

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0143

Klageren: XX
3450 Allerød

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 20. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. april 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 17. marts 2010 med S-tog linje E fra Østerport Station til Allerød station. Ifølge klageren ville hun forinden købe en billet i billetsalget men blev henvist til at trække en billet i automaten. Hun forespurgte herefter hvor mange zoner hun skulle bruge og fik oplyst 6. Herefter købte hun en billet til 6 zoner.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel efter Birkerød station blev hun kl. 15.44 pålagt en kontrolafgift for manglende zone, idet der er 7 zoner til Allerød fra zone 01.

Ved klagerens efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter, fastholdt de kontrolafgiften med henvisning til, at den daglige leder af billetsalget på Østerport station afviste, at hendes medarbejdere havde oplyst, at der var 6 zoner til Allerød.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun henvendte sig i kundeservice for at købe billet men blev henvist til billetautomaten, hvorefter hun spurgte hvor mange zoner hun skulle købe og blev oplyst 6,

at hun bad om at veksle 100 kr. til automaten, men ikke i første omgang fik mønter nok til 6 zoner, hvilket hun fortalte sælgeren, der ikke reagerede på, at hun sagde 6 zoner, samt

at hun herefter var i god tro, da hun købte en billet til 6 zoner.

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

at passagerer, der træffes i S-toget uden tilstrækkelig gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner,

at fra zone 1 til zone 82 er der otte zoner, hvilket fremgår tydeligt af zonekortet eftersom rejsen er direkte, dvs. uden togskifte. Disse kort er opsat ved alle stempelautomater, og det er passagerens eget ansvar at tjekke vha. zonekortet, at man har tilstrækkelig gyldig billet,

at eftersom klageren fremvist en 6-zoners billet i kontrolsituationen, blev der korrekt udstedt en kontrolafgift,

at klagerens oplysning om, at hun blev fejlinformeret af en medarbejder i "Kundeservice" på Østerport station er blevet undersøgt, og den daglige leder af billetsalget har afvist, at nogen af hendes medarbejdere skulle have oplyst, at der skal benyttes 6 zoner ved rejse til Allerød. Alle medarbejderne er erfarne, og er ikke i tvivl om, hvor mange zoner man skal købe til den omhandlede rejse, 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.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Klageren har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at det var i billetsalget hun henvendte sig for at købe billet.

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 udpankning.

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.

Klageren foreviste i kontrolsituationen en billet til 6 zoner, selvom rejsen krævede billet til 7 zoner, og kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Klageren har i sin klage til DSB S-tog oplyst, at hun købte en 6 zoners billet efter rådgivning fra en DSB-medarbejder i billetsalget. Hun har endvidere oplyst, at hun hos den pågældende medarbejder skulle have vekslet 100 kr. til køb af en billet til 6 zoner.

DSB S-tog har ikke foretaget en egentlig høring af personalet, men har alene rettet en generel forespørgsel til lederen af billetsalget på Østerport station, som har afvist, at personalet kan fejl-rådgive om zone-spørgsmål.

Henset til, at billetten blev købt den 17. marts 2010, og klagetidspunktet var den 20. marts 2010, kan det imidlertid ikke afvises, at det ville have været muligt at finde den konkrete medarbejder, som ekspederede klageren, og høre denne medarbejders opfattelse af episoden.

Herefter finder ankenævnet, at det ikke kan afvises, at klagerens køb af en 6 zoners billet, berode på fejlinformation fra DSB's side.

DSB S-tog burde derfor ved klagerens efterfølgende henvendelse have eftergivet kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at Allerød station ligger på grænsen mellem zonerne 71/82. Når man rejser fra zone 01 og skal af på Allerød station, skal man derfor købe billet til 7 zoner. DSB S-tog har imidlertid anført i svaret til ankenævnet, at turen fra Østerport station kræver billet til 8 zoner.

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 2. september 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved