

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2011-0133

Klageren: XX
2100 Kbh. Ø.

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 31. maj 2010 og 7. juni 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 21. juni 2011.

Sagens omstændigheder: Den 31. maj 2010 rejste klageren på et 3 zoners klippekort stemplet i zone 01 (ved Nordhavn st.) til Herlev Hospital. Turen foregik med S-tog fra Nordhavn st. til Lyngby St. og derfra videre med bus 300S til Lyngby St.

Ifølge klageren havde hun tidligere rejst den modsatte retning og havde forinden undersøgt Rejseplanen.dk fra Herlev Hospital til Løgstørgade i zone 01, og det fremgik, at turen krævede 3 zoner, når hun gik fra Nordhavn st. Hun antog derfor, at turen den modsatte retning også krævede 3 zoner.

Når der foretages søgning på Rejseplanen.dk kommer blandt flere mulige, følgende ruteforslag op:

Afg. 11:01	Herlev Hospital	27.09.11	0:41	1	
Ank. 11:42	Logstorgade 1, 2100 København Ø, København	27.09.11			

[Luk se rejseplan](#) | [Kort](#) | [Pris](#) | [E-mail](#) | [SMS](#) | [Kalender](#) | [Miljø](#)

Din rejseplan (se som tabel)

	Kl.:	Dato:	Spor
Tag med Bus 300S (se køreplan) fra Herlev Hospital mod Lyngby st (bus) til Lyngby st (bus) . Ankomst Lyngby st (bus)	Afg. 11:01 Ank. 11:17	27.09.11 27.09.11	
Gå fra Lyngby st (bus) til Lyngby st . Det tager ca. 4 min. , at gå dertil. (Se på kort)		27.09.11	
Tag med S-tog E (se køreplan) fra Lyngby st mod Køge st til Nordhavn st . Ankomst Nordhavn st	Afg. 11:23 Ank. 11:33	27.09.11 27.09.11	
Gå fra Nordhavn st til Logstorgade 1, 2100 København Ø, København . Det tager ca. 9 min. , Afstand: ca. 0,7 km at gå dertil. (Se på kort)	Afg. 11:33 Ank. 11:42	27.09.11	

Samlet rejsetid: 0:41

Kl.:	Start/Stop:	Dato:	Tid:	Skift:	Transportform:
Afg. 13:11	Herlev Hospital	26.09.11	0:41	1	Bus 300S → til fods →
Ank. 13:52	Logstorgade 1, 2100 København Ø, København	26.09.11			

[Se rejseplan](#) | [Kort](#) | [Luk pris](#) | [E-mail](#) | [SMS](#) | [Kalender](#) | [Miljø](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	18,00 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 2 30 31 41	Personligt	720,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Afg. 13:14	Logstorgade 1, 2100 København Ø, København	26.09.11	0:40	1	til fods → E → til fods → Bus 300S
Ank. 13:54	Herlev Hospital	26.09.11			

[Se rejseplan](#) | [Kort](#) | [Luk pris](#) | [E-mail](#) | [SMS](#) | [Kalender](#) | [Miljø](#)

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	4	Brunt	23,00 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 2 30 31 41	Personligt	720,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Heraf fremgår, at der er forskelligt zoneantal afhængigt af om man rejser i den ene eller anden retning.

I S-toget mellem Hellerup og Lyngby st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet der i denne retning kræves 4 zoner i modsætning til den modsatte retning, der kræver 3 zoner.

Samme aften anmodede klageren DSB S-tog om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at hun normalt rejste en anden rute, men nu boede hos sin mor og forinden havde undersøgt Rejseplanen.dk. DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften.

Den 7. juni 2011 anmodede klageren på ny DSB S-tog om annullering af kontrolafgiften med henvisning til udtalelser i pressen fra DSB S-togs salgsdirektør om, at passagerer, der havde været i god tro og havde været i tvivl om zonerne, kunne få eftergivet kontrolafgiften.

DSB S-tog fastholdt den 17. juni 2011 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at klageren havde set forkert på zoneoversigten.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at Rejseplanen.dk ikke på noget tidspunkt gjorde det klart for hende, at rejsen kunne takseres forskelligt ud og hjem - og hun fulgte de oplysninger, hun blev givet,

at DSB's pressechef i flere forskellige medier proklamerede, at "hvis man har handlet i god tro, og har været i tvivl om zonerne eller er blevet direkte misinformeret, tager vi den på vores kappe." Der kan ikke være tvivl om budskabet: At en rejse i god tro med for få zoner ikke skal udmunde i en kontrolafgift, og at kunder, der har fået en sådan, kan få deres penge igen,

at hun tjekkede rejseplanen med de angivne start og slutsteder og fik vist en rute via Lyngby st. Hun kan ikke bevise dette, men hun er helt sikker og står ved sine ord. Om ruten hjem, som er den hun slog op på rejseplanen.dk, går over Lyngby st. eller Buddinge st. er irrelevant, da antallet af zoner er det samme,

at DSB S-togs bemærkninger refererer til den rute, som hun slog op, og ikke den rute, som hun rent faktisk rejste. Hun forstår derfor ikke, hvorfor det er DSB S-togs opfattelse, at hun har læst forkert på rejseplanen og ved en fejl kørt i bus 300S til Lyngby station, som kræver yderligere zone 30 og zone 41, da hendes rejse foregik i modsatte retning. Hvis hun skulle være rejst den rute, som DSB S-tog beskriver, ville 3 zoner have været nok, hvorfor deres påstand ikke giver mening. Det lader til, at de ikke engang har læst hendes forklaring.

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

at ved opslag på Rejseplanen.dk med angivelse af de søgekriterier, som klageren har oplyst, dvs. Herlev Hospital – Løgstørgade (Østerbro), angiver rejseplanen.dk, at man kan foretage rejsen med bus 300S fra Herlev Hospital mod Lyngby station til Buddinge station (se søgning herunder).

På denne baggrund er det DSB S-togs opfattelse, at kunden ved en fejl har læst forkert på rejseplanen og derved fortsat i bus 300S til Lyngby station, hvilket kræver yderligere zone 30 og zone 41.

Din rejseplan (se som tabel)		Kl.:	Dato:	Spor: [*]	Frekvens:	Bemærkninger:
	Tag med Bus 300S (se køreplan) fra Herlev Hospital mod Lyngby st (bus) til Buddinge st. (bus) .	Afg. 10:21	23.06.11		Ca. hver 6 min.	
	Ankomst: Buddinge st. (bus)	Ank. 10:31	23.06.11			
	Gå fra Buddinge st. (bus) til Buddinge st. Det tager ca. 4 min., at gå dertil. (Se på kort)		23.06.11			
	Tag med S-tog A (se køreplan) fra Buddinge st mod Køge st til Nordhavn st	Afg. 10:41	23.06.11		Ca. hver 10 min.	
	Ankomst: Nordhavn st	Ank. 10:55	23.06.11			
	Gå fra Nordhavn st til Løgstørgade 13, 2100 København Ø, København. Det tager ca. 9 min., Afstand: ca. 0,7 km at gå dertil. (Se på kort)	Afg. 10:55	23.06.11			
		Ank. 11:04				
Samlet rejsetid: 0:43						
(Se detaljeret rejseplan) - inkl. alle stationer, stoppesteder, mv., hvor der ikke gøres stop).						
* = Spor er kun vejledende						

at de har foretaget de samme søgninger på rejseplanen, som kunden henviser til. Uanset hvilken retning det drejer sig om, henviser rejseplanen ikke på noget tidspunkt til, at rejsen skal foretages via Lyngby station, som ligger i zone 41. Rejseplanen henviser ved begge veje til, at der rejses via Buddinge station, dvs. at rejseruten hver gang kræver 3 zoner, hvis man rejser i zone 01-02 og 31.

Det er korrekt, at salgsdirektør Niklas Marschall i foråret 2011 har udtalt, at DSB S-tog har indført formildende omstændigheder for kunder, der har misforstået zonesystemet eller har oplevet, at en rejse blev dyrere på hjemturen end udturen. Det er dog ikke deres opfattelse, at det er det, der er sket her, og dette vil i så fald gælde kontrolafgifter, der er udstedt efter Niklas Marshalls udtalelse.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 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. Af-gift 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 bekendtgørelse af 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 til 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:

Indledningsvist bemærkes, at der efter ankenævnets opfattelse er tale om en situation, hvor den samme rute har forskelligt zoneantal afhængigt af, om der rejses den ene eller anden vej med samme transportmiddel.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at der ved opslag på Rejseplanen.dk blandt flere forslag fremkommer det forslag, som gengivet ovenfor, hvorefter man rejser via Lyngby st.

I tidligere afgørelse 2009-0143 udtalte ankenævnet følgende i en lignende sag:

”3 medlemmer udtaler følgende: Ifølge klageren søgte datteren oplysning om udrejsen på www.Rejseplanen.dk. Ved søgningen oplyses det i en note, at man skal kontrollere returrejsen, idet turen tilbage kan have en anden pris. Vi finder imidlertid ikke, at oplysningen gives på en tilstrækkelig tydelig måde.

Vi 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.

Vi finder på denne baggrund, at klagerens datter 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 klagerens datter ikke skal betale kontrolafgift ved at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

2 medlemmer udtaler følgende: Ifølge klageren søgte datteren oplysning om udrejsen på www.Rejseplanen.dk. Ved søgningen oplyses det, at man skal kontrollere returrejsen, idet turen tilbage kan have en anden pris. Vi finder, at oplysningen om forskel i prisen, er givet på en tilstrækkelig klar måde og i en sådan udformning, at den følger logikken i Rejseplanen.dk.

Klagerens datter undlod at kontrollere prisen på hjemrejsen, sådan som det anbefales, og på den baggrund finder vi ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for at betale kontrolafgift.”

3 medlemmer af ankenævnet udtaler i nærværende sag:

Klageren var efter opslag på Rejseplanen.dk i berettiget forventning om, at hun på hjemrejsen kunne rejse samme rute med billet til 3 zoner, som det gjorde sig gældende på udrejsen. Vi finder fortsat ikke, at Rejseplanen.dk på tilstrækkelig tydelig måde gør passagerer opmærksom på, at ud- og hjemrejse kan have forskelligt zoneantal.

Henset til ankenævnets praksis finder vi, at klageren i dette konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for den manglende korrekte rejsehjemmel på den strækning, der krævede billet til 4 zoner, hvor hendes billet blev kontrolleret, og at DSB S-tog Kundecenter burde have frafaldet kontrolafgiften ved klagerens efterfølgende henvendelse.

2 medlemmer udtaler: Ifølge klageren søgte hun oplysning om udrejsen på www.Rejseplanen.dk. Ved søgningen oplyses det, at man skal kontrollere returrejsen, idet turen tilbage kan have en anden pris. Vi finder, at oplysningen om forskel i prisen, er givet på en tilstrækkelig klar måde og i en sådan udformning, at den følger logikken i Rejseplanen.dk.

Klageren undlod at kontrollere prisen på hjemrejsen, sådan som det anbefales, og på den baggrund finder vi ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale kontrolafgift.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog A/S 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. vedtægterne § 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, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

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

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 forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævningsformand