

# ÅRSBERETNING

2009

for

***Ankenævnet for Bus, Tog og Metro***

# Årsberetning 2009.

## Indholdsfortegnelse:

<b>1. Nævnens forord.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Ankenævnets etablering og baggrund.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Ankenævnets virksomhed/ sagsbehandling i sekretariatet.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Ankenævnets stillingtagen til principielle spørgsmål.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Praksis – for få zoner.....</b>	<b>12</b>
<b>7. Praksis – automat kunne ikke stemple.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Praksis - uden billet/ikke forevist billet/glemt at stemple billet.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjhedsprocent.....</b>	<b>16</b>

# Årsberetning 2009.

## 1. Nævnens formandens forord

Dette er den første årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet blev godkendt af økonomi- og erhvervsministeren med virkning fra den 1. februar 2009, og hjemmesiden, hvorfra der kan klages, var i funktion fra denne dag. Allerede den 2. februar modtog sekretariatet den første klage. Det er en betingelse for at klage til ankenævnet, at klageren forinden har rettet skriftlig henvendelse til det pågældende trafikselskab uden at opnå en tilfredsstillende løsning. Der er ingen klagefrist i vedtægterne, men de forhold, der klages over, skal have fundet sted den 1. januar 2009 eller senere. Dette har betydet, at ankenavnets sekretariat har modtaget klagesagerne kontinuerligt og ikke fra begyndelsen er blevet lagt ned af en stor sagsmængde af tidligere afgjorte sager.

Ankenavnets arbejde har stor bevågenhed i pressen, og afgørelserne berører mange mennesker i deres daglige færden med offentlig transport.

I foråret fremsatte transportministeren et lovforslag, hvorefter togpassagerklager i henhold til EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 skulle behandles af Jernbaneklagenævnet. På den baggrund indledte ankenævnet en konstruktiv dialog med Transportministeriet om at ændre forslaget, således at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev ankeinstans også for togpassagerer. Drøftelserne førte til en ændring af det oprindelige lovforslag, som nu er udformet og vedtaget, således at bus-, tog- og metropassagerer skal klage til det samme ankenævn; nemlig Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

De bag ankenævnet stående parter – Forbrugerrådet og de tilsluttede trafikselskaber - har i årets løb taget stilling til vedtægtsændringer som følge af passagerrettighedsforordningen, hvorefter det nu er muligt for togpassagerer at indbringe klage over personskade, som er indtruffet ved en hændelse den 3. december 2009 eller senere. Endvidere har vedtagelsen af lov om ændring af lov om forbrugerklager krævet vedtægtsændringer, som bliver gældende for klager indgivet den 1. januar 2010 eller senere. Ankenævnet kommer derfor i en periode fremover til at behandle klagesagerne efter forskellige vedtægter afhængig af, hvornår klagen er modtaget i ankenævnet.

I forbindelse med behandlingen af de konkrete klager har ankenævnet fået lejlighed til at tage stilling til en række principielle spørgsmål blandt andet om opkrævning af kontrolafgift hos mindreårige, manglende mulighed for at betale med sedler i automaterne og anvendelsen af politi til identifikation af passager uden gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet har derved vist, at det på en effektiv og saglig måde er i stand til både at træffe konkrete afgørelser og udtale sig retningsgivende om trafikselskabernes hidtidige praksis.

Ankenævnet finder endvidere anledning til at påpege, at mange sager, uanset deres egentlige indhold, viser nødvendigheden af, at selskaberne er omhyggelige med alle aspekter af den information, de giver og at kunderne tilsvarende må være opmærksomme på de informationer, de modtager eksempelvis i forbindelse med rutevalg, anvendelse af S-more klippekort, sms-billet, billetteres gyldighedsområde og klagemuligheder.

Afgørelserne træffes efter almindeligt stemmeflertal blandt de deltagende medlemmer. Der er en høj grad af enighed blandt medlemmerne, og der er kun afgivet dissens i 2 ud af 80 afgjorte sager. Ankenavnets arbejde er præget af en høj grad af vilje til at få løst sagerne på en juridisk kor-

## Årsberetning 2009.

rekt og samtidig pragmatisk måde. Den store opbakning til ankenævnets arbejde både fra Forbrugerrådet og fra de tilsluttede selskaber tegner godt for ankenævnets fremtidige virke.

Ankenævnets arbejde baserer sig på sekretariatets grundige forberedelse af sagerne, der har sikret en høj kvalitet i afgørelserne, og at kun et fåtal af sager har måttet udsættes på indhentelse af yderligere oplysninger eller på yderligere overvejelser blandt nævnets medlemmer.

Efter de første 11 måneder må det konkluderes, at ankenævnet er kommet rigtig godt fra start, og det samlede sagsantal på 319 viser, at der er en efterspørgsel efter et uafhængigt klageorgan til passagerklager.

Landsdommer Tine Vuust  
Formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

# Årsberetning 2009.

## **2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat.**

### **Medlemmer pr. 31. december 2009**

#### **Formand:**

Landsdommer Tine Vuust

#### **Medlemmer udpeget af udbydere af kollektiv transport inde for bus, tog og metro:**

Bjarne Lindberg Bak (DSB)  
Ingrid Dissing (FynBus)

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### **Sekretariat pr. 31. december 2009:**

Sekretariatschef Niels Mortensen  
Chefkonsulent cand.jur. Betina Johansen

### **3. Ankenævnets etablering og baggrund.**

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager. Økonomi- og erhvervsministeren har godkendt ankenævnet frem til 31. december 2012.

Ankenævnet har i beretningsåret etableret et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatslederen. Forretningsordnen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

#### **De tilsluttede trafikselskaber i 2009 var:**

DSB, Sølvgade 40, 1349 København K,  
DSB S-tog, Sølvgade 40, 1349 København K,  
DSBFirst,  
Arriva Tog, Drewsensvej 1 A, Postboks 820, 8600 Silkeborg,  
Metroselskabet, Metrovej 5, 2300 København S,  
Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,  
Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,  
Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,  
FynBus, Dannebrogsgade 10, Postboks 359, 5100 Odense C,  
Bornholms Trafikselskab, Snellemark 30, 3700 Rønne,  
Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby.

I forbindelse med at EU's passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 trådte i kraft den 3. december 2009, er ankenævnets vedtægter blevet ændret for så vidt angår jernbanepassagerer, der nu tillige kan klage over personskade indtruffet ved en hændelse, der har fundet sted den 3. december 2009 eller senere. Derudover er vedtægterne ændret med virkning pr. 1. januar 2010 som konsekvens af ændring af lov om forbrugerklager (lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelsen af klagenævnsafgørelser mv.), hvorefter der indføres regler om bistand til forbrugere, der vil indbringe en nævnsafgørelse for retten.

## **4. Ankenævnets virksomhed.**

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og metro. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikskaber, som ikke er tilsluttet ankenævnet. Forholdet, som tvisten vedrører, skal være opstået den 1. januar 2009 eller senere. Tidligere var Forbrugerklagenævnet klageinstans for denne type forbrugersager vedrørende kollektiv transport.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikskabet og forgæves have søgt at få en tilfredsstillende ordning med selskabet.

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det fremgår af lov om forbrugerklager, at det skal koste et gebyr at klage til et godkendt privat ankenævn. Klagegebyret til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er 160 kr., hvis det man klager over vedrører et beløb på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre eller vedrører klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr.

Ankenævnet har i beretningsåret holdt 4 møder, hvor der i alt er afgjort 80 sager. Det er ankenævnets mål, at sagsbehandlingstiden ikke bør overstige 6 måneder fra det tidspunkt, hvor klagegebyret registreres indgået på ankenævnets konto frem til tidspunktet, hvor parterne modtager en afgørelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2009 været 43 dage. Læs mere om sagsbehandlingstiden i øvrigt under statistikafsnittet.

Udover behandlingen af klager, har sekretariatet oprettet en brugervenlig hjemmeside, der blandt andet informerer om de trufne afgørelser, og hvorfra klageskemaet kan udfyldes og sendes til sekretariatet.

### **Sagsbehandling i sekretariatet:**

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikskabet, hvis de formelle betingelser om, at klageren skal have rettet skriftlig henvendelse til trafikskabet forinden og hændelsen, som klagen vedrører, har fundet sted den 1. januar 2009 eller senere. Trafikskabet skal stoppe sagsbehandlingen herunder opkrævning af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Trafikskabets svar sender sekretariatet til klageren med henblik på bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikskabet herefter om yderligere bemærkninger.

Hvis der i en lignende sagstype foreligger nævnspraksis, henleder sekretariatet klagerens og indklagedes opmærksomhed herpå, således at parten kan tage stilling til om klagesagen ønskes fortsat eller frafaldes.

## Årsberetning 2009.

Sekretariatet udarbejder herefter en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser til brug for ankenævnets behandling af sagen på et møde.

### **Afgørelsen:**

I afgørelsen deltager som hovedregel de to medlemmer fra Forbrugerrådet, de to medlemmer fra branchen samt nævnsformanden. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med kun tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelse er skriftlig og bliver sendt til parterne samt i anonymiseret form til Forbrugerstyrelsen. Det vil fremgå af afgørelsen, om klageren eller trafikskabet skal betale gebyr for sagens behandling. Hvis klageren får helt eller delvist medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret. Hvis et tilsluttet trafikskab ikke får medhold, skal selskabet betale et gebyr til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms. Ikke-tilsluttede selskaber skal betale 12.500 kr. inkl. moms. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til parternes opfyldelse af afgørelsen.

Afgørelsen kan ikke påklages til andre ankeinstanser. Er man uenig i ankenævnets afgørelse og vil forsøge at få den ændret, må man anlægge sag ved domstolene.

### **Offentliggørelse:**

Alle ankenævnets afgørelser offentliggøres på hjemmesiden. Klagerens navn nævnes ikke. Der er i vedtægterne mulighed for at undlade at offentliggøre trafikskabets navn, hvis særlige forhold taler herfor. På trafikskabets anmodning udelades oplysninger, som selskabet har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Dette har ikke været tilfældet i 2009.

Ankenævnet fører en liste over trafikskaber, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om spørgsmålet, som klagen vedrører. Oplysninger om trafikskabets navn tages af listen efter 12 måneder.

Der har ikke figureret trafikskaber på listen.



## 5. Ankenævnets stillingtagen til principielle spørgsmål.

I forbindelse med afgørelsen af de konkrete sager, der har vedrørt kontrolafgifter, har ankenævnet skullet tage stilling en række forhold, som har gjort sig gældende i de pågældende sager, nemlig;

1. anvendelsen af **politi** til identifikation af passageren, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel
2. at billetautomaterne ikke tager **sedler**,
3. at der opkræves kontrolafgift hos **mindreårige** (mellem 15 og 18),
4. om der kan kræves kontrolafgift af en passager, der **har gyldig** rejsehjemmel, men som ikke vil vise denne samt
5. om ankenævnet kan behandle klager, hvor man ikke har rettet henvendelse til trafiksekskabet inden udløbet af selskabets frist for **indsigelse**.

Ankenævnet har i disse sager udtalt,

1. at der ikke er anledning til **kritik** af at S-togsrevisorerne tilkalder politiet, idet det kan være vanskeligt eller umuligt for en kontrollør at bedømme, om den pågældende afgiver **urigtige oplysninger**, hvis der ikke forevises legitimation, og det kan derfor være hensigtsmæssigt at tilkalde politiet og at et sådant skridt ikke er **uproportionalt** over for passagerer, som ikke har gyldig rejsehjemmel og ikke kan legitimere sig,
2. at der ikke er anledning til **kritik** af at man ikke kan betale med sedler, med henvisning til **de kriminalpræventive hensyn**, der ligger bag den manglende mulighed, da automaterne ville indeholde store beløb i sedler og i byttepenge og være udsat for hærværk/tyveri, der ville betyde udgifter til reparation og gene for passagerer, der ikke kunne benytte maskiner, der var itu
3. at det i **retspraksis**, er fastslået at man **godt** kan opkræve kontrolafgift over for mindreårige.
4. Spørgsmålet blev aktuelt i en sag, hvor en passager blev bedt om at vise billet lige efter udstigning af et S-tog på perronen, og som udbad sig hjemlen til billetkontrol, før han ville forevise sine klippekort. Da kontrolpersonalet ikke gav ham et fyldestgørende svar, nægtede han at vise sine klippekort. Politiet blev herefter tilkaldt. Ankenævnet udtalte følgende:

"I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets 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 indklagedes forretningsbetingelser § 4, stk. 1, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempeling af zonenummer, dato, klokkeslæt mv. er korrekt. Det fremgår endvidere, at passageren uopfordret skal vise billet eller kort til DSB's personale. Af forretningsbetingelsernes § 4, stk. 3 fremgår, at passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Daværende trafikminister har den 31. oktober 2005 redegjort for bemyndigelsen til billetkontrol af gyldig rejsehjemmel af personer, der opholder sig på tog-perroner, og har blandt andet anført følgende: " Når man forlader toget, har man modtaget en transportydelse, og det er således ikke længere så klart for passagererne, at man fortsat vil kunne blive mødt med et krav om at fremvise gyldig rejsehjemmel. Det er derfor min opfattelse, at det bør fremgå meget klart for passagerne, at man også skal have gyldig rejsehjemmel, når man stiger af toget, og at hvis dette ikke klart er offentliggjort, vil man ikke kunne

## Årsberetning 2009.

blive afkrævet kontrolafgift. Jernbanevirksomhedernes adgang til at kontrollere passagerer, der forlader toget, giver dem muligheden for en mere effektiv kontrol. Omvendt bør man kun betegnes som passager i umiddelbar forlængelse af udstigning af toget, dvs. der skal ikke være tvivl om, at man har modtaget en transportydelse. Jeg finder det afgørende, at såfremt en passager bryder en regel, skal vedkommende også være klar over dette. Det skal fremgå på perronen eller i toget, samt i selskabernes forretningsbetingelser, at hvis man ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse, under rejsen og ved rejsens afslutning, kan der udstedes kontrolafgift." **3 medlemmer udtaler følgende:** Det er uomtvistet, at klageren steg af S-tog linje E på Københavns Hovedbanegård, og at han var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel – 2 klippekort. Ud fra de foreliggende oplysninger lægger vi til grund, at S-togsrevisorerne anmodede klageren om at vise billet i umiddelbar forlængelse af, at klageren steg ud af S-toget og afsluttede sin rejse, og at klageren således – uanset at han opholdt sig på perronen, da han blev kontrolleret – var at betegne som passager.

På den baggrund finder vi, at DSB S-tog var berettiget til at anmode om at få forevist klagerens rejsehjemmel, og at klageren på kontroltidspunktet havde pligt til at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og på forlangende at forevise denne for S-togsrevisorerne.

Vedrørende spørgsmålet om sanktionen for klagerens overtrædelse af denne pligt bemærker vi følgende: I henhold til dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 1, fastsætter trafikministeren regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

Det fremgår af indklagedes Forretningsbetingelser § 4, stk. 1, at passageren uopfordret skal vise billet eller kort, og at DSB kun accepterer billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. I § 4, stk. 3, om kontrol i S-tog fremgår, at passagerer, der "træffes uden gyldig billet eller kort", skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Vi finder, at der med disse bestemmelser i forretningsbetingelserne er tilstrækkelig hjemmel til at pålægge en kontrolafgift til passagerer, der nægter at forevise deres i øvrigt gyldige rejsehjemmel for S-togsrevisorer. Vi har herved også lagt vægt på, at det må anses for almindeligt kendt, at rejsehjemlen skal forevises på opfordring fra en S-togsrevisor, uanset om kontrollen foregår i toget eller umiddelbart efter udstigning.

Der er for ankenævnet ikke oplyst nogen rimelig grund til, at passageren ikke foreviste sine klippekort, da han blev opfordret hertil af S-togsrevisorerne.

På denne baggrund finder vi, at DSB S-tog har været berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift for ikke i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom at have forevist gyldig rejsehjemmel. Da DSB S-tog var berettiget til at anse klageren for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet var DSB S-tog også berettiget til at anmode klageren om at legitimere sig, jf. dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 10 og forretningsbetingelsernes § 4, stk. 1, og ankenævnet har i en tidligere afgørelse fundet, at kontrollører til sikring af passagerens identitet kan tilkalde politiet.

For så vidt angår klagen over togsrevisorernes opførsel, kan ankenævnet ikke på det foreliggende grundlag træffe afgørelse herom, hvorfor denne del af klagen afvises efter beskaffenheden.

Ankenævnet bemærker, at der ved afgørelsen ikke er taget stilling til berettigelsen af kontrol af rejsehjemlen hos personer, der i øvrigt opholder sig på en perron.

### **2 medlemmer udtaler følgende:**

Det er ubestridt af begge parter, at klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Vi finder, at det faktum, at billetten i den konkrete sag ikke fremvises på forlangende, ikke kan medføre, at en ellers gyldig billet bliver ugyldig. Der er modsatrettede beskrivelser af optrappingen af forløbet, og derfor er det svært at gennemskue, hvad der er reelt er hændt i situationen. Faktum er at klageren fremviste gyldig billet, inden afgiften blev skrevet.

Det er desuden vores opfattelse, at en afgift alene kan påføres en passagerer, der ikke ved rejsens påbegyndelse havde gyldig rejsehjemmel.

Det er således vores opfattelse, at forretningsbetingelserne ikke klart præciserer, at man fortsat kan blive mødt med et krav om fremvisning af gyldig rejsehjemmel, når man har forladt/forlader toget og dermed har afsluttet/afslutter rejsen og står på perronen. Samtidig fremgår det heller ikke tydeligt af retningslinjerne, hvilke konsekvenser det generelt har at nægte fremvisning i umiddelbar tilknytning, eller hvad, der menes med "i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning". Vi finder på denne baggrund, at DSB S-tog ikke har været berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift for ikke i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom at have forevist gyldig rejsehjemmel. DSB S-tog var så-

## Årsberetning 2009.

ledes ikke berettiget til at anse klageren for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.”

5. Ankenævnet anser sig for kompetent til at behandle klagesagerne, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for trafikskabet er overskredet, idet det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke skal stilles ringere ved en ankenævnsbehandling end ved behandling af en tilsvarende indsigelse i fogedretten. Det følger af dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 6, at fogedretten efter begæring træffer afgørelse om de indsigelser, som skyldneren fremsætter over for SKAT om kravets berettigelse, når trafikskabet har videregivet inddrivelsen af kravet til SKAT. I § 23, stk. 8, er fristen for indsigelse 4 uger efter at skyldneren har modtaget oplysning fra SKAT om lønindeholdelse eller modregning i overskydende skat. Skyldneren har derfor mulighed for at få bedømt kravets berettigelse, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for trafikskabet ikke er overholdt.

### 6. Praksis – for få zoner.

Efter modtagelsen af de første klager stod det klart, at klagetemaet hovedsagelig er kontrolafgifter. Den største undergruppe er klager, hvor passageren i hovedstadsområdet har modtaget en kontrolafgift for at have billet/stemplet klippekort til for få zoner. Passagererne oplever det urimeligt, at selv om de har undersøgt zoneoversigten på stationen og købt billet /stemplet kortet til det antal zoner, de har regnet sig frem til, at den pågældende tur kræver, er de blevet pålagt en kontrolafgift på det fulde beløb på 750 kr. i S-tog.

Ankenævnets praksis i denne type sager, har fastslået, at det som udgangspunkt er passagerens ansvar at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel ved rejsens begyndelse. Ankenævnet har i sine afgørelser lagt vægt på, at det i bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, der 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."

Selvbetjeningssystemet med stikprøvevis kontrol medfører herefter, at passageren skal sikre sig, at kort/billet er stemplet korrekt og til det rigtige antal zoner.

Ankenævnet har dog i en række afgørelser fundet anledning til at opfordre DSB S-tog til at overveje, om det kan tydeliggøres fx typografisk, at det er den særlige procedure, der skal følges ved beregning af zoner, hvor rejseruten slutter i en farvezone, der ifølge oversigtskortet er billigere, end den eller de farvezone, som rejsen går igennem. På sådanne rejser skal man huske at beregne prisen ud fra den farvezone, som modsvarer den dyreste billet på farveoversigten.

Denne opbygning af zonesystemet medfører endvidere, at en ud- og hjemrejse med samme transportmiddel kan have forskelligt zoneantal. Da DSB S-tog ikke ved sine klippekortautomater har gjort opmærksom herpå, gav ankenævnet klageren medhold i en sag med henvisning til, at klageren, der havde undersøgt oversigtskortet på udrejsen ved klippeautomaten og stemplet i overensstemmelse hermed, havde en berettiget forventning om, at hun også på hjemturen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet lagde vægt på, at det forhold, at en ud- og hjemrejse kan have forskelligt antal zoner, når man følger samme rute med samme transportmiddel, ikke er forventeligt for passagerne, og at der derfor må stilles krav om klar og tydelig information til passagerne om, at man skal være opmærksom herpå.

Endelig har ankenævnet i en række sager fundet det godtgjort, at klageren er steget på en bus i en bestemt takstzone, men at den pågældende buschauffør ikke manuelt har ændret zoneindstillingen på klippeautomaten ved kørsel ind i den pågældende zone. Klageren er herefter ved omstigning til S-tog blevet pålagt kontrolafgift for at have stemplet til for få zoner. I disse sager har ankenævnet statueret, at kontrolafgiften skulle frafaldes.

## **7. Praksis – automaten kunne ikke stemple.**

En anden stor gruppe klager vedrører manglende stempeling af klippekort. I disse sager er ankenævnets praksis den, at det er trafikudbyderens ansvar, at materiellet virker, men at passageren skal udfolde rimelige bestræbelser på at få sit kort stemplet i de tilfælde, hvor den automat, man prøver, tilsyneladende ikke virker. Er der flere automater på perronen, skal samtlige automater således prøves, og hvis disse ikke stempler kortet, må man henvende sig i billetsalg eller Kort&Godt—kiosk for at få udleveret et nyt klippekort. Det er overvejende ankenævnets opfattelse, at hvis der ikke er fejlmelding på automaterne, hvilket trafikselskabet anmodes om at dokumentere under klagesagen, må det bero på passagerens forhold, at kortet er i en sådan forfatning, at det ikke kan stemples i nogen automat. Endelig skal passageren være opmærksom på, at kortet stemples med tydeligt stempel.

I en sag om fejl i stemplingen udtalte ankenævnet følgende:

*”Ankenævnet lægger efter klagerens forklaring til grund, at kortet blev stemplet i automaten omkring kl. 5.45, men at automaten stemplede kl. 00.30. den 12. januar. At det således skyldes en maskinefejl, at kortet var stemplet forkert, underbygges af, at den påstemplede zonekombination 70/66 ikke findes. På tidspunktet for stemplingen af kortet kunne klageren ikke have fået hjælp i hverken billetsalg eller en Kort&Godt butik, idet de endnu ikke var åbne. 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 stemplet billet eller kort i det tilfælde, hvor den automat, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker. Selvom passageren som udgangspunkt har ansvaret for, at kortet er korrekt stemplet, finder ankenævnet under de foreliggende omstændigheder, hvor materiellet ikke virkede korrekt, og klageren ikke havde nogen særlig anledning til at tjekke stemplingen af kortet, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.”*

### **8. Praksis – uden billet/ikke forevist billet/glemte at stemple.**

I disse sager er passageren truffet uden billet og enkelte har senere indsendt en billet eller klippekort, som den pågældende ønsker skal tages i betragtning som rejsehjemmel.

Passagerens efterfølgende indsendelse af en billet eller klippekort har i al væsentlighed ikke ført til annullering af kontrolafgiften. Dog udtalte ankenævnet følgende i en sag:

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

I en anden sag lagde ankenævnet til grund, at klageren havde opgivet at lede efter sit klippekort i kontrolsituationen grundet en misledende oplysning fra S-togsrevisoren og udtalte:

”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 [DSB S-tog] 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.”

I samtlige sager, hvor passageren af den ene eller anden grund har glemt at stemple, har ankenævnet fastholdt kontrolafgiften.

SMS-billetter blev indført i januar 2009, og der gik nogle måneder, før klagesagerne kom til behandling i ankenævnet. Indholdet i disse sager kan stort set opdeles efter, om billetten er modtaget på passagerens mobil, før denne steg på et offentlig transportmiddel, eller om telefonen løb tør for strøm inden eller i forbindelse med kontrollen.

Ankenævnet har statueret, at passageren skal have modtaget SMSbilletter på mobiltelefonen før om bordstigning og har fastholdt kontrolafgiften i de sager, hvor dette ikke har været tilfældet.

Ankenævnet har endvidere i to sager, hvor telefonen løb tør for strøm udtalt:

”I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets 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.”

## Årsberetning 2009.

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.

I forretningsbetingelsernes § 4.1, om kontrol af billetter og kort er anført: "Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til DSB's personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. I § 4.3, om kontrol i S-tog er anført følgende: "I disse tog er der stikprøvevis billetkontrol. Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr."

Der er ikke i DSBs forretningsbetingelser anført noget om SMSbilletter, men i den folder, der findes om SMSbilletter, står der, at hvis telefonen er løbet tør for strøm i kontrolsituationen, skal der betales en kontrolafgift.

Klageren kunne ikke i kontrolsituationen forevise en gyldig billet, da telefonen var løbet tør for strøm, og det var derfor korrekt at udskrive en kontrolafgift.

Den pågældende S-togsrevisor kan i kontrolsituationen ringe og få bekræftet, at der er fra det oplyste mobiltelefonnummer er bestilt og modtaget en billet samt gyldighedsperioden for denne billet.

Ankenævnet er opmærksom på, at en SMSbillet er upersonlig, og at en mobiltelefon ikke nødvendigvis haves i hænde af den person, i hvis navn nummeret er oprettet. Der kan derfor forekomme situationer, hvor reglerne om at være i besiddelse af gyldig billet kan omgås, hvis passageren ikke kan vise SMS-billetten på den telefon, som vedkommende er i besiddelse af. I nærværende sag foreligger der ikke oplysninger, som giver ankenævnet anledning til at tro, at der foreligger en omgåelsessituation. Ankenævnet finder ikke grundlag for at tro, at klageren ikke var i besiddelse af den telefon på kontroltidspunktet, som udskriften fra Unwire vedrører.

Uanset at klageren i kontrolsituationen ikke kunne forevise en gyldig smsbillet, finder ankenævnet ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at der fra den telefon, som klageren var i besiddelse af i kontrolsituationen, men som løb tør for strøm, var bestilt en SMSbillet.

Billetten var gyldig til kl. 19:58:22, hvilket fremgår af oplysningerne fra Unwire. Klageren var således i besiddelse af gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, selv om hun ikke kunne forevise denne.

På den baggrund finder ankenævnet, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at den pålagte kontrolafgift på 750 kr. skal bortfalde mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., jf. forretningsbetingelserne § 4. 3. Rykkergebyret for den manglende betaling skal herefter frafaldes."

## 9. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent.

Der er oprettet i alt 319 klagesager i beretningsåret. Disse fordeler sig på 329 klagepunkter, idet en sag kan handle om flere forhold. Der er dog for langt størstedelens vedkommende tale om kun ét klagepunkt pr. sag.

I samtlige sager, hvor trafikskabet ikke har fået medhold i sagen, har selskabet fulgt ankenævnets afgørelse. Efterlevelsprocenten er derfor 100. Af samme årsag figurerer ingen selskaber på den vedtægtsregulerede liste på hjemmesiden over selskaber, der ikke følger ankenævnets afgørelse.

### Samlet antal behandlede sager fra 1. februar 2009 til 31. december 2009:

Oprettede sager:	319
Afsluttede sager i alt:	222
- heraf afgjort på nævnsmøde:	80
Øvrigt afsluttede:	142
- heraf trafikskabet frafaldet inden nævnsbehandling:	124
- klageren frafaldet inden nævnsbehandling:	18

**Sager overført til 2010: 97**

Der har været i alt 162 telefoniske henvendelser og 38 generelle forespørgsler på e-mail til ankenævnets sekretariat.

### Alle afsluttede sager: 222

### Antal

### I procent

Inden for 30 dage	94	42 %
Inden for 60 dage	32	14 %
Inden for 90 dage	27	12 %
Inden for 120 dage	21	10 %
Inden for 150 dage	17	8 %
Inden for 180 dage	18	8 %
Mere end 180 dage	13	6 %



## Årsberetning 2009.

**Sager afgjort i ankenævn: 80**

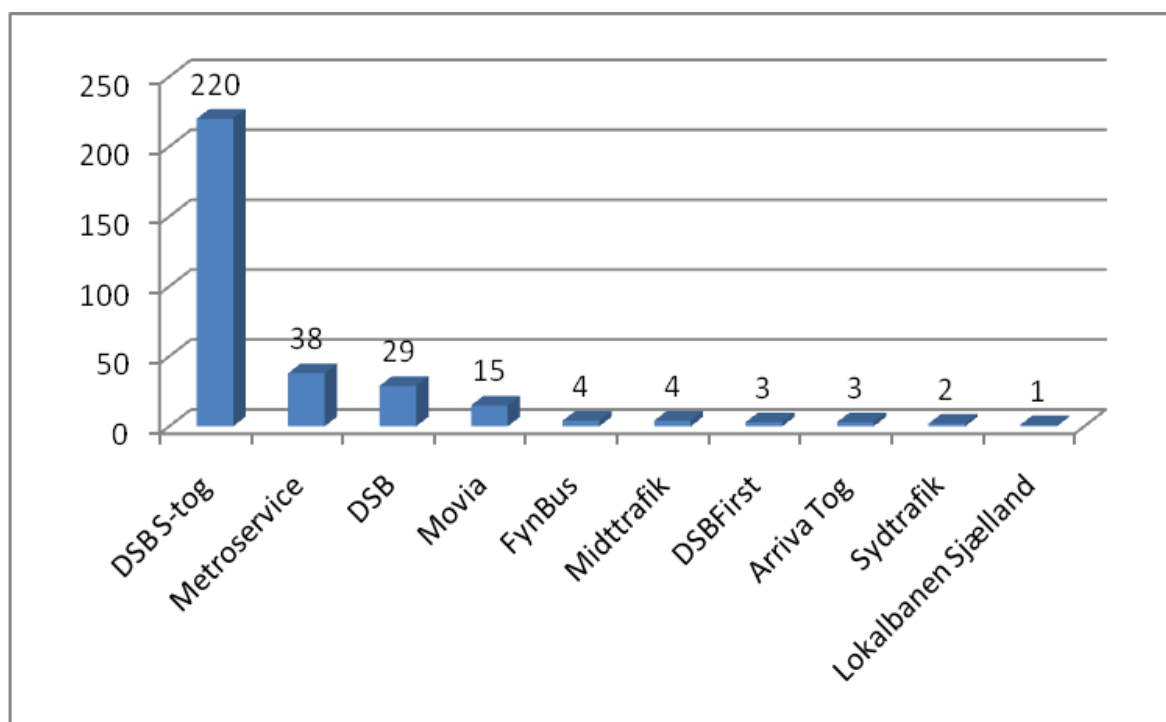
**Antal**

**I procent**

Inden for 30 dage	0	0 %
Inden for 60 dage	0	0 %
Inden for 90 dage	13	16 %
Inden for 120 dage	19	24 %
Inden for 150 dage	14	18 %
Inden for 180 dage	21	26 %
Mere end 180 dage	13	16 %

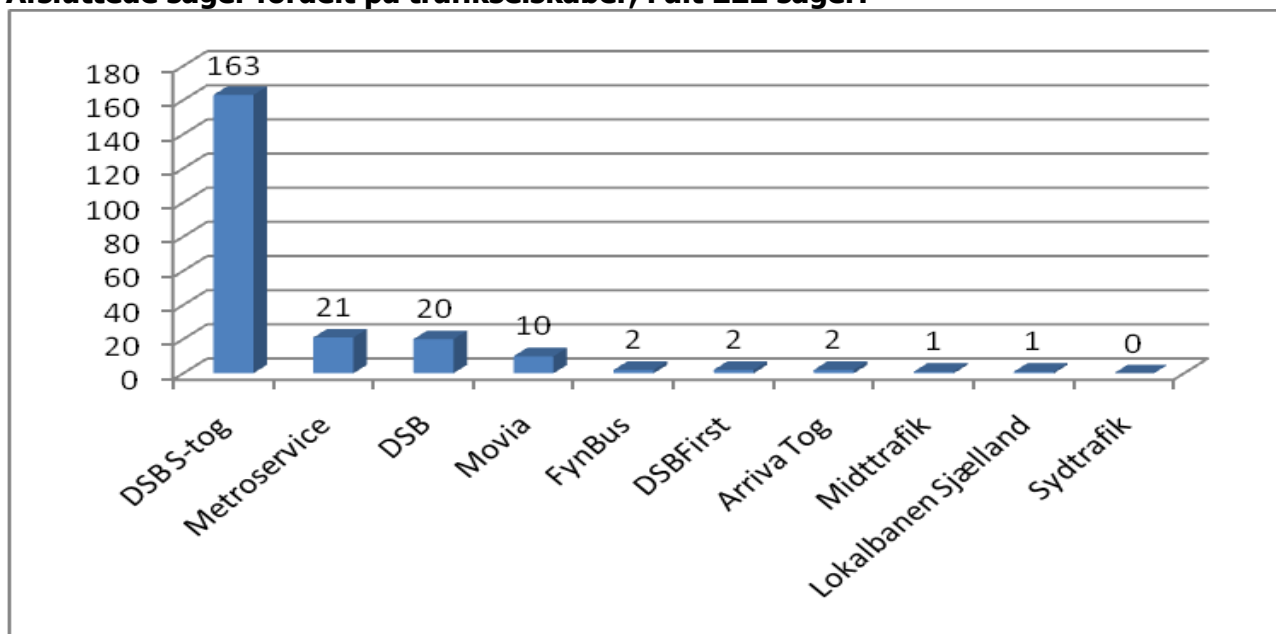
**Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 43 dage.**

**Oprettede sager fordelt på trafiksselskaber, i alt 319 sager:**

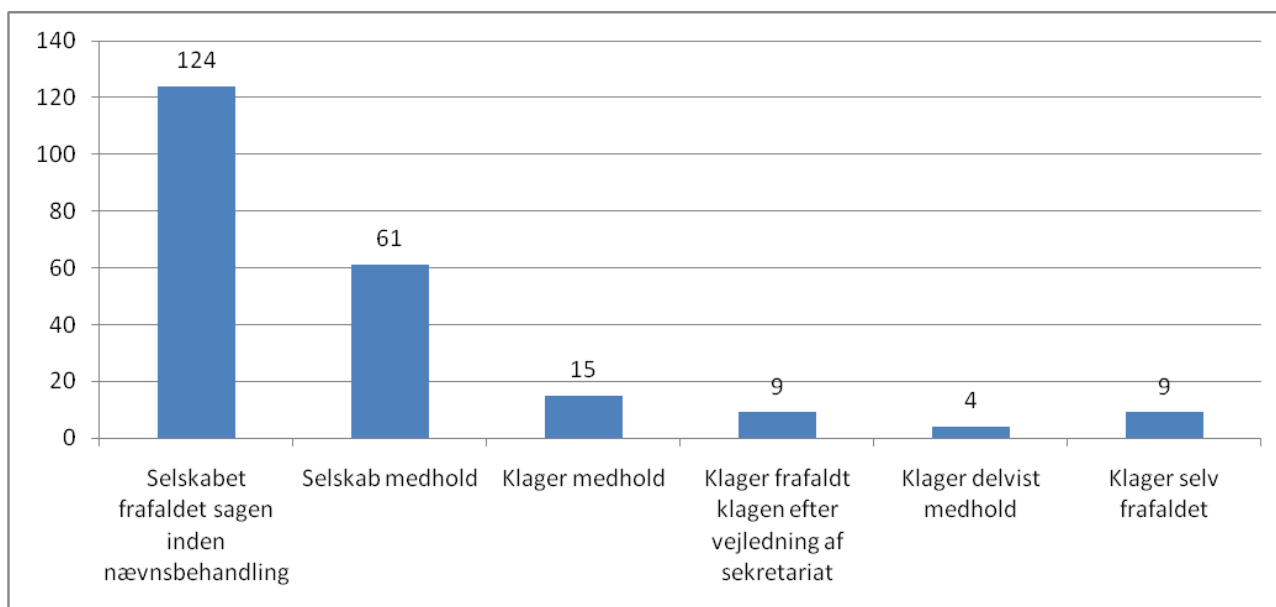


## Årsberetning 2009.

### Afsluttede sager fordelt på trafiksselskaber, i alt 222 sager:



### Afsluttede sager fordelt på udfald, i alt 222 sager:



## Årsberetning 2009.

Trafikselskab navn:	Selskab medhold	Klageren medhold/ delvist medhold	Selskab frafaldet sagen	Klageren frafaldet sagen
------------------------	-----------------	--------------------------------------	----------------------------	-----------------------------

DSB S-tog	46	15	91	11
Metroselskabet v/Metroservice	6	1	11	3
DSB	4	0	14	2
MOVIA	3	1	5	1
FynBus	0	2	0	0
Midttrafik	0	0	1	0
Arriva Tog	2	0	0	0
DSBFirst	0	0	1	1
Sydtrafik	0	0	0	0
Lokalbanen Sj.	0	0	1	0

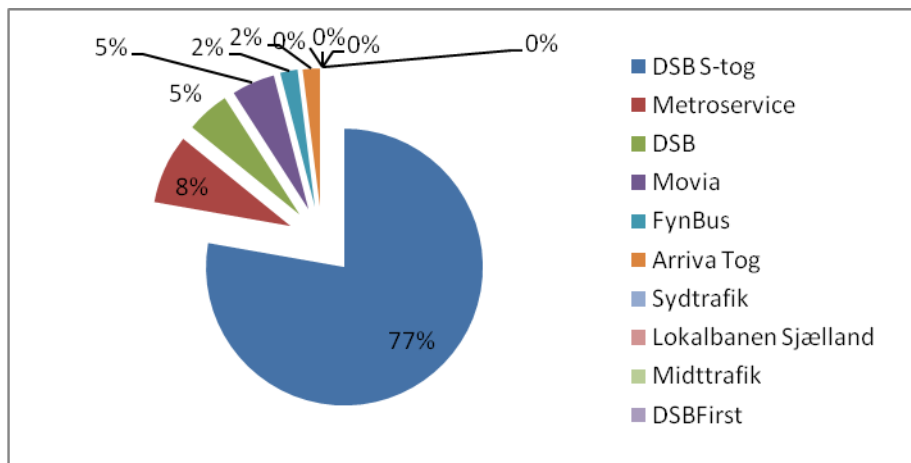
### Trafikselskabers andel af afgjorte sager på nævnsmøder; i alt 80 sager:

DSB S-tog:	77 %
Metroservice:	8 %
DSB:	5 %
Movia:	5 %
FynBus:	2,5 %
Arriva Tog:	2,5 %
Sydtrafik:	0 %
Lokalbanen Sjælland:	0 %
Midttrafik:	0 %
DSBFirst:	0 %

---

<b>I alt</b>	<b>100 %</b>
--------------	--------------

## Årsberetning 2009.



De 2,5 % for FynBus og Arriva Tog er af tekniske årsager nedrundet til 2 %.

### Fordeling af klagepunkter:

Der er oprettet 319 sager med i alt 328 klagepunkter.

De 4 overordnede klagegrupper er:

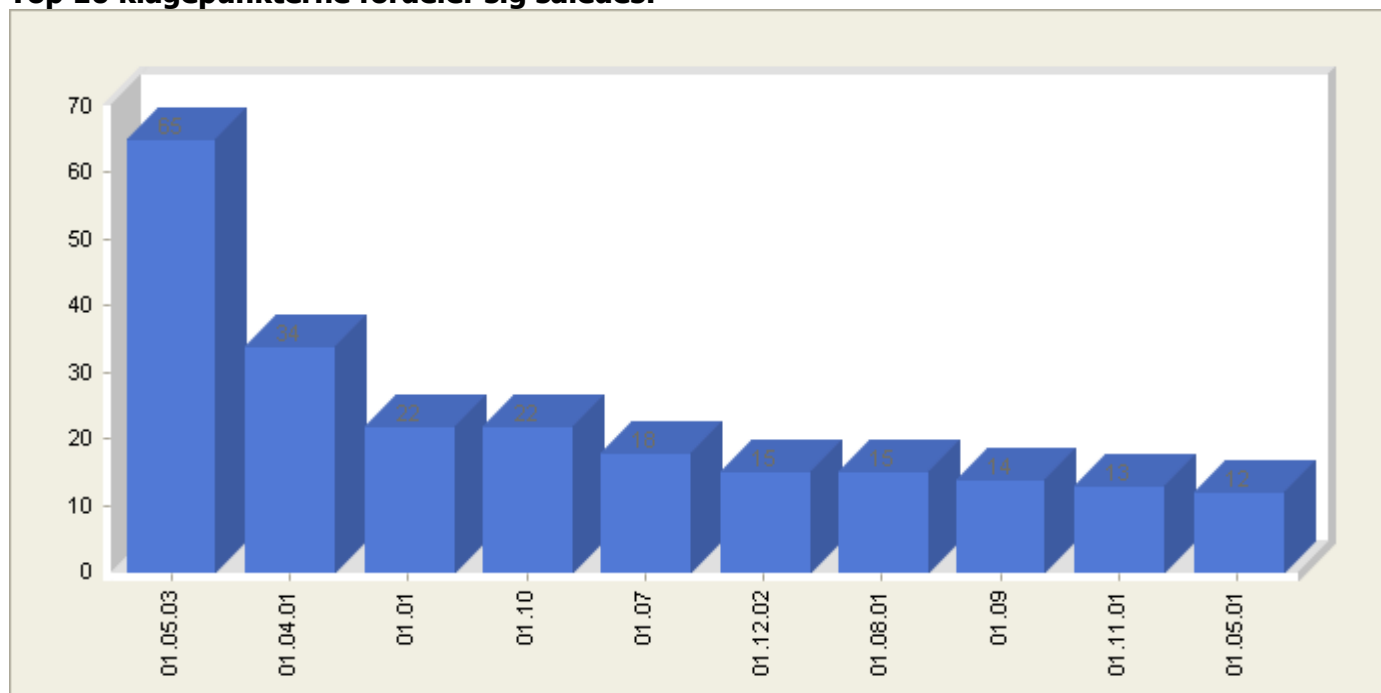
Kontrolafgifter:	299
Refusion:	22
Erstatning:	3
Kontrollørs adfærd:	4

---

**i alt**                      **328**

## Årsberetning 2009.

### Top 10 klagepunkterne fordeler sig således:



- 01.05.03: Kontrolafgift - for få zoner
- 01.04.01: Kontrolafgift - automat kunne ikke stemple
- 01.01: Kontrolafgift - fejl på billet eller kort
- 01.10: Kontrolafgift - ikke forevist billet eller kort
- 01.07: Kontrolafgift - glemt at stemple
- 01.12.02: Kontrolafgift - købt forkert/anvendt forkert billet eller kort
- 01.08.01: Kontrolafgift - ingen billet
- 01.09: Kontrolafgift - kørt forkert/for langt
- 01.11.01: Kontrolafgift- SMSbillet
- 01.05.01: Kontrolafgift - chauffør vejledt om /udstedt billetten