

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0002

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 26. januar 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 17. februar 2009

Sagens faktiske omstændigheder: Den 26. januar rejste klageren med S-tog fra Buddinge station til Valby station via Københavns Hovedbanegård (3 zoner). Klageren havde ved rejsens start klippet 1 klip på sit blå 2-zoners klippekort.

Ved Enghave station steg 2 togrevisorer på toget, og klageren fik at vide, at hun manglede en zone, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har til sagen oplyst, at hun fortalte togrevisoren, at en DSB-ansat den 6. januar 2009 havde forklaret hende, hvordan man aflæser farvekoden for zonerne på oversigtskortet over klippeautomaten, og at hun havde fulgt hans vejledning ved rejsen den 26. januar 2009. Klageren ville herefter vise togrevisoren, hvorledes hun havde beregnet sin billet ud fra farvezoneoversigten, men klageren konstaterede, at togrevisorens farvezoneoversigt ikke var magen til den på stationen. Togrevisoren rådede derpå klageren til at gøre indsigelse over kontrolafgiften.

Den 26. januar 2009 rettede klageren henvendelse til indklagede og anmodede om eftergivelse af kontrolafgiften, idet klageren anførte følgende:

”Tirsdag den 6. januar 2009 skulle jeg også benytte S-toget fra Buddinge station til Solrød station og da jeg står foran klippeautomaten på Buddinge station for at tælle zoner frem til Solrød station, kommer en DSB-

ansat hen og spørger venligt, om han kan hjælpe mig. Jeg bliver glad og siger ja tak for jeg synes det er svært at tælle zoner på oversigtskortet over automaten - når man er nærsynet, som jeg, kan det være svært at læse tallene. Den venlige DSB-mand viser mig så, at jeg skal kigge på farvezonerne i stedet for at tælle og finde den farvezone, som jeg skal ankomme til og derefter checke på den oversigt over farvezone og antal klip, som er vist nedenunder, for at se hvor mange klip jeg skal bruge. Jeg takker ham for hjælpen og siger glad, at nu er det meget nemmere for mig at forstå zone-systemet, når jeg bare skal checke farvezone og ikke stå og tælle tal.”

I e-mail af 11. februar 2009 fastholdt indklagede kontrolafgiften med henvisning til, at man ikke havde kunnet finde frem til den pågældende DSB-medarbejder, at billetsystemet er baseret på et selvbetjeningsprincip, der medfører at passagererne selv skal sørge for at have gyldig billet eller kort til hele rejsen, inden de stiger på toget, samt at der på alle busstoppesteder og billet- og stempelautomater er opsat skriftlig vejledning med zonekort. I denne vejledning kan man se, hvilken zone man befinder sig i (rød zone), og man skal altid betale for det dyreste punkt på rejsen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften på 750 kr. annulleret og har til støtte herfor bl.a. gjort gældende,

at hun til beregning af klip til turen den 26. januar 2009 brugte den fremgangsmåde, som DSB-medarbejderen havde vist hende den 6. januar, dvs. hun kiggede på farvezone for ankomststationen = blå og derefter på den lille oversigt over farvezoner og så, at blå svarer til 2 zoner,

at hun herefter klippede 1 klip på sit 2-zoners klippekort,

at oversigtskortet på automaten ikke var identisk med det kort, som kontrolløren havde, hvorefter kontrolløren rådede hende til straks at gøre indsigelse, og hun fik det klare indtryk, at det blot var en formsag, idet hendes dilemma var velkendt,

at hun ved gennemlæsning af det fremsendte materiale fra indklagede i klagesagen blev overrasket over det fremsendte oversigtsbillede, som hun ikke kunne genkende, hvorfor hun den 24. februar 2009 gik op på Buddinge station for at fotografere zoneoversigten opsat over klippeautomaten, som var grundlag for beregning af hendes 2 togrejser i januar,

at hun til sin store overraskelse så, at denne oversigt da var udskiftet med en ny oversigt, der ligner den, som indklagede har fremlagt, hvorfor hun ikke kan dokumentere den zoneoversigt/vejledning, der var gældende i januar,

at indklagede skal fremsende billeddokumentation for den gamle og relevante oversigt - den nye oversigt er udskiftet på Buddinge station indenfor perioden 16. februar - 24. februar,

at forskellen på de 2 oversigter er, at den oprindelige oversigt ikke indeholder tekst og heller ikke den blå tekstzone i højre side, og at talzonerne er angivet med små sorte tal,

at hun har undersøgt andre omkringliggende S-togsstationer og konstateret, at oversigterne over klippeautomaterne også her er udskiftet - altså er indklagede åbenbart i gang med en større udskiftning af deres kundeinformation, hvilket må fortolkes således, at indklagede erkender, at deres

kundevejledning ikke var tilstrækkelig, hvilket bekræfter hendes påstand om, at hun ikke er den eneste, som i god tro er blevet fanget i indklagedes zonefælde,

at selvom indklagede ikke vil lade den pågældende ansattes rolle indgå i afgørelsen, anerkender indklagede dog den pågældende medarbejders indsats i brev af 20.februar 2009 og roser medarbejderens information som korrekt,

at den pågældende medarbejder udelukkende vejledte hende om brugen af farvekoder i stedet for at tælle talkoder, og da hun anvendte denne vejledning til beregning af sin rejse, var resultatet ikke korrekt,

at hun er klar over, at alle kan påstå, at de har fået vejledning af en DSB-ansat, men det ændrer ikke ved, at hendes forklaring er sand, samt

at hun finder det dybt krænkende og svindelagtigt, at indklagede udskifter zoneoversigterne på S-togsstationerne i samme tidsrum, som hendes klage behandles, uden at informere hende eller ankenævnet om dette, da denne udskiftning kan fortolkes som en erkendelse af mangelfuld kundeinformation, men også er en fjernelse af "bevismateriale".

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

at klageren har oplyst, at hun den 6. januar skulle rejse fra Buddinge til Solrød, og at en DSB medarbejder viste hende, hvordan hun kunne følge farverne på kortet og derved se, at hendes rejserute krævede 6 zoner = orange område, at det ud fra klagerens beskrivelse, er indklagedes overbevisning, at den pågældende medarbejder har informeret om den aktuelle rejserute – og at det er gjort korrekt.

at klagerens rejse den 26. januar 2009, foregik til zone 2 (Valby), som rigtigt ender i et blåt område – dvs. 2 zoner fra Buddinge Station, men da klageren valgte at rejse via Københavns Hovedbanegård, gik rejsen i gennem et gult område (3 zoner), hvorfor klagerens skulle betale 3 zoner for denne rejse, jf. zonekortet,

at følgende tekst fremgår på alle zoneoversigtskort: *"Følg din rejserute frem til den zone, du skal til. Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris".*



Sådan gør du:

Se på kortet, hvor mange zoner du skal rejse.

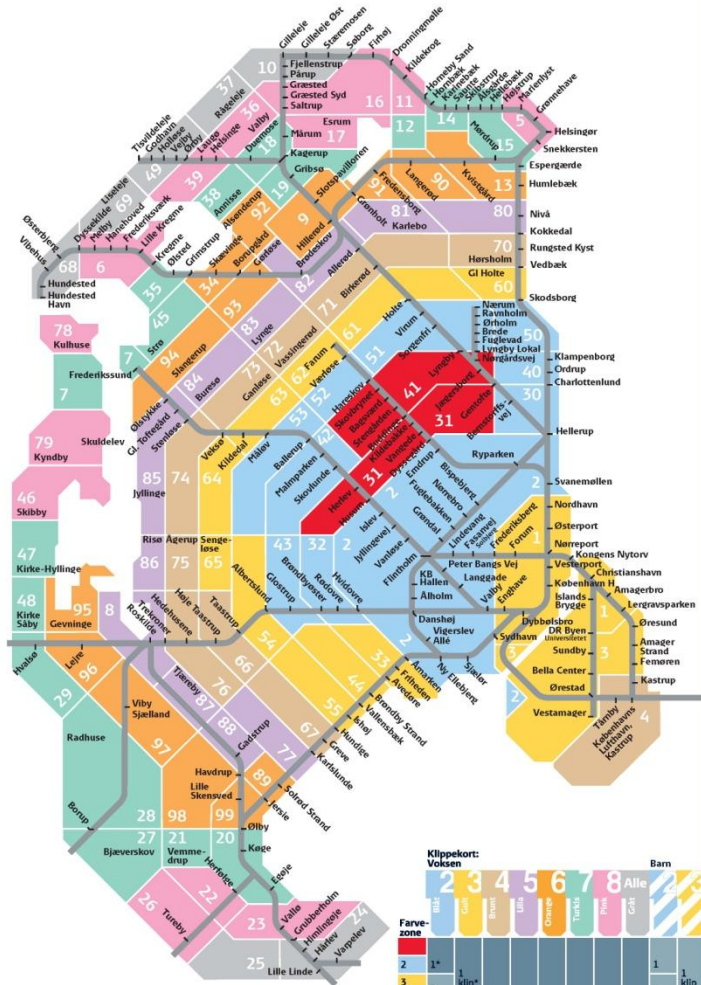
Husk, at ud- og hjemrejse kan have forskellige zoneantal.

Tryk på den tilsvarende knap.

Brug C-knappen, hvis du trykker forkert.

Indkast mønter 50 1 2 5 10 20 eller indsæt betalingskort.

Du kan ikke bruge mønter og betalingskort samtidig.



Zone 31/41

Du er i den røde zone. Følg din rejserute frem til den zone, du skal til. Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort. Du skal mindst betale/klippe for 2 zoner.

Har du brug for flere zoner end din billet, dit klippekort eller dit periodekort gælder til, skal du købe tillægsbilletter.

Børn
Børn under 12 år, som rejser alene og børn 12-15 år skal have børnebillet.

2 børn kan rejse på én voksenbillet.

Hver voksen kan gratis tage 2 børn under 12 år med. Hvert betalende barn kan gratis tage 1 barn under 12 år med.

Hund med tog
Klip/billet som for et barn.

Cykel med tog i hovedstadsområdet

Du skal bruge et cykelklippekort eller en cykelbillet.

1 klip eller 1 billet gælder i 2 timer.

Du må dog ikke stå af og på 5-toget med cykel på Nørreport station hverdage ma-fr i tidsrummet mellem kl. 7.00-8.30 og kl. 15.30-17.00 - hverken i den ene eller anden kørselsretning.

Cykel med tog til/fra hovedstadsområdet

Få en brochure på en station.



at passagerer, som rejser med bus, tog og metro, selv er ansvarlige for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har 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,

at det dog må medgives, at klageren ikke fik behørigt svar på sin henvendelse til DSB Kundecenter, idet det ikke fremgik af svaret, at der ikke havde været tale om en fejlinformation, hvilket beklages,

at indklagedes vedligeholdelsesafdeling på forespørgsel har oplyst, at de løbende udskifter zoneoversigtskort på de automater, hvor "klistermærket" er revet af, overmalet eller på anden måde været udsat for hærværk. Alle mærkerne bliver dog udskiftet med mærker, som er fuldstændig identiske med dem, der pilles ned,

at tekst og ordlyd ikke har været ændret på zoneoversigtskortene siden takstændringen i januar 2008, hvor alle kort blev udskiftet. Dette var i forbindelse med, at der blev indført 8. og 9. zone,

at indklagedes således ikke har iværksat en udskiftning af zoneoversigtskortene, sådan som klageren hævder

at det fastholdes, at det tidligere fremsendte kort er identisk med det kort, der var på automaten på Buddinge station den pågældende dag, dvs. et zoneoversigtskort der indeholdt en vejledning, samt

at oplysningen om, at den pågældende medarbejder havde informeret klageren korrekt, alene var baseret på klagerens egen beskrivelse af hændelsen, idet indklagede ikke har fundet frem til vedkommende medarbejder.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgift
Kopi af parternes korrespondance

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, der 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 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."

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 ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift.

Således som sagen foreligger oplyst, kan nævnet ikke lægge til grund, at det zoneoversigtskort, der var på Buddinge station den 26. januar 2009, afviger fra det zoneoversigtskort, som indklagede har fremlagt under sagen.

Selv om det kunne være fremhævet tydeligere, fremgår det af denne information, at man skal følge sin rejserute, og at det er den dyreste farvezone på rejseruten, der bestemmer rejsens pris. Der er 3 zoner fra Buddinge station til Valby station, når rejsen går via Københavns Hovedbanegård.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet skal dog opfordre indklagede til at overveje, om det kan tydeliggøres fx typografisk, at det er denne procedure, der skal følges ved beregning af zoner.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

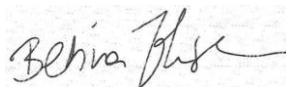
Indklagede er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., og klageren skal betale beløbet inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. juni 2009.



f. Tine Vuust
Nævningsformand