

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2010-0123

**Klageren:** XX  
2600 Glostrup

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Tog fejl af klippekortene.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 11. marts 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 7. april 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejser dagligt med S-tog linje B og B+ mellem København og Glostrup og er i besiddelse af et abonnementskort gyldigt i zone 01 02 32 43.

Den 11. marts 2009 rejste han imidlertid fra Farum station og stemplede én gang på et S-more klippekort. I følge S-more kortets forside gælder et klip til rejse med S-tog i 1 time i 2 zoner.

Fra Farum station til København kører man igennem følgende zoner: 62 52 41 31 02 01. Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel ved Hareskov station, blev han derfor pålagt en kontrolafgift for manglende klip, idet der skulle have været klippet to gange.

I forbindelse med udfyldelse af personoplysninger har klageren anført, at disse er afgivet under protest, da automaten ikke viste klippet.

Ved den efterfølgende henvendelse til Kundecenteret oplyste klageren, at han ikke havde forsøgt at snyde men havde taget fejl af klippekortene hjemme i skuffen, idet det havde været hans intention at anvende et 4-zoners klippekort, samt at S-togsrevisoren uopfordret havde anbefalet ham at rette henvendelse til Kundecenteret.

Da Kundecenteret fastholdt kontrolafgiften, skrev klageren, at han var vidende om, at der forekom tilfælde, hvor disse blev annulleret og anmodede om en revurdering af sagen. DSB Kundecenter svarede herefter følgende:

”

Hvis en passager er utilfreds med en kontrolafgift, skal S-togsrevisoren altid henvise til DSBs Kundecenter. DSBs Kundecenter modtager hver dag mange henvendelse fra passagerer - henvendelserne bliver besvaret så hurtigt som det kan lade sig gøre.

Ud fra sagens indhold træffes der afgørelse. Der vurderes altid i hver enkelt tilfælde om der er specielle omstændigheder der gør om afgørelsen skal ændres. I dit tilfælde er der ingen specielle omstændigheder der gør at afgørelsen skal ændres.

Du har manglet 2 zoner, hvorfor kontrolafgiften er udstedt korrekt i henhold til gældende regler.

Din "faktuelle viden" om at der bliver frafaldet mange kontrolafgifter må jeg afvise.

”

Klageren anmodede herefter Kundecenteret oplyse i hvilke tilfælde man afskriver kontrolafgifter, hvilket Kundecenter har afvist at besvare.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at DSB S-tog ikke ønsker at oplyse hvilke regler, der gælder for særlige omstændigheder, og hvilke regler, der anvendes ved den individuelle vurdering. En offentlig institution må ikke give en borger en afgørelse uden specifik begrundelse (inkl. begrundelse for at reglen for særlige omstændigheder ikke anvendes). DSB S-togs regelsæt gør således, at der ikke er kontrol med hvem, der bliver begunstiget dvs. falder ind under særlige omstændigheder, hvor en kontrolafgift hel eller delvis bliver eftergivet, samt

at klageren bliver straffet på samme måde som en passager, der slet ikke har løst billet. Han har vist viljen men foretog en fejl, som bestemt ikke var tilsigtet.

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

at generelt gælder det, at passagerer der træffes i S-toget uden fuld gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner. Eftersom klageren ikke kunne fremvise dette i kontrolsituationen, blev der udstedt en kontrolafgift efter gældende regler, som oplyst af DSB Kundecenter.

at der i DSB's behandling af klager over kontrolafgifter altid foretages en individuel vurdering. Men for at sikre, at der ikke gøres forskel på de kunder, som har rejst uden fuld gyldig billet, er der udarbejdet et regelsæt, som sagsbehandlerne benytter i deres arbejde. Dette regelsæt udleveres ikke til kunder, idet reglerne samtidig er en "facitliste", som ville kunne misbruges. Der er tale om et internt arbejdsdokument, som ikke er omfattet af aktindsigts-reglerne jf. forvaltningslovens § 12, stk. 1, nr. 1, samt

at 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. Denne

grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

**§6.** Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet.

*Stk. 2.* Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

*Stk. 3.* Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Af bemærkningerne til bestemmelsen 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."

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af dagældende lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

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 træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst at klageren, at han tog fejl af klippekortene. Det beror således på klagerens forhold, at han ikke stemplede det korrekte antal zoner til den pågældende rejse.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren ikke skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift.

Vedrørende klagen over manglende aktindsigt i interne retningslinjer for hvornår DSB S-tog eftergiver kontrolafgifter, er det ankenævnets opfattelse, at da det i denne sag ikke har konkret betydning for afgørelsen vedrørende kontrolafgiften, falder spørgsmålet om aktindsigt uden for ankenævnets kompetenceområde.

Klagen over manglende aktindsigt afvises herefter.

Klageren har oplyst, at han har haft rettet henvendelse til Folketingets Ombudsmand. Ankenævnet har derfor aftalt med Folketingets Ombudsmand at de tilsendes en kopi af denne afgørelse. Ombudsmanden har oplyst, at klageren må rette fornyet henvendelse, hvis der skal indbringes en klage vedrørende aktindsigt.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. september 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand