

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0299

Klageren: XX
4180 Sorø

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. september 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 7. oktober 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 15. september 2010 rejse med S-tog fra Lyngby station mod København H. Forinden ville han købe billet i automaten, men zoneoversigtskortet var så slidt, at det ikke var muligt at beregne zonerne. Klageren købte derfor billet til 3 zoner, som var det antal zoner han kunne regne sig frem til via oversigten.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel i toget, blev han kl. 17.55 pålagt en kontrolafgift for manglende zoner, da turen kræver billet til 4 zoner.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at zoneoversigten ikke levede op til DSB S-togs eget princip om selvorientering hos kunderne, hvilket de fremhæver som værende vigtig. Når dette princip er så vigtigt for DSB S-tog, må man som kunde kunne forvente, at DSB S-tog holder de nødvendige faciliteter i den nødvendige kvalitet let tilgængelige og brugbare, hvorend de sætter dem op på stationen. Dette ikke var tilfældet ved pågældende billetautomat, og klageren står uforstående overfor kontrolafgiften, fordi selvbetje-

ning ikke var mulig da faciliteten var nedslidt, ulæselig og ikke mulig at orientere sig på for en uvant rejsende i hovedstadsområdet.

Det er problematisk, at korrekt køb af billet bliver afhængiggjort af billetsalget/kioskens åbningstider.

Hvis DSB S-tog ønsker, at kunderne skal kunne benytte sig af muligheden for telefonisk at kontakte dem for at orientere sig om billetkøb, bør de tydeligt skilte med deres nummer samt specifikt oplyse om denne service. Dog kan man ikke forudsætte at alle har en mobiltelefon på sig på nødvendige tidspunkt, endsiige ved hvordan man benytter de såkaldte "servicetelefoner"

Klageren kan ikke se logikken i, at en kunde der, som han, i god tro har foretaget et fejkøb, der er et resultat af en slidt infotavle, skal betale 750 kr. for manglende zoner. Købet af billet i sig selv og at han gentagne gange overfor togrevisoren påpegede, at han omgående ville købe de manglende zoner, er bevis for, at han ikke ville snyde. Det er ikke rimeligt at skulle betale det fulde beløb af kontrolafgiften, når 60 % af rejsen var betalt. Der er hverken logik eller nogen særlig stor økonomisk fordel i bevidst at "snyde" for 23 kr., når man risikerer at få en bøde til 750 kr.

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

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. Passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, får udstedt en kontrolafgift på 750 kroner.

I kontrolsituationen, der fandt sted mellem Østerport st. og København H (begge beliggende i zone 1) fremviste klageren en 3-zoners billet stemplet i zone 41/51 (Lyngby st.). Fra Lyngby st. til zone 1 er der fire zoner, hvorfor klagerens billet ikke var gyldig på kontroltidspunktet. Kontrolafgiften blev derfor udstedt korrekt efter gældende regler.

Klageren har oplyst, at han på Lyngby st. ikke kunne orientere sig ordentligt på zonekortet ved billetautomaten, men klageren havde flere alternative muligheder for at orientere sig om det nødvendige antal zoner. Han kunne:

- se zonekortet på en af de mange andre stempelmaskiner på Lyngby station;
- henvende sig til billetkontoret, der havde åbent til kl. 18:00 den pågældende dag;
- henvende sig i Kort & Godt kiosken, der havde åbent til kl. 23:00;
- kontakte DSB telefonisk enten via servicetelefonen eller på DSBs hovednummer.

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. 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 bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen og selv skal kontrollere, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til DSBs personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalet anmodning herom. Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Den konkrete sag:

Klageren foreviste i kontrolsituationen alene en billet gyldig til 3 zoner til en rejse, der kræver billet til 4 zoner. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren ikke kunne orientere sig tilstrækkeligt via zoneoversigtskortet på billetautomaten, kan i det foreliggende tilfælde ikke føre til et andet resultat, fordi klageren havde andre muligheder på Lyngby station for at skaffe sig den nødvendige information om antal zoner.

Imidlertid henstiller ankenævnet til DSB S-tog, at de snarest sørger for opsætning af en læsbar zoneoversigt på den pågældende automat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 31. januar 2011.



Tine Vuust
Nævnensformand