

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0074

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at have glemt at stemple samt togrevisorens opførsel.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. marts 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 6. maj 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at hun steg på S-toget på Emdrup station mod Friheden station, men havde glemt at stemple sit klippekort. På toget så hun en togrevisor, som hun kontaktede og viste sit nye klippekort til, men kl. 17.19 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet.

I den efterfølgende klage til DSB S-tog over kontrolafgiften og togrevisoren oplyste klageren, at han nedværdigende havde fortalt hende, at hun skulle være gået ned i den anden ende af toget og stået af på Ryparken station og stemplet kortet, at han opfordrede hende til at lyve, talte bittert og var tarvelig samt sagde "life is a bitch". Klageren var herefter begyndt at græde foran de øvrige passagerer.

På den baggrund indhentede DSB S-tog en udtalelse fra den pågældende togrevisor. Denne har oplyst følgende om episoden: "Kunden står på i Emdrup, ser mig og går direkte hen til mig og beder mig klippe hendes 2 z. kort. Jeg fortæller hende at vi ikke klipper i toget med mindre, der er tale om en udvidelse af allerede gældende billet. Hun forsøger adskillige gange at få mig til at ændre beslutning (græder og kommenterer mit arbejde på uhørt vis). Derefter vil hun, at jeg skal tale med hendes mor i tlf., hvilket jeg afslår og fortsætter gennem toget. På Østerport står en dame på toget og siger, at hun har stemplet for sin datter, som jeg havde skrevet en afgift til omkring Ryparken. Moderen mener så, at jeg nu kan annullere afgiften. Jeg forklarer, at det umuligt kan lade sig gøre, og at det var et rent tilfælde, at jeg stadig var i toget."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og at klage over togrevisorens adfærd. Til støtte herfor har hun gjort gældende,

at hun steg på toget på Emdrup station, men havde glemt at stemple sit klippekort, hvorefter hun henvendte sig til togrevisoren og viste ham sit nye klippekort,

at hun var åben og ærlig, men togrevisoren afviste hende øjeblikkeligt og udskrev en kontrolafgift,

at han fortalte hende nedværdigende, at hun skulle have været gået ned i den anden ende af toget og stået af på Ryparken station og stemplet,

at han opfordrede hende til at lyve, talte bittert nedladende og var tarvelig,

at hun blev meget rystet og ked af det og begyndte at græde foran togrevisoren og de øvrige passagerer, mens han provokerende sagde: "Life is a bitch",

at hun har prøvet at klage til DSB kundeservice, men de fokuserer kun på de 750 kr. og DSB-reglerne,

at hun ikke vil finde sig i at en kontrollør taler ned til hende og får hende til at græde,

at der i rejsereglerne står, at såvel passagerer som togrevisoren skal behandles med respekt.

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

at det er beklageligt, at klageren føler sig dårligt behandlet af S-togsrevisoren, hvilket ikke har været hensigten,

at passagerer som rejser med bus, tog og metro selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har man ikke det, må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift på 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkningerne 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 zonenumre 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.

Den omstændighed, at klageren glemte at stemple sit klippekort, medfører efter ankenævnets opfattelse ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Vedrørende klagen over togrevisorens opførsel, har ankenævnet, således som sagen foreligger oplyst, ikke grundlag for at konstatere, om togrevisoren i den foreliggende situation overskred grænserne for berettiget varetagelse af sit hverv. Denne del af klagen afvises derfor efter sin beskaffenhed.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af en kontrolafgift på 750 kr., og beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om mulig bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævningsformand