

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0050

**Klageren:** XX  
6100 Haderslev

**Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 20. november 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 5. februar 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 25. oktober 2009 rejse fra Kbh. H. til Kolding med IC3 og indfandt sig på hovedbanegården kl. 20.15 for at købe billet til toget, der afgik kl. 20.30.

Ifølge klageren var der lang kø ved de to åbne skranke i billetsalget. Efter at have stået i kø i ca. 15 minutter løb klageren ned og kontaktede togets personale på perronen for at høre, hvorledes han skulle forholde sig. Ifølge klageren havde han Wildcard og kun kontanter til en Wildcard-billet, hvorfor personalet ikke kunne hjælpe ham, og de aftalte, at han skulle have en kontrolafgift og derefter kontakte DSB Kundecenteret.

På kontrolafgiften, som klageren har underskrevet står noteret følgende: "Passageren henvendte sig. Kunne ikke nå at købe billet." Ifølge klageren afleverede han sit sygesikringskort til kontrolløren og modtog dette retur med posten sammen med kontrolafgiften.

I brev af 20. november 2009 beskrev klageren situationen til DSB Kundecenter og anførte følgende: "Jeg afleverer mit sygesikringskort til den DSB mand, jeg har snakket med. Jeg ville gerne have haft ham til at skrive sit navn og evt. bekræfte at det er foregået som beskrevet, men da nogle vogne bliver koblet fra i Odense, er jeg nødt til at skifte til en anden vogn og ser ham ikke resten af turen.

Jeg har nu modtaget mit sygesikringskort og en afgift på 600 kr. med posten, håber meget vi kan finde en løsning, så jeg ender op med at betale den oprindelige pris på 225 kr. for min wildcardbillet.”

DBS Kundecenter fastholdt i brev af 6. januar 2010 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og til, at man skal komme i god tid inden togets afgang og eventuelt vente til næste tog, hvis man ikke har billet.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han ikke ved udstedelsen af kontrolafgiften blev gjort bekendt med klagefristen på de 14 dage, ligesom der af kontrolafgiften heller ikke fremgår noget om, at klagen skal være indgivet inden 14 dage,

at der heller ikke på kontrolafgiften er henvisninger til DSBs forretningsbetingelser, hvor klager ville kunne orientere sig om nævnte klagefrist. Når der sættes en forholdsvis kort klagefrist på 14 dage, må der påhvile DSB en vejledningspligt, således at klager som minimum skriftligt bliver gjort opmærksom på sine klagemuligheder og fristen for, hvornår en sådan klage skal indgives,

at DSB må antages indirekte at have accepteret den påståede fristoverskridelse, da de i deres brev til ham ikke oplyste om at den pågældende klagefrist skulle være overskredet men blot oplyste, at de havde behandlet sagen og valgt at fastholde kontrolafgiften,

at billetsalget var hans eneste mulighed for at købe billet, da hans dankort var i stykker på det pågældende tidspunkt. Han var således kun i besiddelse af sedler – en betalingsform som det ikke er muligt at anvende i de betalingsautomater, der er på hovedbanegården. Han havde derfor heller ikke mulighed for at købe sin billet på nettet, da betalingen også her skal foregå via betalingskort. Hans dankort var gået i stykker tidligere same dag, hvorfor han mødte tidligere for at kunne nå at købe en billet i billetsalget. Der var dog kun to skranke åbne hvilket medførte, at der var lang kø. Han stod i kø i ca. 15 min., før han var nødt til at løbe ned for at nå toget,

at han havde et vigtigt ærinde dagen efter og ikke kunne tage med et senere tog, da den busforbindelse, som han var afhængig af for at kunne komme hjem, ikke længere ville køre. Han ville derfor – hvis han havde taget et senere tog - være strandet i Kolding natten over og derefter stadig ikke kunne nå sit ærinde,

at der netop er tale om særlige omstændigheder som det fremgår ovenfor og da han loyalt henvendte sig til kontrolløren for at gøre opmærksom på, at han manglede billet og spurgte om der var mulighed for, at han kunne købe billet i toget.

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

at det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel enten ved køb af billet i skranken, i en af de mange billetautomater på hovedbanegården eller ved køb på nettet,

at en påstand om lang kø ikke fritager for at være i besiddelse af gyldig billet, med mindre der foreligger helt særlige omstændigheder,

at baseret på erfaringer vil en kunde normalt være ekspederet inden for 5-10 minutter, hvorfor klageren ville have kunnet nå at købe billet ud fra det, han har oplyst,

at for så vidt angår ekspeditionstiden på København H den pågældende dag, er det først under nærværende klagesag, at klageren har oplyst, at han havde stået forgæves i kø og først i sidste øjeblik skulle være løbet ned til toget. Det svarer ikke til DSB's opfattelse af ventetiden men til lægges ikke selvstændig betydning, da der er alternativer på Københavns Hovedbanegård til billetkøb i billetsalg. Baseret på klagers egne oplysninger ville der således have været rigelig tid til og mulighed for på København H at foretage veksling fra sedler til mønt, på det tidspunkt, da klageren skulle rejse og således også reel mulighed for at købe billet i automaten.

Et billetkøb via netbutik og fra den kunde-pc, der er opstillet i billetsalget havde også været muligt – det kan godt være, at Dankortet var i stykker, men de oplysninger, der skal bruges til et netkøb må formodes at være tilgængelige (kortnummer, udløbsdato og kontrolciffer).

at det anførte på kontrolafgiften er en gengivelse af, hvad klageren har gjort gældende men ikke et tilsagn om, at han kunne købe billet om bord eller ikke ville blive pålagt en kontrolafgift,

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Indledningsvis bemærkes det, at ankenævnet kan behandle denne klage, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for DSB S-tog måtte være overskredet, idet det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke skal stilles ringere ved en ankenævnsbehandling end ved behandling af en tilsvarende indsigelse i fogedretten.

Det følger af dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 6, at fogedretten efter begæring træffer afgørelse om de indsigelser, som skyldneren fremsætter over for SKAT om kravets berettigelse, når trafikkselskabet har videregivet inddrivelsen af kravet til SKAT. I § 23, stk. 8, er fristen for indsigelse 4 uger efter at skyldneren har modtaget oplysning fra SKAT om lønindeholdelse eller modregning i overskydende skat. Skyldneren har derfor mulighed for at få bedømt kravets berettigelse, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for trafikkselskabet ikke er overholdt.

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 DSBs forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal have gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrollet, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Det står anført på stationerne og på siderne af togene, at man ikke skal rejse uden billet eller kort, idet det koster en kontrolafgift på 600 kr. Ankenævnet bemærker, at det ikke siden 2006 har været muligt at købe billet på toget.

Ankenævnet har i tidligere sager udtalt, at der ikke er grundlag for at udtale kritik af, at man i billetautomater kun kan betale med mønter eller dankort.

Det er herefter passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og den omstændighed, at der var kø ved skranken, og at dankortet var gået i stykker tidligere samme dag, ændrer ikke herved, hvorfor det ville have været berettiget at opkræve klageren en kontrolafgift.

I den foreliggende sag blev der imidlertid ikke opkrævet en kontrolafgift hos klageren i kontrolsituationen. Det fremgår således af sagen, at passageren var i dialog med togføreren om billetforholdet, at togføreren medtog klagerens sygesikringskort og kontrolafgiften og returnerede begge dele med posten og at der ikke er anført tidspunkt eller beløb på kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSB skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

DSB skal 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis DSB ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. DSBs navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre DSB har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

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 28. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved