

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0167

Klageren: XX
2800 Lyngby

Indklagede: DSB S-tog A/S

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

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 23. april 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. maj 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 14. april 2010 fra sin kærestes bopæl i Rødovre (zone 32) til zone 51 i Lyngby, hvor han bor og studerer. Ifølge zoneoversigtskortet i zone 32 er der 4 zoner til zone 51 – også selv om man tager over Københavns Hovedbanegård i zone 01. Klageren stemplede derfor sit 4-zoners klippekort en gang.

Da klageren den 16. april 2010 skulle med bussen fra DTU i zone 51 til kærestens hjem, kiggede han på oversigtskortet ved stoppestedet og troede fejlagtigt, at turen krævede 4 zoner som den forrige rejse, idet zone 32 var brun, svarende til 4 zoner. Imidlertid er der 5 zoner fra zone 51 til zone 32, når rejsen går via Københavns Hovedbanegård, men klageren fulgte ikke rejseruten på kortet, og så derfor ikke, at zone 01 var lilla, svarende til 5 zoner.

Da klageren steg på bussen stemplede han derfor én gang på sit 4-zoners klippekort og skiftede til S-tog på Lyngby station. Ved kontrol af hans rejsehjemmel efter Nordhavn station blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede i e-mail af 23. april 2010 DSB Kundecenter om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at der på turen fra Rødovre til Lyngby havde været 4 zoner, og at det ikke fremgik af zoneroversigtskortet ved busstoppestedet, at der var 5 zoner den modsatte vej.

DSB Kundecenter fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at hver station har sin egen ring af zoner omkring sig, hvorfor en ud- og hjemrejse kan have forskellige antal zoner, men at det er passagerens ansvar at undersøge zoneoversigtskortet på stationen og følge sin rejserute og betalte for den dyreste farvezone, rejsen går igennem.

De to oversigtskort ser således ud:

Fra Rødovre:



Zone 32

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 1 billet gælder i 2 timer.

Du må ikke stå af og på S-togget 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.

Fra Lyngby zone 51:



Zone 51

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 1 billet gælder i 2 timer.

Du må ikke stå af og på S-togget 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.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret eller betale for den manglende zone og har til støtte herfor gjort gældende,

at hans rejse ud og hjem ikke havde samme antal zoner,

at zoneoversigten på busstoppested mellem start og destination viste zoneantal, som ikke stemte overens med den valgte rute,

at han var i god tro og klippede efter zoneoversigten,

at DSB S-tog anfører, at der kun er 4-zoner mellem zone 51 og 32, og det var under samme tro at han klippede,

at han er blevet snydt grundet uklar vejledning, hvor man på flotte farvekoder for startsted og destination kan se en lille liste over, hvad farverne betyder. Det giver klart indtryk fra brugerens, specielt den travle brugers, side at man bare skal kigge på farvekoderne. At der så angiveligt med små bogstaver står beskrevet, at det kun gælder under særtilfælde, gør situationen værre, og det virker som en fælde for at narre folk til at betale dummebøder,

at da han opdagede sin fejl, tilbød han kontrolløren at klippe i sine andre kort indtil prisen passede, men det kunne selvfølgelig ikke lade sig gøre, samt

at det er for dårligt at føre et hetz mod de ærlige brugere, når der er så mange hver dag, som åbenlyst snyder og slipper af sted med det, udelukkende fordi de er klar over, at de snyder og kan tage benene på nakken.

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

at klageren den pågældende dato rejste fra zone 51 til Rødovre st. (zone 32) via zone 01 (bl.a. Nørreport st.) og i sin første henvendelse til DSB Kundecenter anførte, at han ved busstoppestedet havde læst vejledningen, "og ganske som jeg huskede det stod der, at jeg for at komme til Rødovre skulle klippe en gang på et brunt klippekort". Men faktisk står der følgende i vejledningen: "Du er i den røde zone. Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumberne. Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort. Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.",

at det er rigtigt, at man kan nøjes med 4 zoner, hvis man rejser fra zone 51 til zone 32, men det forudsætter, at man rejser via ringbanen uden om København City. Hvis man foretager rejsen via København, kommer man gennem zone 01 og skal dermed have billet til 5 zoner,

at kontrolafgiften er udstedt efter gældende regler, 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.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og klippekortet.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlag:

§ 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.

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.

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, hvilket underbygges af det foreviste klippekort, at klageren foretog rejsen i modsat retning ad samme rute og med samme transportmiddel to dage forinden, og at han på oversigtskortet ved stempelmaskinen på Rødovre station havde undersøgt, at der var 4 zoner fra zone 32 til zone 51.

Det er ikke anført på oversigtskortet, at passagerer skal være opmærksomme på, at ud- og hjemrejse kan have forskelligt zoneantal.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren havde en berettiget forventning om, at han også på returrejsen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvis han stemplede 4 zoner. Ankenævnet finder det i den konkrete sag uden betydning, at rejsen foregik med omstigning til tog undervejs.

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 transportmidler, 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. Denne information ses ikke givet i det konkrete tilfælde.

Da klageren ikke ved kontrollen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Imidlertid burde DSB S-tog ved den efterfølgende sagsbehandling have eftergivet kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., hvilket der er hjemmel til i rejsereglerne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kontrolafgiften.

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.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

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 6. december 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand