

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0065

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. Kunne ikke finde sit klippekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved brev modtaget hos indklagede den 3. marts 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 27. marts 2009.

Klageren har oplyst, at hun om morgenen den 19. februar 2009 sad i S-toget linje A fra Nørreport station mod Avedøre station og arbejdede på sin bærbare computer, da en togrevisor bad om at se kort eller billet. Klageren kunne ikke på de tre minutter frem til stationen nå at pakke sine ting sammen og finde sit klippekort, hvorfor hun sammen med togrevisorerne steg af toget og ledte videre ude på perronen.

Ifølge klageren spurgte togrevisorerne hende, om hun havde billet eller klippekort, og klageren oplyste, at hun ledte efter sit gule klippekort. Da togrevisorerne havde travlt med at komme videre, spurgte hun, om hun skulle give dem sit sygesikringskort, så de kunne skrive en afgift, da hun vel kunne refundere den, når hun fandt klippekortet. Ifølge klageren bekræftede togrevisorerne dette, hvorfor hun viste sit sygesikringskort som legitimation i forbindelse med, at hun klokken 8.35 blev pålagt en afgift for at køre uden billet.

Senere samme dag gik klageren ind på Nørreport Station for at vise sit klippekort, men fik at vide, at der ikke kunne ske annullering af kontrolafgiften ved efterfølgende visning af klippekort.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at togrevisorerne gav ukorrekt oplysning vedrørende mulighed for annullering af kontrolafgiften,

at hun naturligvis havde hældt sine papirer ud på perronen og lagt sin bærbare computer i sneen for at finde sit klippekort straks, og dermed havde undgået kontrolafgiften, hvis ikke hun var blevet fejlinformeret,

at hun kun fik 5 minutter til at lede efter klippekortet, da togrevisorerne havde travlt,

at gebyret for annullering af kontrolafgiften i øvrigt ikke blev nævnt i situationen,

at det ikke kommer bag på hende, at togrevisoren tre måneder efter hændelsen, ikke kan "verificere" den, da han har udstedt mange afgifter siden,

at det støder hende, at hendes referat af begivenheden ikke bliver taget for gode varer af DSB S-tog,

at det ikke kan være rigtigt, at hun skal betale i den situation, da det vil medføre, at kunder aldrig kan få medhold i, at en togrevisor fejlinformerer, med mindre det kan dokumenteres på bånd eller lignende, eller hvis togrevisoren kan huske at have givet forkert oplysninger til en kunde, som pågældende har mødt flere måneder før, samt

at det ikke er et rimeligt krav at stille til kunden om så uopfyldelig bevisførelse.

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

at det selvfølgelig er beklageligt, at klageren føler sig misinformeret af togrevisoren. Der er muligvis sket det, at togrevisoren i kontrolsituationen misforstod, hvad klageren mente, og derfor troede at hun havde et abonnementskort, som klageren kunne have fremvist efterfølgende, og mod et ekspeditionsgebyr på 100 kroner kunne få annulleret kontrolafgiften,

at det ikke er muligt efterfølgende at vise klippekort, da dette ikke er personligt,

at det ikke har været muligt at få hændelsen verificeret hos den pågældende togrevisor, hvorfor der henvises til, 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 på 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets 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 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 DSB S-togs forretningsbetingelser, at passageren skal have gyldig billet eller kort til det antal zonenumber eller zoner, han/hun kører i, samt at passageren skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har oplyst, at hun i kontrolsituationen var i besiddelse af et klippekort, som hun imidlertid ikke kunne finde. Hun har endvidere oplyst, at togrevisoren informerede hende om, at kontrolafgiften kunne annulleres, hvis hun på et senere tidspunkt fremviste klippekortet på en station, og at dette var baggrunden for, at hun opgav at lede efter klippekortet, da hun stod på perronen med kontrolpersonalet.

Indklagede har anført, at togrevisoren muligvis misforstod klageren og troede, at hun havde et periodekort, hvorfor det blev oplyst, at kontrolafgiften kunne annulleres mod efterfølgende visning heraf.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke afvise, at oplysninger fra togrevisorerne om efterfølgende eftergivelse af kontrolafgiften var baggrunden for, at klageren opgav at lede efter sit klippekort og herefter blev pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet finder herefter, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgift for i kontrolsituationen ikke at forevise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

DSB S-tog 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. vedtægten § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning.

Hvis DSB S-tog ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. DSB S-tog vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre der anlægges sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægten § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne den 6. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævnshoved