

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0107

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at køre uden billet. Kunne ikke betale med sit Dankort.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 29. marts 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. juni 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren og hendes datter skulle lørdag den 28. marts 2009 til København fra Greve station. Klageren forsøgte 3 gange uden held at købe et klippekort med sit dankort i billetautomaten på Greve station. Klageren og datteren steg herefter på toget mod København. Deres rejsehjemmel blev kontrolleret ved Hundige station, og kl. 16.52 blev klagerens datter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Klageren foreviste et gyldigt periodekort.

Den pågældende togrevisor har til DSB Kundeservice indsendt dankort-nota for sit køb af en billet kl. 18.59 på Greve station og har i en notits anført følgende: "Kunden og hendes mor sagde, at de ikke kunne bruge dankort automaten på Greve. Mor havde P-kort, så det var OK, men der manglede altså billetter. De kunne heller ikke købe med sedler og havde kun 30 kr. i mønt. Jeg spurgte, hvorfor de ikke havde købt 2 zoner med de mønter, som de havde. Svaret var, at hun ville købe et rabatklippekort. Kunden kunne have købt 2 zoner og kørt til Hundige for at købe et klippekort. Jeg gik også tilbage til Greve og kontrollerede automaten. Jeg købte en tillægsbillet med dankort."

Efter klagerens henvendelse til DSB Kundeservice har de som begrundelse for at fastholde afgiften anført, at S-togsrevisoren købte en billet senere samme dag, og hvis billetautomat ikke virker, må man henvende sig i billetsalget eller i Kort&Godt-butikken på stationen, og hvis disse ikke er åbne, ringe på servicetelefonen, der er åben hele døgnet.

Det fremgår af DSBs hjemmeside, at billetautomaten på Greve station er type E. Dette indebærer følgende:

## ”Billetautomat type E

### Betjening

Automaten betjenes enten via en trykfølsom skærm eller ved brug af knapper, og man trykker sig igennem en ekspedition ved at følge anvisningerne. Billetterne falder ned i et rum fornedet til venstre på automatens forside.

### Hvad kan købes?

På automater af denne type kan der kun købes Movia-produkter:

- Billetter til voksne og børn
- Klippekort til voksne 2 og 3 zoner
- 24-timers billetter
- Cykelbilletter

### Betaling

Køb på automaten kan betales med mønter. På mange automater kan der også betales med Dankort, VISA/Dankort, VISA, Eurocard, Mastercard og Diners. Betaling med mønter og kort kan ikke kombineres i samme køb.

Der kan **ikke** betales med sedler.”



Åbningstider for Kort & Godt-butikken er ifølge hjemmesiden: lørdag kl. 9-17.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun gjorde 3 mislykkede forsøg på at købe klippekort på Greve station

at hun forklarede situationen for kontrolløren, som ringede til stationen, men billetkontoret var lukket,

at hun og datteren tog toget for at spare CO2 og havde en aftale om et arrangement på planetariumet om slukning af lys i hele verden i en time netop for at spare på CO2-udledningen,

at hun købte rabatkort på hovedbanegården, da de skulle hjem, hvorfor hun har betalt det de skyldte, samt

at det er muligt, at kontrollørerne bliver bildt en masse ind, men det er ikke ensbetydende med, at alle er svindlere, og det er totalt uacceptabelt, at man fastholder sit krav, idet hun som kunde er ude af stand til at bevise noget som helst, hvilket DSB lever højt på.

**Indklagede:** Fastholder kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor henvist til svaret fra kundeservice, samt bemærket, at S-togsrevisoren uden problemer købte en tillægsbillet i billetautomaten ca. 2 timer efter hændelsen.

## BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kon-

trolafgifter, 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 passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stemping af zonenummer, dato, klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få købt billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren i ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter steg på toget, selvom hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

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

Der er ved afgørelsen lagt vægt på, at der på Greve station var en Kort&Godt-butik, som var åben til kl. 17, og hvor klageren kunne have anvendt sit Dankort til køb af et klippekort.

Ankenævnet bemærker, at det ikke kan kræves at man køber billet til en anden station for at prøve, om automaten virker dér, således som anført af DSB S-tog.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften på 750 kr., og beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. 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 bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. oktober 2009.



Tine Vuust  
Nævnensformand