

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0322

**Klageren:** XX  
6740 Bramming

**Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog.

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Kunne ikke købe 10-turs klippekort til destinationen.

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

### SAGSFREMSTILLING:

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

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 28. oktober 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren blev den 22. august 2010 kl. 7:52 pålagt en kontrolafgift på 600 kr. i toget mellem Bramming og Esbjerg for at rejse uden billet. Togføreren noterede følgende på den interne del af kontrolafgiften: "Bad om afgift for at kunne klage over % køb af klippekort i Bm".

Klageren sendte herefter en klage til DSB og forklarede følgende:

Jeg har gennem mange år rejst 3-4 gange om ugen fra Bramming til Esbjerg om morgenen. Til dette formål har det været billigst at benytte ti-turskort.

Sidste år blev åbningstiden i billetsalget i Bramming reduceret således at jeg ikke kan købe ti-turskort i Bramming.

Da det heller ikke er muligt at købe ti-turskort på nettet eller i automaten var eneste mulighed at købe ti-turskort ved ankomst til Esbjerg, så jeg have til næste rejse fra Bramming.

I sidste uge forsvandt denne mulighed også idet billetsalget i Esbjerg for ti-turskort først åbner kl 09:00.

Jeg fik her til morgen en kontrolafgift, idet jeg ikke havde flere klip på mit ti-turskort og ikke har haft mulighed for at købe et nyt.

Jeg klager hermed over denne kontrolafgift, som jeg ikke finder det rimeligt at skulle betale med baggrund i hvor besværligt, det efterhånden er at købe ti-turs-kort.

DSB fastholdt i e-mail af 27. august 2010 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

Billetsystemet er baseret på selvbetjeningsprincippet. Derfor skal passagererne selv sørge for at have gyldig billet eller kort til hele rejsen, inden de stiger på toget.

Jeg har dags dato talt med personalet på Esbjerg station, som oplyser at det er muligt, at købe 10-turskortet i automaten på stationen.

Rejser man fra et sted hvor det ikke er muligt, at købe 10-turskort - da må man købe en almindelig billet.

Klageren svarede derpå:

Du har desværre ikke fået korrekt information. Det er ikke muligt at købe ti-turskort til strækningen mellem Bramming og Esbjerg i automaterne på stationerne. Se vedhæftede billede.

En del af årsagen til at jeg bad om en kontrolafgift er også er det har været meget vanskeligt at få korrekt information. Faktisk viste det sig, at jeg har fået den mest korrekte information i kiosken på banegården i Esbjerg!

Det er korrekt at jeg kunne have købt en normal billet i situationen. Der har jeg faktisk ofte gjort, men valgte denne gang at rejse denne prøvesag, da jeg ikke mener at det er acceptabel for pendlerne på den nævnte strækning, at der ikke kan købes den ønskede billettype ifm. rejsen.



DSB fastholdt kontrolafgiften med følgende svar:

Vi har endnu en gang kontakte Esbjerg station, og fået oplyst at det er korrekt at det ikke er muligt at købe et 10 turs kort til strækningen Esbjerg - Bramminge, i billetautomaten til DSB billetter, da billetter og kort til denne strækning høre under takstområde Sydtrafik.

Kort og Godt på Bramming station er åben mandag 7.00 - 13.30, du havde derfor mulighed for at købe 10 turs kort i Kort og Godt butikken inden du steg på toget, og fik udstedt en kontrolafgift klokken 7.52.

Klageren skrev herefter:

Det er korrekt at åbningstiderne for billetsalg på Bramming Station om mandagen er ændret. En særdeles mangelfuld skiltning af de nye åbningstider har bevirket at jeg ikke er blevet opmærksom herpå, se vedhæftede fil. Åbningstider fremgår af det lille hvide skilt nederst i døren.

Togføreren, som jeg henvendte mig til den pågældende dag var heller ikke klar over at åbningstiderne var ændret.

At der er tale om en ændring af åbningstider fremgår af dette link:

<http://www.iv.dk/artikel/624440:Esbjerg--Pendlere--DSB-sviqter-os>



Det er ikke tilfredsstillende med differentierede åbningstider for billetsalg, da det kan være vanskeligt at huske hvornår det lige er muligt at købe klippekort.

DSB svarede klageren således:

Der er opsat skilte vedrørende åbningstider på Bramming station, både på indgangsdørene og indgangsdøren til billetsalget.

Et 10 turs kort kan man købe i forvejen, da det først er gyldigt når det bliver stemplet. Man har aldrig kunne købe 10 turs kort i billetautomaten.

Klageren anførte afslutningsvist:

Jeg vælger at indbringe sagen for ankenævnet som følge af de mange forkerte informationer, jeg har fået i denne sag, bl. a fra jer ifm. sagsbehandlingen, som derfor ikke kan karakteriseres som "korrekt".

Ved forsøg på køb af klippekort i automaten kommer følgende tekst:

**"Advarsel. Der sælges ikke klippekort/retur til denne destination"**

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han klager, fordi han på forhånd havde forsøgt at købe billet til strækningen men fik forkerte informationer om muligheden herfor; ugen inden rejsen forespurgte han i billetsalget på Esbjerg Station og fik oplyst, at det er muligt at købe 10-turskort i billetautomaterne, hvilket han forsøgte den pågældende morgen, men dette var ikke muligt,

at han anerkender, at han kunne havde købet en billet til normal pris, men det var der ikke tid til, på grund af hans forgæves forsøg på at købe 10-turs kort,

at DSB kundeservice påstår efter henvendelse til billetsalget på Esbjerg Station, at det er muligt at købe 10-turskort i billetautomaten til den pågældende rejse. Det er det ikke,

at det helt grotesk viser sig efterfølgende, at billetsalget på Bramming Station faktisk var åben den pågældende morgen, idet åbningstiderne om mandagen er blevet ændret. Denne information fik han ikke af personalet på Esbjerg Station ugen før eller af den pågældende togfører på afgang. Dette fremgår kun af et meget lille skilt i indgangsdørene til billetkontoret på Bramming Station. Generelt er det en meget dårlig service med differentierede åbningstider i billetsalgene, da det er svært at huske, hvornår et billetsalg lige akkurat er åbent en vilkårlig dag,

at det er korrekt, at automaten viser den pågældende tekst. Det tager imidlertid et stykke tid at afprøve alle muligheder, hvilket han forsøgte lige indtil togafgang, fordi han fik oplyst af billetsalget på Esbjerg Station, at det var muligt at købe 10-turskort i automaten. (som også DSB fik oplyst ved deres første henvendelse),

at det er en principiel sag, da kontrolafgiften ikke er korrekt udstedt, idet han forsøgte at købe billet ud fra de informationer, han havde fået i billetsalget i Esbjerg,

at han fik sit lokalkendskab til DSB's regler fra billetsalget på Esbjerg Station, og disse var forkerte,

at ændringerne i åbningstiden på stationen er informeret meget mangelfuldt på et meget lille skilt i døren ind til ankomsthallen. Man kommer ikke i nærheden af ankomsthallen på vejen fra cykelparkeringen til perronen. Der informeres stadig forkert på nettet omkring åbningstiderne på stationen (<http://m.dsb.dk/c.jsp?cid=25311261&sid=8600219>), samt

at det ikke var naturligt at søge informationer på hjemmesiden, som DSB gør gældende, når han forinden havde spurgt i billetsalget på Esbjerg Banegård.

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

at klageren har tilkendegivet, at der ikke er tale om en konkret sag om, hvorvidt en kontrolafgift er korrekt udstedt, men et principielt spørgsmål om muligheden for at købe en specifik billettype på et specifikt tidspunkt på et specifikt sted. Klagen er rejst af en person, der bor i området og ofte rejser på denne strækning, og som må formodes at kende forholdene godt, herunder vilkårene for at købe billet og kort inde for takstområdet Sydtrafik Vest,

at den objektive betingelse for at udstede en kontrolafgift var til stede. Klageren havde ikke gyldig billet, og klageren kunne have købt en gyldig billet til rejsen i automaten og det åbne billet salg på stationen, men da klageren ikke ønskede at købe denne billettype, valgte klageren at rejse uden billet,

at det tydeligt fremgår af automaten, at 10-klipskort til denne rejse (Bramming-Esbjerg), ikke kan købes i automaten jf. klagerens egen billeddokumentation. Det skyldes, at der er tale om en rejse inden for Sydtrafiks takstområde Vest. Automaten udsteder 10-turs klippekort til rejser, der går ud over Sydtrafiks takstområde Vest. For god ordens skyld skal derfor bemærkes, at en dialog på Esbjerg station eller med DSB's kundecenter om muligheden for at købe 10-klipskort i automaten på Bramming station derfor godt kan være besvaret positivt og inden for den her anførte ramme være korrekt,

at oplysninger om, hvor man kan købe 10-klipskort til det pågældende takstområde og dermed rejse mellem Bramming og Esbjerg, fremgår af Sydtrafiks hjemmeside. Her oplyses, at "Klippekort sælges i bussen, på kortsalgsteder og på bemandede DSB- og Arriva-stationer" (<http://sydtrafik.dk/Default.aspx?ID=121>). DSB's automater er som det ses ikke anført som et salgssted for Sydtrafiks klippekort. Disse forhold kunne klageren, der er lokalkendt, uden vanskeligheder have gjort sig bekendt med,

at klageren har valgt at undlade at købe gyldig billet til sin rejse, vel vidende, at det kunne udløse en kontrolafgift og vel vidende, at automaten kunne sælge en billet til den ønskede rejse. At klageren øjensynligt ikke har prøvet at benytte billetsalget, hvor det attråede 10-klipskort kunne købes, men blot er gået ud fra, at det var lukket, skal kun anføres for fuldstændighedens skyld,

at standardbeskeden på automater, hvor en kunde søger at købe et 10-tursklippe kort til en strækning, som det ikke kan udstedes til, også fremgik af skærmen den dag, hvor klageren søgte at købe et klippekort. Man kan umiddelbart komme tilbage til sin bestilling og ændre den fra klippekort til enkeltbillet. Det er en ganske kortvarig transaktion. DSB må derfor fastholde, at klageren i købsituationen har valgt at undlade at købe billet til rejsen, selv om den umiddelbart kunne købes i automaten.

Klageren anførte i sin oprindelige klage til DSB, at han klagede over kontrolafgiften, fordi det efterhånden var blevet så svært at købe 10-klipkort. Det synspunkt er legitimt, men berettiger ikke til at rejse uden gyldig billet, så meget desto mere som klageren efter sin oprindelige beskrivelse er velbekendt med muligheder for at købe klippekort.

Der er på Esbjerg station kun rutinerede medarbejdere med mange års erfaring i billetudstedelse og salg af Sydtrafiks produkter inden for takstzoneområdet. Det forekommer derfor usandsynligt, at de ikke skulle have besvaret et fyldestgørende spørgsmål om køb af klippekort på station og i automater korrekt. Der er derudover intet i klagerens forhold i øvrigt eller den argumentation, der oprindeligt er fremlagt for DSB, der sandsynliggør, at vedkommende ikke var velbekendt med mulighederne for at købe klippekort i det pågældende takstområde. Klagerens ærinde har blot været et andet.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

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 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. Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 600 kr. (indtil 18. januar 2011).

Passageren bærer således som udgangspunkt ansvaret for korrekt billettering.

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

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde købt billet til rejsen. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Imidlertid finder ankenævnet under henvisning til den fejlinformation om muligheden for at købe klippekort på Bramming station, som klageren blev givet på Esbjerg station, at kontrolafgiften skulle være blevet eftergivet af DSB Kundeservice mod klagerens betaling et ekspeditionsgebyr på 100 kr., som hjemlet i bekendtgørelsen om kontrolafgifter samt DSBs rejseregler.

Inden klageren steg på toget, burde han have købt en billet i automaten, da meddelelsen om, at der ikke sælges klippekort til hans destination poppede op på skærmen. Ankenævnet finder på den baggrund, at han skal betale dagældende billetpris fra Bramming til Esbjerg til DSB.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. mod klagerens betaling af dagældende billetpris mellem Bramming og Esbjerg samt et ekspeditionsgebyr på 100 kr.

Afgørelsen skal opfyldes inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da parterne begge har fået delvist medhold, betales ikke gebyr for sagens behandling til ankenævnet. Klagegebyret på 160 kr. returneres til klageren, jf. § 26, stk. 4 i vedtægterne.

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 11. april 2011.



Tine Vuust  
Nævningsformand