

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0070

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: 3. februar 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. maj 2009

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at han den 26. januar 2009 rejste med lokalbanen fra Helsingør station til Hillerød station og der skiftede til S-tog linje E mod Køge. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel ved Holte station kunne han ikke finde sit klippekort, pas eller penge. Kl. 15.21 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. På kontrolafgiften har togrevisoren anført følgende: "Tabt pas-penge & billet".

Klageren kontaktede lige efter Lokalbanen telefonisk og oplyste, at han havde glemt sine ejendele på sædet i toget. Da klageren steg ud på Nørreport station blev han ringet op af Lokalbanen, der oplyste, at man havde fundet hans pas.

Lokalbanen har i en erklæring dateret den 26. januar 2009 anført, at der er udleveret en kuvert til klageren indeholdende et pas samt et gråt klippekort glemt i toget mellem Tisvildeleje og Hillerød.

Klageren har indsendt kopi af klippekortet, hvoraf fremgår at det er stemplet kl. 15.00 den 26. januar 2009 i takstzone 39 (Helsingør).

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han stemplede sit grå klippekort i Helsingør og lagde det ind i sit pas, som han kom til at lægge på togsædet og derfor ikke fik med, da han i Hillerød skiftede til linje E mod Køge,

at han opdagede det ved kontrollen ved Holte station, hvor togrevisoren oplyste, at hvis klageren fandt sit klippekort kunne han gøre indsigelse mod kontrolafgiften,

at klageren kontaktede Lokalbansen, som senere oplyste, at de havde fundet hans pas, som de udleverede 2 dage senere med en erklæring, samt

at han havde stemplet kortet til rejsen og ikke havde til hensigt at snyde.

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

at det er beklageligt, at klageren føler sig misinformeret af S-togs revisoren. Der er muligvis sket en misforståelse, da det – som oplyst i DSB Kundecenters svarbrev af 19. februar – ikke er muligt efterfølgende at vise klippekort, ligesom det er med f.eks. periodekort,

at hændelsen ikke har været muligt at få verificeret hos den pågældende S-togs revisor, der ikke husker den pågældende episode specifikt

at S-togsrevisoren har oplyst, at hvis sådan en situation opstår, informeres kunden altid om, at muligheden for efterfølgende at vise kort kun er gældende for kunder med personligt månedskort, samt

at det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig billet eller kort.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af klippekort.

Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet 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.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet, at det er utvivlsomt, at klageren ved rejsens begyndelse havde gyldig rejsehjemmel, som han imidlertid glemte i Lokalbansen, men som

kort efter blev fundet og indleveret sammen med klagerens pas til Lokalbanen. Klageren afhentede efterfølgende det glemte hos Lokalbanen. Det har derfor ikke været muligt for klageren eller andre at søge at benytte klagerens klippekort uretmæssigt og dermed omgå reglerne.

Ankenævnet finder efter en konkret vurdering, at disse særlige omstændigheder medfører, at klageren skal fritages for at betale den kontrolafgift, han blev pålagt, da han ikke kunne vise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen.

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. vedtægtens § 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. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt 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. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 6. oktober 2009



Tine Vuust
Nævnshoved