

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0135

**Klageren:** XX

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Ud og hjem ikke samme antal zoner.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 4. juni 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 29. juni 2009.

**Klageren har oplyst,** at hun den 3. juni 2009 rejste med sin datter fra Albertslund i takstzone 43/54 til Høsterkøb i takstzone 61. Datteren var i besiddelse af et periodekort til zonerne 43 og 32, og de stemplede derudover et klip på et "alle zoner"- klippekort kl. 10.00.

Turen går ifølge ruteoversigten på stempelautomaten igennem 4 zoner.

Deres rejsehjemmel blev kontrolleret i toget kort før Lyngby Station, hvor den blev godkendt.

På Holte Station steg de på bus linje 354, og viste buschaufføren periodekort og klippekort til sammen, og dette blev igen godkendt.

Ca. 1 time senere skulle klageren og datteren rejse tilbage af nøjagtig samme rute, og stemplede det samme antal zoner som på udturen.

Deres rejsehjemmel blev kontrolleret ved Københavns Hovedbanegård, hvor de fik at vide, at de manglede 2 zoner, idet rejsen tilbage gik gennem 6 takstzoner. Kl. 12.56 blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren skrev til DSB Kundecenter og anmodede om at kontrolafgiften blev annulleret. Kundecenter afviste dette og anførte blandt andet følgende:

Ikke blot destinationen, men hele rejseruten skal ligge inden for gyldighedsområdet. Dette fremgår af vejledningen på selve zonekortet. Det anbefales derfor, at man er omhyggelig med aflæsningen af kortet.

Påbegyndes en rejse udenfor kortets gyldighedsområde, skal man købe billet efter de almindelige regler. Det vil sige fra afgangsstedet til den første zone, hvor kortet er gyldigt. Man kan altså ikke "hakke" tilkøbsbilletten i stykker og bruge nogle zoner på den ene side af periodekortets gyldighedsområde og resten på den anden side.

Det skal bemærkes, at man kan nøjes med tillægsbillet til én zone, hvis man starter rejsen fra en nabozone til én af de zoner, man har på sit kort

Ønsker man at lade en eller flere af periodekortets zoner indgå i den fortsatte rejse, hvor kortet ikke rækker, må man stå af toget i kortets gyldighedsområde og købe tillægsbillet.

Af rejsereglerne for bus, tog og metro i hovedstadsområdet fremgår følgende om "delezoner":

Flere personer kan dele zoner på billetter og klippekort, når de rejser sammen. To ting skal være opfyldt:

1. De har billet eller klip til mindst to zoner pr. person.
2. Det samlede antal zoner svarer til det, de tilsammen skal betale for. "Alle zoner" svarer til 9 zoner.

Man kan dele zoner på

- En eller flere billetter
- Et eller flere klippekort
- Ved at mixe billetter og klip.

Zoner på et periodekort tæller kun med, hvis rejsen starter eller slutter i periodekortets gyldighedsområde.

Reglerne gælder for voksne og børn, der rejser på billetter og klippekort til henholdsvis voksne og børn. Nedenfor ser du forskellige eksempler, der opfylder betingelserne.....

#### **Billet eller klippekort kombineret med periodekort:**

- To personer skal rejse sammen fra zone 1 til zone 3. De har hver et periodekort til zone 1 og 2. De køber en 2-zoners billet eller klipper én gang på et 2-zoners klippekort.
- To personer skal rejse sammen fra zone 2 til zone 3. Den ene har periodekort til zone 1 og 2. De klipper én gang på et 3-zoners klippekort. "

Teksten på oversigtskortet på den pågældende stempelautomat har følgende indhold:

"Du er i den røde zone Følg din rejserute frem til den zone, du skal til. Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris. Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort. Du skal mindst betale/ klippe for 2 zoner. Hund med tog Klip/billet som for et barn. Cykel med tog i Hovedstadsområdet Du skal bruge et cykelklippekort eller en cykelbillet. 1 klip eller billet gælder i 2 timer. Du må ikke stå af og på S-toget med cykel på Nørreport

station hverdage ma-fr i tidsrummet mellem kl. 7.00-8.30 og kl. 15.30-17.00-hverken i den ene eller anden kørselsretning. Cykel med tog til/fra Hovedstadsområdet Få en brochure på en station.”

Det fremgår ikke af oversigten, som på oversigten på billetautomaterne, at man skal være opmærksom på, at der på samme rute tilbage kan være et andet antal zoner.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at de talte zonerne fra Albertslund til Høsterkøb og stemplede så det passede med periodekortet og det antal zoner, de havde på klippekortet,

at det ikke kan passe, at man skal tælle zonerne på returrejsen for nøjagtig den samme tur,

at de ikke er ude på at snyde, da de havde et månedskort til 2 zoner og et klippekort til alle zoner, hvor der var 6 klip tilbage,

at det er urimeligt, at kontrolafgiften er på samme beløb, som hvis de havde taget toget uden billet, samt

at på turen fra Albertslund til Høsterkøb er der 8 zoner ud og åbenbart 12 zoner hjem, altså manglede de 1 zone på hjemturen. Til gengæld havde de stemplet 1 zone for meget på udturen.

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

at klageren og datteren i kontrolsituationen viste et "alle-zoner"- klippekort stemplet i zone 61 samt et periodekort med zonerne 32 og 43,

at ved rejse fra zone 61 til zone 43/54 via zone 1, er der 6 zoner, hvorfor det ikke er tilstrækkeligt med et periodekort dækkende zonerne 32 og 43,

at som det er oplyst i DSB Kundecenters svarbrev af 23. juni 2009, er der på stempel- og billetautomaterne samt busstoppesteder anbragt en vejledning til zonesystemet, hvor det fremgår, at man skal følge sin rejserute og have billet til det dyreste gyldighedsområde,

at hele rejsen skal ligge inden for gyldighedsområdet af ens billet eller kort. I dette tilfælde krævede rejsen tillægs-billetter til periodekortet. Dette omtales også i DSB Kundecenters svarbrev. Man kan ikke bruge zoner fra en andens klippekort, som er i "overskud",

at det ikke vurderes, hvorvidt en passager forsøger at snyde eller ej. Kontrolafgiftens størrelse er ens for alle, og gradueres ikke i forhold til, om man har gyldig billet eller kort til noget af rejsen, eller helt mangler billet eller kort. Sådanne regler ville kunne udnyttes af mindre ærlige passagerer, der konsekvent ville købe billet til en kortere strækning,

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 grund-

regel er en forudsætning for det selvbetjenings-system der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af klippekort og periodekort.  
Kopi af zoneoversigt på stempelautomater.  
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 billetteringsystemet 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 § 23 i lov om jernbaner fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I DSBs forretningsbetingelser for S-tog fremgår, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der gælder til hele rejsen, og selv skal kontrollere, at stempelingen (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.

Klageren og hendes datter foretog på samme dag ud- og hjemrejse ad samme rute og med samme transportmiddel. På oversigtskortet ved stempelautomaten undersøgte de forinden udrejsen, hvor mange zoner de skulle stemple i forbindelse med deres rejse, og de stemplede det samme antal zoner på hjemrejsen.

Det er ikke anført på oversigtskortet, at passagerer skal være opmærksomme på, at hjemrejsen i denne situation kan have et andet zoneantal. Denne oplysning fremgår alene af billetautomaterne.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren havde en berettiget forventning om, at hun også på hjemturen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og at der derfor i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren ikke skal betale kontrolafgift ved at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet har herved lagt 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.

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 indklagede 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 7. december 2009.



Tine Vuust  
Nævnensformand