

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0300

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Glemte at stemple. Sporarbejde

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 10. november 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 2. december 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle den 10. november 2009 rejse med S-tog fra Dybbølsbro station til Skovlunde station på Ballerup-linjen. Da der var sporarbejde, afgik linje C mod Ballerup ikke som vanligt fra Dybbølsbro station, men man skulle tage linje B mod Valby og skifte til linje C.

Dette blev ifølge klageren ikke kommunikeret til passagererne, og han brugte 4-5 minutter på at finde information om togafgangen. På grund af dette glemte han at stemple, inden han tog toget fra Dybbølsbro station.

Klageren skiftede på Valby station til linje C, og ved kontrol af hans rejsehjemmel ved Flintholm station blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Det er noteret på kontrolafgiften, at han glemte at klippe sit blå kort.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det var utilstrækkelige informationsforhold på Dybbølsbro St. i forbindelse med sporarbejde, der skabte forvirring, som medførte at han ikke fik stemplet sit kort,

at da han kom på Dybbølsbro St. kl. 20:18 herskede en del forvirring blandt nogle mennesker, som talte om, at man skulle over på en anden perron. I de næste 4-5 minutter søgte klageren forgæves at finde information om, hvad han skulle gøre. Så kom B-toget, hvorefter han steg ind med henblik på at stige om i Valby, selv om han ikke vidste, om der overhovedet kørte C-tog til Valby, men han steg på for i det mindste at komme væk fra Dybbølsbro,

at DSB S-tog må tage ansvaret for den manglende stemping, fordi den er opstået pga. deres utilstrækkelige information i forbindelse med deres sporarbejde,

at DSB S-tog i deres svar slet ikke har taget stilling til det egentlige klagepunkt, nemlig utilstrækkelig information. Derfor mener han, at DSB S-tog uanset sagens udfald skal påtage sig klagegebyret på 160kr.,

at DSB S-tog med rimelig tydelighed burde have informeret om, at Dybbølsbro Station i forbindelse med sporarbejdet kun blev betjent af B-tog, og at man som passager mod Ballerup skulle tage B-toget til Valby for at skifte til et C-tog,

at DSB S-tog har svaret, at det er en forudsætning for selvbetjeningssystemet, at passagererne selv er ansvarlige for at besidde gyldig billet eller kort. Dette er naturligvis korrekt, men en anden forudsætning for selvbetjeningssystemet er, at DSB S-tog sørger for tilstrækkelige informationsforhold. DSB S-tog kan ikke fortænke deres kunder i, at de i forbindelse med sporarbejdet forsøger at finde ud af hvordan - og om - de overhovedet kan komme videre fra stationen, inden de klipper. I deres kommentar til klagesagen har DSB S-tog igen undladt at tage stilling til de dårlige informationsforhold, som er det egentlige klagepunkt. Man må tage dette som udtryk for, at de ikke kan modsige det,

at DSB S-tog fastholder deres kontrolafgift med den begrundelse, at klageren "bare har glemt at stemple", og med ordet "bare" har de i deres svar tilsidesat al erkendelse af ansvar for at informere passagererne, som er en forudsætning for, at et selvbetjeningssystem kan fungere, også når der er uregelmæssigheder i driften.

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

at rejsende, som benytter kollektiv transport i Hovedstadsområdet, selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Og den rejsende skal således selv sørge for at stemple sit klippekort,

at efter gældende regler udstedes en kontrolafgift på 750 kr. til rejsende, som ikke er i stand til at vise gyldig billet eller kort,

at klageren har anført, at han glemte at stemple, fordi han blev forvirret over at nogle andre rejsende talte om, at toget måske afgang fra en anden perron. Men ved trappenedgangene til perronerne på Dybbølsbro station er med skilte anført i hvilken retning togene kører,

at det selvfølgelig er beklageligt, at kunden blev forvirret, men det er uklart, hvordan kunderne skulle have fået den opfattelse, at der kunne blive tale om perronskift. Uanset kundens forvirring fastholder DSB S-tog, at kunden selv skal sørge for at stemple sit klippekort. Det skal i den forbind-

delse nævnes, at der på alle perroner er opsat skilte, som advarer mod at rejse uden gyldig billet eller kort, at det er oplyst skriftligt fra DSB Kundecenter til klageren i brev af 23. november 2009, at man ikke kan fritages fra betaling af en kontrolafgift, uanset man bare har glemt at stemple sit klippekort, samt

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

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af 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 udpanning.

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.

Af 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 henhold til § 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.

Klageren bærer således ansvaret for korrekt billettering. Klageren påbegyndte sin rejse på Dybbølsbro station, selv om det var med et andet tog end dét, han havde forudsat at skulle køre med.

Ankenævnet bemærker at heller ikke efter omstigning på Valby station til linje C mod Ballerup stemplede klageren sit kort.

Ankenævnet er ikke på det foreliggende grundlag i stand til at træffe afgørelse om den information, der blev givet på Dybbølsbro station i anledning af sporarbejdet, var fyldestgørende, men dette medfører ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren fritages for betaling af den pålagte kontrolafgift for at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke.

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 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand