

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0156

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone i hovedstadsområdet (A-F)

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 16. juni 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. juli 2009

Klageren har oplyst, at han ofte rejser fra Odense til København både i embeds medfør og privat. Den 15. juni rejste han til Københavns Hovedbanegård og havde købt et 10-turs klippekort (Odense 01+) til København H (A-F). Klippekortets gyldighed rækker til Hellerup station i hovedstadsområdet, når man rejser nordpå fra Københavns Hovedbanegård.

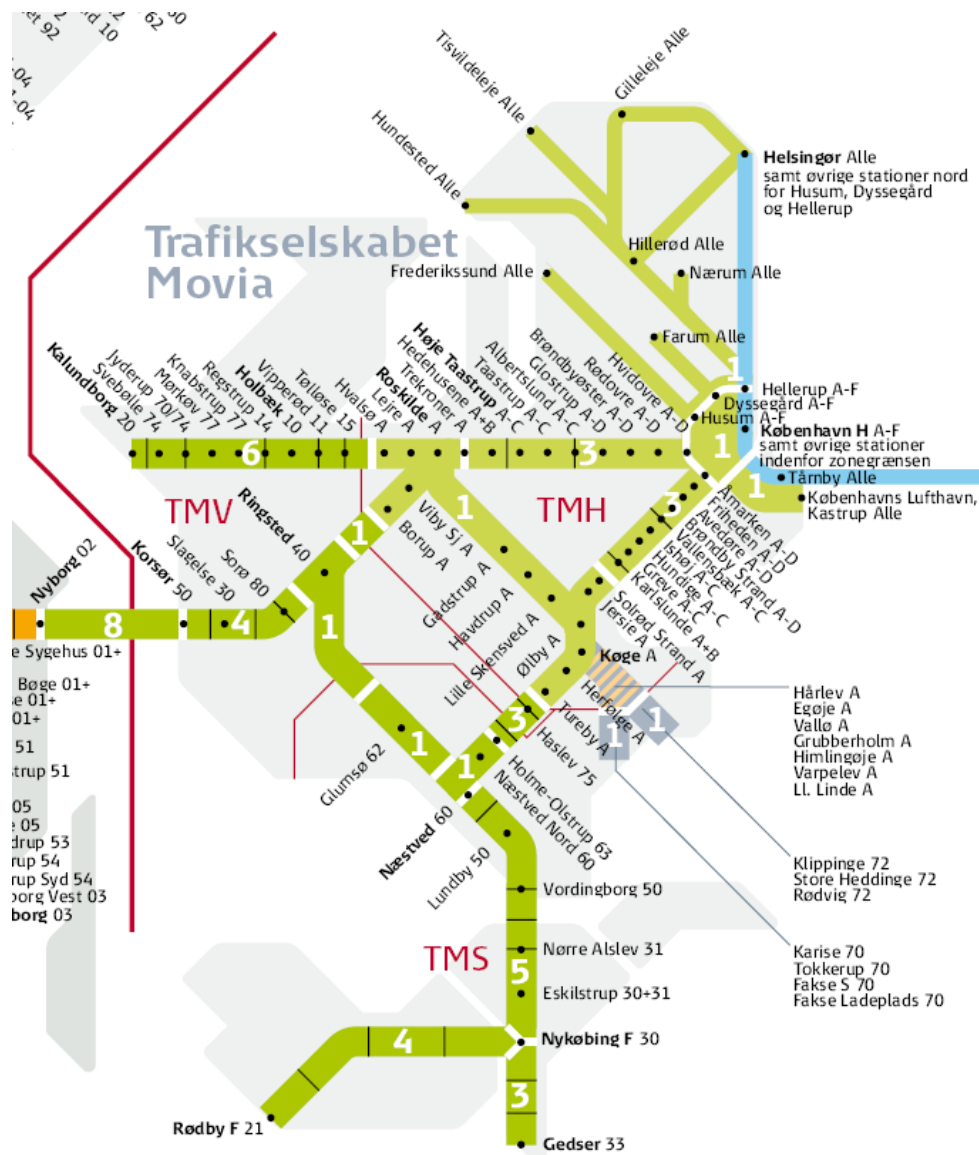
Da klageren skulle videre til et møde i Virum med S-tog, forsøgte han forgæves at finde information om, hvorvidt han kunne anvende sit klippekort til den videre rejse mod Virum på billetsalgsautomater, klippeautomater, liniekort og øvrige opslag ved op- og nedgange til S-togsperronerne.

Han henvendte sig derfor til en DSB-medarbejder på Hovedbanegården, der imidlertid ikke kunne besvare spørgsmålet, men henviste klageren til DSBs informationskranke i midten af banegårdshallen. Der var kun én luge åben og 8 i køen foran klageren. På grund af sit møde tog klageren en pjece om S-togsnettet, men der var ikke information om gyldighedsområdet (A-F), og han steg herefter på S-toget.

Ved Gentofte station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner uden for området (A-F). Da klageren spurgte, hvor han kunne have fået oplyst gyldigheden, fremdrog S-togsrevisoren en tjeneste-zoneoversigt.

Klageren rettede efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter, der fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at oplysninger om zoneområdet A-F kunne søges på www.dsb.dk.

Zonekortet på <http://www.dsb.dk/Find-og-kob/Indland/Priser-og-Zoner/Priser-i-hele-Danmark/> ser således ud:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker annullering af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at afslaget på annullering af kontrolafgiften er begrundet i, at billetteringsystemet i Hovedstadsområdet bygger på selvbetjening - og der henvises til www.dsb.dk, men ikke alle rejsende rejser med en bærbar pc, og den nødvendige information om zonesystemet kan ikke indhentes via pjecer, opslag, billetter eller billetautomater, da disse kun omtaler zoneinddeling med tal,

at på billetter og kort købt udenfor Storkøbenhavn påføres en zonegyldighed i Storkøbenhavn med bogstavering A-F og intetsteds på Københavns Hovedbanegård kunne han den 15. juni 2009 hente information om gyldighed i zonerne A-F på egen hånd,

at en henvendelse til en DSB-ansat den pågældende dag ikke hjalp på hans søgen efter den korrekte information,

at DSB ikke kan bortforklare, at informationsskranken i banegårdshallen den pågældende dag var mangelfuldt bemandet. "Buret" var under intern reparation ved en håndværker - og den eneste åbne luge kunne ikke klare efterspørgslen efter information på det pågældende tidspunkt, samt

at DSB har et gedigent informationsproblem om den storkøbenhavnske zoneinddeling,

at DSB tilsyneladende udviser en meget uens praksis for udstedelse af kontrolafgifter, fordi klageren så en passager mod Odense, der fik lov at købe en billet af kontrolløren.

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

at zoneområdet A-F dækker kun rejsen til Hellerup st., hvorfor klageren rejste uden gyldig billet på strækningen mellem Hellerup st. og Virum st.,

at det selvfølgelig er beklageligt, at den omtalte nyansatte medarbejder ikke kunne hjælpe klageren og henviste ham til DSB's informations-medarbejdere på København H, som ville have kunnet hjælpe,

at det ikke berettiger til at blive fritaget for kontrolafgifter, at man ikke har tid til at stå i kø for at få den nødvendige information. Klageren kunne også have henvendt sig ved billetsalget, der på Københavns Hovedbanegård har åbent hver dag fra kl. 05:45 til kl. 23:30,

at som det er oplyst i DSB Kundecenters svarmail kunne disse oplysninger også være hentet på Internettet inden afrejse til Virum. Af zonekortet over Sjælland, som findes på <http://www.dsb.dk/Find-og-kob/Indland/Priser-og-Zoner/Priser-i-hele-Danmark/> fremgår, at A-F kun dækker til Hellerup st.,

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

at hvis ikke man har indhentet tilstrækkelig information omkring sin rejse inden afrejse, og ikke har mulighed for at undersøge det undervejs, kan man kontakte DSB Kundeservice telefonisk på 70 13 14 15. Der er telefoner til dette på Københavns Hovedbanegård, samt

at de øvrige forhold, som klageren har oplyst i sin klage ikke har noget med kontrolafgiftens udstedelse at gøre. Kontrolafgiften er udstedt efter gældende regler udelukkende fordi, klageren rejste uden gyldig rejsehjemmel.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet 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."

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 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.

Klageren havde ved kontrol af billetten ved Gentofte station ikke gyldig rejsehjemmel, idet hans 10-turs klippekort fra Odense til København ikke omfattede kørsel uden for området A-F, dvs. nord for Hellerup station.

Ankenævnet lægger til grund som anført af klageren, at han ved afrejsen fra Odense vidste, at han skulle til et møde i Virum, hvortil han ville benytte offentlig transport. Det lægges endvidere til grund, at han var usikker på, om hans billet var gyldig helt til Virum.

Klageren kunne have undersøgt sit klippekorts gyldighed inden afrejsen – fx på DSBs hjemmeside eller på det sted, hvor klippekortet var købt - for at være sikker. Klageren valgte imidlertid at vente med at undersøge gyldigheden af kortet, til han ankom til hovedbanegården, hvor han konstaterede, at han ikke kunne finde den relevante information på egen hånd, og at der var en relativ lang kø ved informationsranken.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren også i København kunne have søgt nærmere oplysning om kortets gyldighed enten i informationen eller i billetsalget på Københavns Hovedbanegård. Klageren undlod imidlertid dette og steg på toget, selv om han ikke var sikker på, om han var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til Virum station.

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

Ankenævnet skal dog bemærke, at det er problematisk, at der sælges kort og billetter til takstzoner i hovedstadsområdet, som man ikke som passager på egen hånd kan finde informationer om, når man ankommer til en station/banegård i hovedstadsområdet. Ankenævnet anbefaler DSB S-tog at give relevant information om takstzonerne på stationerne og ikke kun på hjemmesiden.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., og klageren skal betale beløbet 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust
Nævnformand