

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0009

Klageren: XX
2100 København Ø

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. S-toget medtog ikke passagerer, hvorfor klageren valgte anden rejserute.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. september 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. januar 2010.

Klageren har oplyst, at onsdag den 2. september 2009 kørte togene meget uregelmæssigt om morgenen. Da hun ankom til Svanemøllen station og skulle med Farum-toget, blev det sagt over højtaleren, at S-togene kørte meget uregelmæssigt. Endvidere stod der anført på skiltet ved Farum-perronen: "Medtager ikke passagerer"

Da toget mod Hillerød holdt på perronen, tog hun en hurtig beslutning og hoppede på et propfyldt Hillerød-tog (linie E) for at komme på arbejde i Bagsværd til tiden. Planen var at tage til Lyngby for så at tage 400S til Bagsværd.

Mellem Hellerup og Lyngby station var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og hun opdagede for sent, at hendes månedskort, der er gyldigt til zonerne 02 31 41 ikke var gyldigt efter Hellerup station, idet der manglede zone 30. Kl. 08.34 blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Kontrolafgiften er udstedt til Lyngby, og ifølge klageren steg hun af toget i Lyngby og købte en billet til bus 400S fra Lyngby til Bagsværd. Bussen kører på denne del af sin rute i zone 41, som klagerens periodekort var gyldigt til.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun i 18 år dagligt har kørt med S-tog til arbejde og har altid løst billet,

at hun til gengæld mange gange er kommet for sent på grund af S-togsforsinkelser uden at blive kompenseret, og den ene gang hvor hun i skyndingen ikke fik købt en tillægsbillet/klippet et ekstra klip for en zone, skal hun betale en kontrolafgift på 750 kr.,

at det er yderst ucharmerende, at der er særligt mange S-togrevisorer på de dage, hvor der er store forsinkelser,

at bøden på 750 kr. for at mangle en zone er uacceptabel, når man bare prøver at komme på arbejde til tiden, og togene kører uregelmæssigt, samt

at hvis afgørelsen ikke falder ud i hendes favør, må hun stoppe med at benytte offentlig transport på grund af jævnlige forsinkelser og mangel på konduite i forbindelse med forsinkelser og anskaffe en bil, så hun kan komme på arbejde til tiden.

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

at klageren i sin klage har oplyst, at hun den ovennævnte dato rejste med S-toget fra Svanemøllen st. til Lyngby st. (for dér at tage bussen til Bagsværd) i stedet for at tage S-toget fra Svanemøllen st. til Bagsværd st. som hun plejer, og som hun har zoner til på sit abonnementskort,

at klageren således valgte at rejse ad en rute fra Svanemøllen st. til Lyngby station. Denne rejse går gennem zone 30, og da klagerens periodekort ikke gav adgang til rejse i denne zone, blev der udstedt en afgift i overensstemmelse med gældende regler,

at selvom der er uregelmæssigheder i togdriften, kan man ikke rejse uden gyldig rejsehjemmel. I klagerens tilfælde skulle hun have købt en tillægsbillet til zone 30,

at hvis klageren var i tvivl om sin rejse, kunne hun have henvendt sig i Kort & Godt-kiosken, der har åbent alle hverdage fra 06:00 til 21:00. Alternativt kunne hun henvende sig på Servicetelefonen, som er opstillet på stationen, 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 selvbetjenings-system 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 hovedstadsområdet's 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.

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.

Klageren var ved kontrollen ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og det var derfor berettiget at udstede en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger imidlertid til grund, at klageren, der var på vej til arbejde, og som havde et abonnementskort til de zoner rejseruten mellem hjem og arbejde udgør, normalt tager toget på den rute, som zonerne omfatter.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren udelukkende valgte at stige på et tog med en anden rejserute, fordi der på perronen var skiltet, at dét tog, hun havde planlagt at skulle rejse med, ikke medtog passagerer grundet driftsforstyrrelser hos DSB S-tog.

Ankenævnet bemærker, at klagerens oplysning om driftsforstyrrelser og om, at toget ikke medtog passagerer, ikke er bestridt af DSB S-tog.

Der forelå herefter sådanne særlige omstændigheder, at DSB Kundeservice ved klagerens efterfølgende henvendelse burde have annulleret den pålagte kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., således som der er hjemmel til i forretningsbetingelserne § 4. 3.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal DSB S-tog 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis DSB S-tog ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. DSB S-togs navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre DSB S-tog har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4., da klageren har fået medhold.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand