

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0035

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for ikke at ville vise sit klippekort på forlangende.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg
Claus Jørgensen

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 16. februar 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. marts 2009

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste med S-tog linje E i retning fra Dybbølsbro station mod København H den 16. februar 2009. Det fremgår af sagen, at 2 togrevisorer befandt sig på perronen, og idet klageren steg af toget, bad en af kontrollørerne om at se klagerens billet/kort.

Ifølge klageren spurgte han dem, hvor det stod, at der var pligt til at have gyldig billet, når man opholdt sig på perronen, og da de ikke svarede på en for ham tilfredsstillende måde, nægtede han at vise sine klippekort. Der opstod herefter en diskussion, og den ene kontrollør fremstod som truende og skubbede til klageren. De bad ham om at vise ID, og da klageren spurgte, hvorfor han var tvunget til dette, svarede den ene kontrollør, at det var fordi, han havde DSB tøj og -kasket på. Politiet blev derpå tilkaldt, og klageren prøvede at fremvise sine gyldige klippekort, men kontrollørerne ville ikke se disse.

Kl. 13.45 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet. Der er med håndskrift påført følgende af den ene kontrollør: "Kunden stiger ud af toget på KH og stgr. 136 henvender sig til ham og beder om at se billet. Kunden nægter at vise billetten, da der ikke står nogen steder at den skal forevises på perronen. Herefter tilkalder vi politi til ID. Da vi har fået konstateret ID viser han et blått klippekort (503030294) og et orange (1703129) begge stemplet i zone 08."

Klageren ville ikke underskrive kvittering for modtagelsen af kontrolafgiften.

Den 16. februar 2009 klagede klageren til indklagedes kundecenter over kontrolafgiften og begrundede dette med 1) at kontrolløren ikke kunne oplyse, hvor det stod, at man skal have gyldig billet for at opholde sig på perronen, 2) at klageren havde fremvist gyldige klippekort, inden afgiften blev udskrevet, men kontrolløren havde nægtet at se disse og 3) at kontrolløren havde opført sig frækt med både skub og truende adfærd.

Kundecenteret indhentede en udtalelse fra den ene kontrollør, der anførte følgende: "Passageren sidder i et tog, der holder i spor 10 på KH og ligner ikke en, der skal af indtil han opdager at 227 og undertegnede går hen mod døren hvor han sidder. Da vi 227 og jeg står i døren er pass nu på vej ud af toget, hvorved vi beder om at se kort eller billet. Pass rækker hånden ned i jakkelommen og tager noget frem der ligner et klippekort men ombestemmer sig pludselig og siger "nej, jeg tror faktisk ikke I skal se min billet nu". Jeg spørger pass hvordan dette skal tolkes, hvortil denne svarer at "jeg er ikke sikker på, at I har lov til at billettere mig nu". Det skal indskydes at pass nu var trådt et par skridt frem på perronen. Jeg forklarede ham at han jo havde siddet i toget ved ankomst til KH således skulle han også forevise gyldig billet dertil. Uagtet om han nu havde forladt toget. Pass siger videre, at han kræver dokumentation for hjemmel til vores anmodning om at se billet. Jeg forklarer ham at vi bliver nødt til at se noget ID hvis han fastholder at han ikke vil vise billet. Jeg henviser ham ligeledes til selv at opsøge viden om regler for ophold på DSBs område hvis han gerne vil se hvordan juraen forholder sig. Han afstår fra vores anmodning om ID og går i stedet hen mod trappen mens han siger "jeg kan lige klippe nu så". Jeg stiller mig mellem stempelautomaten og pass og fastholder nu kravet om at han enten finder noget ID eller udfylder en A-38. Han er større end mig og det er mit indtryk at han blev overrasket over at hans størrelse ikke skræmte væk. Han tager flere skridt mod mig hvilket ender med at jeg sætter en hånd i brystet på ham og siger "du stopper nu". Pass bliver tydeligt overrasket og en smule usikker på hvad han nu skal stille op og han kigger på trappen som en oplagt løsning på hans opståede problem. Jeg oplyser ham at vi kan blive nødt til at tilkalde politiet hvis ikke han samarbejder nu. Pass vil stadig ikke samarbejde og fastholder at han vil se hvor der står at vi kan "tilbageholde" ham. 227 bistår i kommunikationen med pass under hele forløbet og da hun heller ikke har held med at tale pass til fornuft vælger vi at tilkalde politiet (politivagten KH) som kommer til stede med det samme. Jeg forklarer politiet at vi skal have konstateret ID og da den ene betjent retter opmærksomheden mod pass og beder om dennes navn og pnr. foreviser han i stedet nogle klippekort.....Vi får ID og skriver pass (R227 udsteder)....Jeg noterede klippekortnumrene ned til 227....Vi forklarer pass at vi skriver ham fordi han gentagne gange har nægtet at forevise billet endvidere at oplyse sin identitet til os...".

Den 6. marts 2009 fastholdt indklagede kontrolafgiften med henvisning til forretningsbetingelsernes § 4.1, hvorefter passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der skal opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet til DSBs personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og en undskyldning fra S-togsrevisoren for hans ubehagelige opførsel. Til støtte herfor har klageren anført,

at han og indklagede er uenige om, hvornår en rejse er afsluttet, idet indklagede mener, at det var tilstrækkeligt, at kontrollørerne havde set klageren forlade S-toget, og at han befandt sig på perronen, hvorimod klageren mener, at man ikke kan afkræve billet efter rejsens afslutning. Hvis der kræves billet for at opholde sig på perronen burde indklagede skilte med dette, eller kunne henvise til et sted, hvor det står skrevet,

at det først og fremmest er en principalsag, da klageren rent faktisk havde billet, men nægtede at vise denne før, de kunne oplyse, hvor denne regel stod skrevet,

at indklagede i sit svar af 6. marts har lagt vægt på at, "DSB accepterer billet eller kort, der vises umiddelbart i tilknytning til personalets anmodning", at det virker til at 136 og 227 har den opfattelse, at klageren har været "en besværlig" passager, som ikke vil følge denne regel, men klageren har benyttet offentlig transport i mange år og er klar over, at såfremt man er passager, skal man følge denne regel, men

at hovedessensen netop er, at der ikke er regler om at skulle fremvise billet eller kort, når rejsen er overstået, hvilket klagerens rejse var, idet han befandt sig på perronen og ikke i S-toget, da togpersonalet henvendte sig til ham, hvilket understreges af beskrivelsen fra 227,

at der flere gange er blevet henvist til DSBs forretningsbetingelser om at rejsende skal fremvise billet under rejsen mm., men der er ikke blevet henvist til en bestemmelse, der besvarer spørgsmålet, om man under forlangende af togpersonalet skal fremvise kort og billet, EFTER at rejsen er overstået,

at indklagede har valgt at tage togpersonale 136's ord for gode varer, når de beskriver, at klageren rejste sig og forlod S-toget, da han fik øje på togpersonalet. Dette er ubegrundet beskyldning, da klageren jo havde en gyldig billet,

at togpersonalet på forhånd havde kriminaliseret klageren og gav klart og tydeligt udtryk for det i sin måde at tale til ham på og i det hele taget håndtere situation på,

at togpersonalet ikke kan være i så presset en situation, at de ikke kan give et kvalificeret svar, når man spørger til baggrunden for deres anmodning, og det kan ikke være meningen, at togpersonalet har følt sig nødsaget til at skubbe passagerne,

at det klart og tydeligt fremgår af 136s fremlæggelse af situationen, at han har følt sig meget provokeret og personligt ramt af, at klageren stillede spørgsmål til hans arbejde, og at han beskrev, at han ikke blev bange for klagerens størrelse, hvilket understreger, at han har haft nogle forestillinger om klageren som en potentiel voldelig passager, hvilket er en meget forkert opfattelse,

at indklagedes bemærkning om, at hvis klageren fra starten havde fremvist billet, kunne situationen være undgået, men dette kan ikke være en undskyldning for, at et togpersonale skubber en passager.

at det ikke fremgår, at man ved forlangende af togpersonalet skal fremvise billet eller kort EFTER rejsen, og hverken togpersonalet eller kundeservice har besvaret dette. Hvis det er tilfældet, at det at gå på en perron betragtes som at være under rejse, burde indklagede skilte med det klart og tydeligt, ligesom de gør i metroen.

Indklagede: Fastholder kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor henvist til indklagedes kundecenters svarbrev af 6. marts 2009.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Parternes korrespondance, herunder udtalelse fra togpersonalet.

Kopi af daværende trafikministers redegørelse for bemyndigelsen til billetkontrol af gyldig rejsehjemmel på togperroner.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Samtlige nævnsmedlemmer udtalte:

I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, 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."

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser § 4, stk. 1, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen, og at den sendende selv skal kontrollere, at stemping af zonenummer, dato, klokkeslæt mv. er korrekt. Det fremgår endvidere, at passageren uopfordret skal vise billet eller kort til DSB's personale. Af forretningsbetingelsernes § 4, stk. 3 fremgår, at passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Daværende trafikminister har den 31. oktober 2005 redegjort for bemyndigelsen til billetkontrol af gyldig rejsehjemmel af personer, der opholder sig på tog-perroner, og har blandt andet anført følgende: " Når man forlader toget, har man modtaget en transportydelse, og det er således ikke længere så klart for passagererne, at man fortsat vil kunne blive mødt med et krav om at fremvise gyldig rejsehjemmel. Det er derfor min opfattelse, at det bør fremgå meget klart for passagerne, at man også skal have gyldig rejsehjemmel, når man stiger af toget, og at hvis dette ikke klart er offentliggjort, vil man ikke kunne blive afkrævet kontrolafgift. Jernbanevirksomhedernes adgang til at kontrollere passagerer, der forlader toget, giver dem muligheden for en mere effektiv kontrol. Omvendt bør man kun betegnes som passager i umiddelbar forlængelse af udstigning af toget, dvs. der skal ikke være tvivl om, at man har modtaget en transportydelse. Jeg finder det afgørende, at såfremt en passager bryder en regel, skal vedkommende også være klar over dette. Det skal fremgå på perronen eller i toget, samt i selskabernes forretningsbetingelser, at hvis man ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse, under rejsen og ved rejsens afslutning, kan der udstedes kontrolafgift."

3 medlemmer udtaler følgende:

Det er uomtvistet, at klageren steg af S-tog linje E på Københavns Hovedbanegård, og at han var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel – 2 klippekort. Ud fra de foreliggende oplysninger lægger vi til grund, at S-togsrevisorerne anmodede klageren om at vise billet i umiddelbar forlængelse af, at klageren steg ud af S-toget og afsluttede sin rejse, og at klageren således – uanset at han opholdt sig på perronen, da han blev kontrolleret – var at betegne som passager.

På den baggrund finder vi, at DSB S-tog var berettiget til at anmode om at få forevist klagerens rejsehjemmel, og at klageren på kontroltidspunktet havde pligt til at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og på forlangende at forevise denne for S-togsrevisorerne.

Vedrørende spørgsmålet om sanktionen for klagerens overtrædelse af denne pligt bemærker vi følgende:

I henhold til dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 1, fastsætter trafikministeren regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

Det fremgår af indklagedes Forretningsbetingelser § 4, stk. 1, at passageren uopfordret skal vise billet eller kort, og at DSB kun accepterer billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. I § 4, stk. 3, om kontrol i S-tog fremgår, at passagerer, der "træffes uden gyldig billet eller kort", skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Vi finder, at der med disse bestemmelser i forretningsbetingelserne er tilstrækkelig hjemmel til at pålægge en kontrolafgift til passagerer, der nægter at forevise deres i øvrigt gyldige rejsehjemmel for S-togsrevisorer. Vi har herved også lagt vægt på, at det må anses for almindeligt kendt, at rejsehjemlen skal forevises på opfordring fra en S-togsrevisor, uanset om kontrollen foregår i toget eller umiddelbart efter udstigning.

Der er for ankenævnet ikke oplyst nogen rimelig grund til, at passageren ikke foreviste sine klippekort, da han blev opfordret hertil af S-togsrevisorerne.

På denne baggrund finder vi, at DSB S-tog har været berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift for ikke i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom at have forevist gyldig rejsehjemmel.

Da DSB S-tog var berettiget til at anse klageren for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet var DSB S-tog også berettiget til at anmode klageren om at legitimere sig, jf. dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 10 og forretningsbetingelsernes § 4, stk. 1, og ankenævnet har i en tidligere afgørelse fundet, at kontrollører til sikring af passagerens identitet kan tilkalde politiet.

For så vidt angår klagen over togrevisorernes opførsel, kan ankenævnet ikke på det foreliggende grundlag træffe afgørelse herom, hvorfor denne del af klagen afvises efter beskaffenheden.

Ankenævnet bemærker, at der ved afgørelsen ikke er taget stilling til berettigelsen af kontrol af rejsehjemlen hos personer, der i øvrigt opholder sig på en perron.

2 medlemmer udtaler følgende:

Det er ubestridt af begge parter, at klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Vi finder, at det faktum, at billetten i den konkrete sag ikke fremvises på forlangende, ikke kan medføre, at en ellers gyldig billet bliver ugyldig. Der er modsatrettede beskrivelser af optrapningen af forløbet, og derfor er det svært at gennemskue, hvad der er reelt er hændt i situationen. Faktum er at klageren fremviste gyldig billet, inden afgiften blev skrevet.

Det er desuden vores opfattelse, at en afgift alene kan påføres en passagerer, der ikke ved rejsens påbegyndelse havde gyldig rejsehjemmel.

Det er således vores opfattelse, at forretningsbetingelserne ikke klart præciserer, at man fortsat kan blive mødt med et krav om fremvisning af gyldig rejsehjemmel, når man har forladt/forlader toget og dermed har afsluttet/afslutter rejsen og står på perronen.

Samtidig fremgår det heller ikke tydeligt af retningslinjerne, hvilke konsekvenser det generelt har at nægte fremvisning i umiddelbar tilknytning, eller hvad, der menes med " i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning".

Vi finder på denne baggrund, at DSB S-tog ikke har været berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift for ikke i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom at have forevist gyldig rejsehjemmel. DSB S-tog var således ikke berettiget til at anse klageren for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Ankenævnet træffer i overensstemmelse med flertallets votum følgende

AFGØRELSE:

DSB-S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

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 eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævnensformand