

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0222

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for glemt kort og manglende billet til øvrige zoner.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. april 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. juli 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 15. april 2010 rejse med S-tog fra Fuglebakken station via Hellerup til Lyngby og retur til Vesterport station.

Klageren havde et abonnementskort til zonerne 01 og 02, men glemte at medtage såvel periodekortet som sit klippekort den pågældende dag. Ved kontrol af hans rejsehjemmel efter Nørrebro station, der ligger i zone 2, blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have forevist gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev udskrevet til ruten Nørrebro – Lyngby og er samtidig en billet til denne strækning.

Klageren søgte efterfølgende at få kontrolafgiften nedsat til 100 kr. mod forevisning af sit abonnementskort, men dette blev afslået.

Klageren skrev derpå følgende til DSB Kundecenter:

”Jeg har den 15. april 2010 modtaget en kontrolafgift i forbindelse med en rejse fra Fuglebakken st. over Hellerup mod Lyngby og retur til Vesterport efter at have hentet en kuvert tæt ved Lyngby station. Da jeg var presset tidsmæssigt, valgte jeg at kombinere min rejse mellem cykel og tog. Af den grund havde jeg skiftet min frakke ud med min cykeljakke. Mit månedskort med mit klippekort lå

som altid samlet i min frakke og jeg glemte i farten herved, at få måneds- og klippekort med mig. I den forbindelse bliver jeg selvfølgelig noteret af togrevisoren, der noterer at jeg har glemt mit kort på det medfølgende girokort, hvor revisoren noterer at jeg skal til Lyngby og ikke til Vesterport, da han kun kunne notere mig den ene vej.

Da jeg kører fra Lyngby med S-toget ca. en halv time senere mod Vesterport, køber jeg som altid en SMS-billet, når jeg er klar over at jeg ikke har mit månedskort eller et gyldigt klippekort på mig.

Problemet opstår nu, da jeg i går forsøgte at betale de kr. 100,00 det koster for at glemme sit kort.

Da mit månedskort er et 2- zoners kort og derfor kun gælder til Hellerup st. ville de ikke acceptere betaling til en reduceret pris, altså de 100,00 kr., når der står Lyngby på girokortet.

Da jeg som tidligere nævnt var tidspresset og kun lige nåede toget mod Hellerup, var min intention at stemple mit klippekort på Hellerup st. til min videre rejse.

I det konkrete tilfælde ville jeg her have opdaget at jeg havde glemt mit månedskort og herved mit klippekort, hvor jeg selvfølgelig ville have benyttet en SMS-billet, som jeg jævnligt benytter mig af i nødvendige tilfælde.

Efter opfordring fra personalet på Østerport station kontaktede jeg idag telefonisk DSB kontrolafgifter, der anbefalede mig at sende en mail omhandlende denne tvist.

I et tilfælde hvor jeg havde vidst, at jeg skulle have informeret togrevisoren om det forholdet med mit 2-zoners månedskort og mit klippekort, ville jeg selvfølgelig have gjort det. Samtidig indløste jeg billet via SMS-billet ordningen, som reelt har både zone- og tidsmæssigt hele min rejse.

Da jeg som udgangspunkt normalt har orden i min indløsning af gyldig rejsehjemmel, enten via månedskort, klippekort, SMS-billet eller en billet købt på station eller i opstillede maskiner, finder jeg det derfor ikke rimeligt at en manglende kommunikation mellem togrevisoren og mig, skal "straffes" med en bøde på kr. 750,00, men kun på de kr. 100,00 for det glemte kort."

DSB Kundecenter fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at nedsættelsen til 100 kr. kræver et abonnementskort til den strækning, man er blevet kontrolleret på.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han forklarede togrevisoren de præcise faktorer, vedrørende sit månedskort til zone 01 og 02 og klippekort. S-togsrevisoren oplyste, at han kun måtte udskrive afgiften til Lyngby og ikke til Vesterport, men han burde have informeret klageren om, at kontrolafgiften kun burde være noteret til Hellerup for at klageren kunne få kontrolafgiften nedsat til 100 kr. I stedet oplyste S-togsrevisoren, at klageren blot skulle gå ned og vise sit kort og få afgiften nedsat, hvorfor klageren var i god tro,

at klageren købte en billet via sms, svarende til prisen for den øvrige del af rejsen, der reelt ville gælde fra Hellerup- Lyngby- Vesterport,

at DSB ikke kan forvente at den enkelte passager skal kende de detaljerede regler ved glemt månedskort. Derimod må det forventes, at den enkelte togrevisor skulle kunne disse regler og oplyse herom, hvor der som i klagerens tilfælde oplyses, at kortet kun indeholder zone 01 og 02,

at hvis klageren var blevet oplyst herom, ville han ikke vente med at indløse billet til den resterende del af turen på Lyngby station, men indløse billet ved Hellerup station, hvor han gjorde sit togskitte,

at han ikke har haft en økonomisk fordel ved at vente med at indløse billet i Lyngby til den resterende del af rejsen (Lyngby- Vesterport), idet prisen ville være den samme.

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

at passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner.

at DSB tilbyder som en service til faste kunder, at de kan få nedsat en kontrolafgift til et ekspeditionsgebyr på 100 kroner. Det er en betingelse, at kunden efterfølgende kan fremvise et gyldigt periodekort, der dækker den rejse, hvor der blev udstedt en kontrolafgift. Men det kunne klageren ikke, fordi hans periodekort ikke var gyldigt til hele den rejse, som han foretog,

at klageren har oplyst, at han havde til hensigt at supplere sit periodekort med stempeling på et klippekort, men han medbragte ikke klippekortet til rejsen,

at det selvfølgelig er ærgerligt for klageren, at han glemte både periode- og klippekort, men kontrolafgiften er udstedt efter gældende regler, 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 selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

§ 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.

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 bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen og selv skal kontrollere, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den station, passageren oplyser. Billetten udstedes kun til en station på en S-togstrækning.

Det fremgår videre, at passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ved inden for 14 dage at rette henvendelse til DSB.

### ***Den konkrete sag:***

Da klageren blev kontrolleret ved Nørrebro station, befandt han sig i zone 02, hvor hans periodekort var gyldigt. Han skulle for at komme til Lyngby station under alle omstændigheder skifte tog på Hellerup station, som ligger på grænsen mellem zone 02 og zone 30. På Hellerup station kunne han have købt og stemplet et klippekort, eller han kunne have købt en sms-billet for at komme til Lyngby i zone 41/51.

Under disse omstændigheder finde ankenævnet, at det ikke var berettiget, at DSB S-tog efterfølgende ikke har villet eftergive klagerens kontrolafgift mod betaling af et gebyr på 100 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### AFGØRELSE:

DSB S-tog skal annullere kontrolafgiften på 750 kr. mod klagerens betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9, i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis DSB S-tog ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. DSB S-togs navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre DSB S-tog 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. december 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand