

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0220

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S
Sølvgade 40
1347 K.

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Automat kunne ikke stemple klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen 2 (stemmer)

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. september 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 24. september 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste den 23. juni 2009 med S-tog fra Lyngby station til Østerport station og forsøgte forgæves at stemple sit brune 4 zoners klippekort i 4 forskellige stempelautomater. Herefter steg han på toget, og ved kontrol af hans rejsehjemmel ved Gentofte station blev han kl. 08:35 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden at have stemplet klippekortet. På en notits har S-togsrevisoren skrevet følgende:

”Kunden sagde at der ikke var nogle af de gule maskiner der virkede på Lyngby st. Har været tilbage og tjekke de virkede alle sammen”.

Klageren fik ikke udleveret girokortet/kontrolafgiften.

Den 29. august 2009 modtog klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Derfor skrev han den 1. september 2009 til DSB Kundecenter og oplyste, at han ved kontrollen havde forklaret S-togsrevisoren, at ingen af de 4 stempelautomater havde virket, at hun herefter tog kontrolafgiften med sig og ville rive den i stykker, hvis hans forklaring holdt, hvilket hun ville undersøge. Siden havde han intet hørt før betalingspåmindelsen.

DSB Kundecenter fastholdt i brev af 18. september 2009 kontrolafgiften og henviste til, at S-togsrevisoren var vendt tilbage til Østerport station og havde ikke fundet fejl på stempelautomaterne samt at klageren kunne have henvendt sig på billetkontoret og få hjælp med stemplingen. Rykkergebyret blev frafaldet og Kundecenter beklagede, at S-togsrevisoren havde taget denne med sig. Der var vedlagt et girokort på 750 kr. til betaling senest den 28. september 2009.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han stadig ikke har modtaget en kontrolafgift fra DSB. Biletkontrolløren tog den med sig og lovede at sende den, hvis klippekort-automaterne viste sig at være i orden. Han har aldrig modtaget et brev med kontrolafgiften - kun en rykker et par måneder senere. Det er vel rimeligt, at man får en regning, inden man skal betale?,

at DSB skriver i afslaget på klagen, at "S-togsrevisionen vendte tilbage til Østerport station og fandt ingen fejl på stempelautomaterne". Dette undrer ham ikke, da det var på Lyngby station, at han ikke kunne klippe sit kort. Det viser, at de aldrig har gjort noget for at undersøge, om der var et problem med automaterne,

at han fastholder, at automaterne på Lyngby St. spor 2 ikke virkede den pågældende morgen. Klageren løb rundt på perronen og prøvede alle fire automater. Han kunne se, at det ikke var hans kort, der var problemet, da andre rejsende var i samme situation. Da han skulle hjem fra arbejde om eftermiddagen, kunne han uden problemer bruge sit klippekort,

at han har svært ved at tro, at DSB har undersøgt sagen ordentligt, når de kan tage fejl af Østerport st. og Lyngby st.,

at han er fuldstændig enig med DSB i, at man skal have en gyldig billet, når man stiger ind i toget. Han har aldrig snydt og vil aldrig snyde. DSB kan formentlig ganske let finde ud af, at han aldrig tidligere har modtaget en bøde,

at det er nemt at kræve, at man skal gå på billetkontoret. Men der er som regel kø, og der kunne sagtens passere 1-2 tog, før han var tilbage på perronen. Dermed ville han komme for sent på arbejde.

at han føler sig krænket af DSB. Det er grænseoverskridende, at blive betragtet som en snyder, når det i virkeligheden er DSB, der har problemer med sit udstyr. S-togsrevisoren kunne jo have valgt at gøre det på flere måder; hun kunne have troet på ham og sagt "god rejse", hun kunne have undersøgt hans klippekort, så ville hun have set, at han klipper kortet hver dag - både ud og hjem. Derefter kunne hun selv have taget en saks og klippet en bid af kortet, eller hun kunne vælge at udskrive en kontrolafgift. S-togsrevisoren valgte det sidste, selvom hun tilsyneladende var så meget i tvivl, at hun tog kontrolafgiften med sig,

at han senere forsøgte at klage via DSB's hjemmeside, men modtog et autosvar, der fortalte, at klagen var afvist,

at hvis der er problemer af den ene eller anden art, er det altså kunden, der har problemet. Der er ingen mulighed for at gradbøje situationen og der bliver ikke udvist konduite, samt

at han ofte må udvise konduite over for DSB; utallige er de gange, hvor han er kommet for sent på arbejde, eller er kommet senere hjem, end han har lovet sin familie. Det kan skyldes nedrevne køreledninger, vand eller blade på sporene, frosne sporskifter, fejl på signalerne eller aflyste tog på grund af mangel på lokoførere.

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

at passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, bliver pålagt en kontrolafgift på 750 kroner,

at som oplyst i DSB Kundecenters svarbrev af 18. september 2009, havde klageren mulighed for at henvende sig ved billetsalget i stedet for at stige på toget uden gyldig billet eller kort,

at det, at der står Østerport st. i DSB Kundecenters svarbrev, er en fejl, som beklages. S-togsrevisoren var på Lyngby st. og tjekke stempelmaskinerne, hvilket også fremgår af sagsakterne. Tilmed fremgår det af vedligeholdelses-afdelings optegnelser, at klippemaskinerne ikke har været ude af drift, samt

at passagerer, som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har man ikke det må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften og notitsen fra S-togsrevisoren.
Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets 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 medfør af § 4 stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i henhold til § 23 i lov om jernbaner fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I DSBs forretningsbetingelser for S-tog fremgår, 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 750 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på S-toget, selv om han vidste, at han ikke havde stemplet sit klippekort.

Ifølge notitsen fra pågældende S-togsrevisor tog hun tilbage til Lyngby station for at efterprøve automaterne, der alle virkede. Endvidere er der ifølge udskrift af fejlrapport fra DSB S-tog ikke registeret fejl på stempelautomaterne på stationen på det omhandlede tidspunkt.

Ankenævnet har ikke grundlag for at antage, at der foreligger en fejl ved selve konstruktionen af klippekortet, da klageren ifølge det oplyste kunne stemple dette senere samme aften. Den manglende stempeling må således skyldes kortets tilstand, der beror på klagerens forhold.

Herefter, og da det bemærkes, at der på det pågældende tidspunkt var et åbent billetsalg på Lyngby station, der ville have kunnet hjælpe klageren med stemplingen, finder ankenævnet herefter, at risikoen for, at klageren ikke kunne stemple sit kort i de 4 automater, han prøvede, påhviler klageren og ikke DSB S-tog.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift.

Kontrolafgiften blev ikke udleveret til klageren på grund af en fejl hos S-togsrevisoren, men klageren underskrev kontrolafgiften i forbindelse med kontrol af hans rejsehjemmel. Den omstændighed at kontrolafgiften ikke blev udleveret medfører ikke, at betalingskravet bortfalder.

DSB S-tog har frafaldet rykkergebyret på 100 kr., og i brevet af 18. september 2009 til klageren vedlagde de et girokort til brug for hans betaling af kontrolafgiften. Ankenævnet bemærker, at DSB Kundecenter burde have sendt klageren en kopi af kontrolafgiften i forbindelse med, at de i brevet af 18. september 2009 bekræftede, at han ikke tidligere havde modtaget kontrolafgiften. Klageren har dog i forbindelse med skriftvekslingen af nærværende klagesag modtaget en kopi af kontrolafgiften som bilag til DSB S-togs bemærkninger.

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. vedtægterne § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikrings-selskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved