

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0181

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S
Sølvgade 40
1349 København K.

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på DSB Ung-billet uden WildCard i S-tog.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 27. juni 2009.

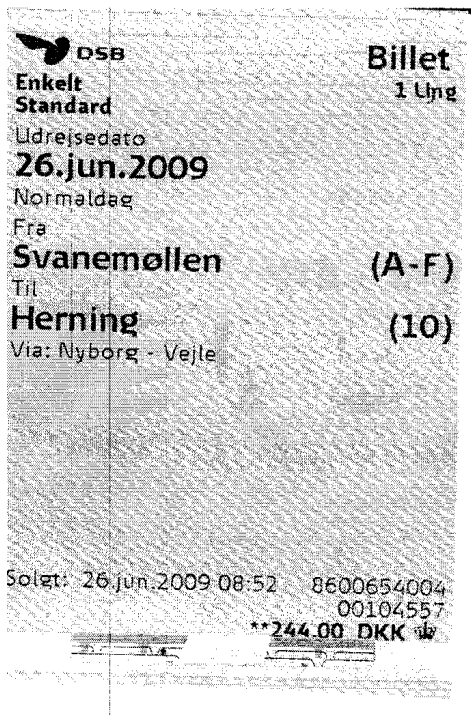
Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. august 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle den 26. juni 2009 rejse fra Svanemøllen Station til Herning og henvendte sig i Kort og Godt-kiosken på Svanemøllen station for at forny sit wildcard, der var udløbet den 23. maj 2009. Samtidig ville hun købe en ungdomsbillet til Herning.

Klageren blev oplyst, at de ikke på stationen kunne forny WildCard, men at dette skulle gøres på Københavns Hovedbanegård. Kort og Godt-kiosken udstedte derefter en "ung-billet" fra Svanemøllen station til Herning med udrejsedato den 26. juni 2009.

Klageren steg på S-tog til København H for at forny sit WildCard. Ved kontrol af hendes rejsehjemmel ved Nordhavn station, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Der var kontrolafgiften anført følgende: "DSB Ung – WC udløbet 23. maj 2009".

Klageren steg af på hovedbanegården og fornyede sit WildCard med virkning fra den 26. juni 2009. Hendes billet så således ud:



På DSBs hjemmeside om WilCard står blandt andet:

Rabat

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og lørdag sparer du 50% på den ordinære billetpris på Standard. Fredag og søndag sparer du 25%. For Ungdomsbilletter og DSB WildCard rabat gælder der særlige regler ved Helligdage og dagene op til. [Læs mere om Ungdomsbilletten.](#)

Du får ikke rabat på togrejser, der foregår inden for samme takstområde (undtagen Fyn) eller lokalt i Hovedstadsområdet.

Du får også 20 % på Øresundsbilletter og 25 % rabat på varer i salgsvognen i InterCity og InterCityLyn.

Ved klagerens efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter om sagen fastholdt DSB kontrolafgiften med henvisning til, at billetsystemet er baseret på et selvbetjeningsprincip.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at den oprindelige klage til DSB Kundecenter er besvaret med et standardbrev, som ikke forholder sig til de konkrete klagepunkter,

at hun er fanget i et paradoks, da hun i den konkrete sag har opsøgt Kort og Godt- kiosken på en S-togs station (Svanemøllen station) for at forny sit WildCard og samtidig købe en ungdomsbillet til sin rejse til Herning. Hun blev oplyst, at hendes WildCard ikke kunne fornyes på stationen, men at dette kunne gøres på Hovedbanegården. Alligevel blev hun solgt en ungdomsbillet fra Svanemøllen til Herning i stedet for en billet fra KBH H til Herning og en zonebillet til S-toget,

at hun handlede i god tro, idet hun søgte information og vejledning men blev ikke tilstrækkeligt informeret om sine muligheder,

at DSBs henvisning til, at deres billetteringssystem er et selvbetjeningsystem, strider mod, at der ikke er mulighed for at forny sit WildCard på de enkelte stationer,

at så vidt hun ved, er det ikke muligt at opnå ungdomsrabat med WildCard i S-toget men kun på rejser, der går over regionsgrænser, samt

at da hun har kunnet fremvise gyldigt WildCard på rejsen med IC-tog fra hovedbanegården til Herring, skulle der være grundlag for at køre med S-tog i tilslutning til rejsen uden at skulle billettere ekstra.

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

at klageren i kontrolsituationen fremviste ung-billet og et udløbet WildCard,

at passagerer der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner. En ung-billet er kun gyldig rejsehjemmel, når den fremvises sammen med et gyldigt WildCard,

at det er beklageligt, hvis klageren føler sig utilstrækkeligt informeret af personalet i Kort og Godt kiosken på Svanemøllen st., men det er ikke muligt at fremvise sin rejsehjemmel (i dette tilfælde fornyet WildCard) efter en allerede foretaget rejse, 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
De pågældende kort.
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 følge § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af dagældende 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 750 kr.

Ved kontrollen kunne klageren ikke forevise en billet, der var gyldig uden et gyldigt WildCard.

Det var derfor korrekt i kontrolsituationen at udskrive en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, og da det i øvrigt ikke er bestridt af DSB S-tog, at hun henvendte sig til Kort og Godt-butikken for at få fornyet sit WildCard, men hér blev oplyst om, at WildCard skulle fornyes på Københavns Hovedbanegård. Ekspedienten udstedte herefter en ung-billet til hende fra Svanemøllen station, hvilket under disse omstændigheder var egnet til at give hende den opfattelse, at hun kunne rejse til Københavns Hovedbanegård på billetten.

Ankenævnet finder, at det i den konkrete situation burde være kommunikeret udtrykkeligt til klageren, at hun ikke kunne rejse til Københavns Hovedbanegård på den udstedte billet.

Ankenævnet lægger til grund, at dette ikke skete, og at klageren således modtog en mangelfuld vejledning.

Herefter finder ankenævnet, at DSB S-tog burde have eftergivet kontrolafgiften ved klagerens henvendelse til Kundeservice.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog A/S skal fratage kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal DSB S-tog endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis DSB S-tog ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved