtaler:

"Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.6., at kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort accepteres ikke.

Klageren havde glemt sit Ungdomskort på rejsen den 14. januar 2020, og kontrolafgiften for manglende forevisning af rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Den efterfølgende nedskrivning til 125 kr. skete i overensstemmelse med rejsereglernes pkt. 7.2.1., hvorefter passagerer, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke foreviser dette ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK.

Herefter var DSB berettiget til at fastholde kontrolafgiften på 125 kr., idet vi finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres. Vi bemærker, at den manglende forevisning af det originale kort beroede på klagerens eget forhold og ikke på forhold, som DSB kan gøres ansvarlig for, ligesom vi finder, at omgåelsesbetragtninger taler imod at eftergive klageren også den resterende del af kontrolafgiften.

Den omstændighed, at en kontrollør senere på dagen scannede QR-koden på klagerens telefon, kan ikke føre til et andet resultat.”

2 medlemmer (Torben Steenberg) udtaler:

”Det fremgår af rejsereglerne, at kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften til klageren for manglende forevisning af sit fysiske Ungdomskort blev herefter i kontrolsituationen pålagt med rette.

Det er en hovedbetingelse i den kollektive transport, at passageren betaler for sin rejse, og ankenævnet antager, at hovedhensynet bag forbuddet mod videresendelse/forelæggelse af foto af rejsehjemmelen, må være at skulle sikre omgåelse af betalingspligten.

Der er i den konkrete sag tale om en personlig rejsehjemmel med navn og foto af indehaveren samt en QR-kode, hvilken må indeholde tilstrækkelige oplysninger til at validere kortet.

På den baggrund sammenholdt med sagens øvrige konkrete oplysninger, herunder at klageren har betalt for sin rejse, idet kortet var gyldigt fra den 13. januar 2020, og at en anden person ikke uretmæssigt har kunnet rejse på det pågældende personlige Ungdomskort, finder vi, at betalingsforpligtelsen ikke er tilsidesat.

Når der i de fælles landsdækkende rejseregler accepteres en indsendelse af en kopi af rejsehjemmelen for at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., må også en kopi af rejsehjemmelen accepteres ved kontrollen, hvor man ligesom på det originale pendlerkort scanner QR-koden og dermed validerer kortet og kortholder.

Det er derfor vores opfattelse, at der i denne helt konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at også den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. skal frafaldes, idet der ikke er tale om en situation, hvor passageren ikke kunne forevise sit kort.

Vi understreger, at det med denne afgørelse ikke dermed er statueret, at passagerer herefter under andre omstændigheder kan anvende fotos på telefonen som rejsehjemmel.”

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

I lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner § 14 stk. 1, 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 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.

"Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person.

Pkt. 2.6.

.....

Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier og billeder af billetter og kort (Print-Selv billetter undtaget) accepteres således ikke.

.....

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da jeg ikke havde fået mit nye ungdomskort med havde jeg fået min bror til at sende et billede af begge sider af mit nye ungdomskort, som var kommet med posten dagen forinden. Dette ville den pågældende kontrollør ikke godtage, selvom begge sider af kortet kunne læses og scannes (hvilket en kontrollør gjorde senere på dagen). Hende der har kigget på min sag har vedlagt DSB's reglement afsnit 2.7.1 Gyldighed af rejsehjemmel. Herunder står der ingen steder, at en kontrollør ikke må scanne mit rejsekort på mobilen, som den første påstod.

Da jeg allerede betaler mere end 650,- hver måned som studerende til Ungdomskort, håber jeg på ikke at skulle betale for nogen, der ingen logisk mening har, eftersom han sagtens havde kunnet scanne mit kort.

Der er simpelthen ingen logisk hjemmel for den beslutning! For det første så lyver de, når de påstår at jeg ikke har vist nogen billetter. Jeg viste både mit fysiske ungdomskort (som var 1 dag for gammel) samt mit nye ungdomskort på mobilen, som man sagtens kunne scanne, eftersom flere kontrollører gjorde det efterfølgende samme dag... De må jo kunne se, at jeg både har betalt for foregående og løbende måned, da kontrolafgiften blev udstedt! Jeg har før klaget ind til dem om en forklaring på, hvorfor man enten skal vælge fysisk eller mobilt ungdomskort, da jeg ikke kan se hvorfor man ikke kan have begge dele... Min mobil går tit død for strøm, da batteriet har set bedre dage. Derfor vil jeg aldrig kunne vælge mobilt ungdomskort."

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at der den 14. januar 2020 kl. 13:25 blev udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Nørreport til Trekroner Station. På den udstedte kontrolafgift har DSB noteret, at der intet blev forevist ved kontrollen. Klager har oplyst, at han ønskede at forevise sit gyldige Ungdomskoret på et foto på sin mobiltelefon. Da DSB i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler kræver forevisning af original billet og ikke kan godtage et foto af en billet som gyldig rejsehjemmel, er kontrolafgiften udstedt på et berettiget grundlag.

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

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation eller i metroen senest 30 minutter efter udløb af rejsehjemlens tidsgyldighed.

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale – det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

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. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet 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.

Et foto af en billet/Pendlerkort kan ikke accepteres som gyldig rejsehjemmel, da kontrol af billetens gyldighed ikke tilstrækkeligt sikkert kan fastslås ud fra et foto.

Ved klagers efterfølgende henvendelse til DSB, kunne det ved opslag i DSB's salgssystem konstateres, at klager havde et gyldigt Ungdomskort til perioden 13. januar – 11. februar 2020. Kontrolafgiften blev på den baggrund nedskrevet til 125 kroner i overensstemmelse med de fælles rejseregler:

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemt-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Da klager ikke kunne vise gyldigt Ungdomskort i toget, og efterfølgenden har fået kontrolafgiften nedskrevet i overensstemmelse med de fælles rejseregler, kan DSB ikke imødekomme klagers krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand