

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2009-0292

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Kunne ikke betale med Dankort i automat. Rejst uden billet.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. oktober 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 1. december 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klagerens søn var den 16. september 2009 på vej til skole efter at have sovet hos en kammerat i Hvidovre. Han forsøgte forgæves at købe billet i automaten på Åmarken station med sit visa-dankort. Ifølge det oplyste, virkede hans medrejsendes betalingskort heller ikke i automaten. Klagerens søn steg derfor om bord på toget uden billet. De øvrige havde månedskort.

Ved kontrol af sønnens rejsehjemmel kl. 9.49 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet.

Ifølge klageren skulle S-togsrevisoren have oplyst, at der ville være videomateriale fra de opstillede kameraer, som havde filmet, at sønnen forsøgte at købe billet, men at billedematerialet først ville være klar 14 dage efter hændelsen, hvorefter de skulle rette henvendelse til DSB.

Den 22. oktober 2009 skrev klageren følgende til DSB Kundecenter:

Det der skete var, at han ville købe en billet i billetautomaten med betalingskort. Både et Dankort og et Visakort blev afvist, da maskinen sagde: "Fejl ved indlæsning" eller lignende. Efter adskillige forsøg med begge kort, tog han sig på toget. Kontrolløren sagde at man skulle have trykket "fejl på maskinen". Kontrolløren forstod, at billetautomaten ikke virkede, og forsikrede, at dsb "kontrolafgift-service" kunne se på filmene fra de forskellige kameraer på stationerne at den ikke virkede, og de adskillige forsøg på at købe en billet. Kontrolløren meddelte, at min søn skulle kontakte DSB efter 2 uger. Min søn har været ude at rejse i et par uger og har lige set bag på bøden, at der skulle ringes til DSB indenfor 2 uger og ikke efter.

DSB Kundeservice afviste sagen da 14-dagsfristen for indsigelser var overskredet.

Klageren forklarede hertil, at på baggrund af oplysningerne fra S-togsrevisoren havde ventet til, at fristen var udløbet.

DSB S-tog sendte herefter sagen i høring hos den pågældende medarbejder, der svarede følgende:

Jeg kan på ingen tænkelig måde vedkende mig at have fortalt en kunde at vi ville kigge videomaterialet igennem på grund af en kontrolafgift. At jeg ydermere skulle have fortalt at kunden først skulle henvende sig efter 2 uger forekommer mig usandsynligt da det er almindelig praksis at vi fortæller kunden at de skal tage handling på kontrolafgiften inden for to uger. Kan der være tale om at kunden har misforstået det jeg har sagt om respons tid?

Det er muligt at jeg har fortalt kunden at billetautomaten registrere hvis den er ude af drift, men det fritager vel ikke kunden for at løse alternativ billetform i form af SMS billet (såfremt mulig), eller som minimum ved at kontakte servicetelefonen. Dog vil jeg da til kundens forsvar sige at der fra tid til anden er knas med dankortdelen af vores billetautomater og den beskrevne fejl forekommer mig realistisk.

Klageren har i ankenævns sagen gjort gældende, at det i en logfil må kunne undersøges, om hendes søns kort har været forsøgt anvendt i automaten. Hertil har DSB S-tog oplyst, at man maksimalt kan gå én måned tilbage for transaktioner i den pågældende fil, og da klageren først henvendte sig den 22. oktober 2009 - mere end en måned efter hændelsen - er det ikke muligt at undersøge, om dankortet har været forsøgt anvendt.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at sønnen er 100% sikker på, at automaten ikke virkede. Især også fordi klassekammeraternes hævekort heller ikke kunne bruges i automaten. For selvselvfølgelig prøvede Anders at få sine kammerater til at betale, når hans kort tilsyneladende ikke virkede. Men deres kort virkede heller ikke. Derfor blev de enige om, at det var automaten, der ikke fungerede,

at de valgte at tage toget og lod sig overbevise af kontrolløren om, at det nok skulle gå i orden, da det jo ville kunne ses af videooptagelserne,

at sønnen normalt cykler i skole, men om vinteren har han månedskort til bussen, så det var en usædvanlig dag, hvor han havde sovet hos en kammerat i Hvidovre,

at han aldrig snyder med bus eller tog. Så det er en meget dårlig oplevelse med S-tog for ham og et meget stort beløb for en bøde for en skoleelev,

at det ikke var muligt for sønnen at købe billet på stationen. Dels virkede billet-automaten ikke, dels er der ingen kiosk på eller ved stationen, hvor en billet kunne købes, samt

at DSB ikke har ikke kunnet dokumentere, at automaten var virksom på det pågældende tidspunkt, og det ønskes oplyst, hvilke kriterier, der er lagt til grund for, at automaten skulle virke. Det blev oplyst til sønnen af DSB's kontrollør, at en videooptagelse ville danne baggrund for en vurdering af forsøg på betaling. Resultatet af denne videogennemgang ligeledes ønskes oplyst.

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

at automaterne dagligt kontrolleres af DSB S-togs vedligeholdelsesafdeling, som har oplyst, at der ikke er fundet fejl på omhandlede billetautomat i dagene omkring den 16. september 2009,

at det ikke er tilladt at stige på et S-tog uden gyldig billet eller kort. Hvis kunden ikke kan få billet-automaten til at virke, og der i øvrigt ikke er betjent billetsalg på stationen, er der mulighed for at søge hjælp hos DSB S-togs personale. Det kan ske ved enten at anvende de servicetelefoner, der er opsat på samtlige stationer, eller ved at kontakte DSBs Kundecenter på tlf. 70131415,

at klagerens oplysning om at S-togsrevisoren skulle have oplyst, at man ville kunne tjekke klagers køb via videoovervågningssystemet afvises af S-togsrevisoren, som har oplyst, at han aldrig ville vejlede en kunde om, at videooptagelser kan fremlægges som dokumentation i en sag, der vedrører en kontrolafgift,

at videooptagelse kun anvendes som bevismateriale i politisager. Optagelserne gemmes i øvrigt kun i 7 dage,

at som anført på bagsiden af kontrolafgiften skal eventuelle klage ske inden 14 dage. Så det må bero på en misforståelse, når klagerens søn har opfattet det således, at han skulle vente 14 dage før han kunne henvende sig til DSBs Kundecenter. Dette forhold ville imidlertid ikke have ændret DSB S-togs beslutning om at fastholde betalingskravet,

at DSB S-tog fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften, idet 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.

Kopi af udskrift fra log-fil vedrørende automaten.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

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 per-

roner 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.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn steg på S-toget, selv om han vidste, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Ifølge oplysningerne fra DSB S-tog er der ikke registeret fejl på automaten på Åmarken station på det omhandlede tidspunkt, og det er på grund af klagerens sene reaktion ikke længere teknisk muligt at undersøge, om dankortet har været forsøgt anvendt i automaten.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, som kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift.

Det bemærkes herved, at ankenævnet i den konkrete sag ikke har tillagt det vægt, at der på Åmarken station hverken forefindes billetsalg eller Kort&Godt butik. Klagerens oplysninger om, at S-togsrevisoren skulle have sagt, at der ville være optagelser, der kunne dokumentere det passerede, finder ankenævnet ikke at kunne tillægge betydning ved bedømmelsen af klagen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., og beløbet skal betales 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved