

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0080

**Klageren:** XX på vegne af YY  
2700 Brønshøj

**Indklagede:** DSB S-tog A/S  
**CVRnummer:** 25 05 00 53

**Klagen vedrører:** Administrationsgebyr på 125 kr. samt billetpris på 18 kr., i alt 143 kr. grundet manglende zone på klippekort. Klippemaskine stemplede forkert zone?

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Stefan Krehbiel (2 stemmer)  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 13. januar 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 27. marts 2015

#### **Sagens omstændigheder:**

Klagerens niece, som er under 16 år, rejste den 9. januar 2015 med S-toget til Vanløse st. Ifølge klageren rejste niecen fra Måløv st. i zone 53 og klippede her sit 2 zoners børneklippekort 3 gange. Imidlertid blev kortet ved stemplingen påtrykt zone 07.

Ved kontrol af niecens rejsehjemmel efter S-toget havde forladt Husum st. i zone 02 blev niecen kl. 16.25 pålagt en kontrolafgift på 375 kr. for manglende zoner.

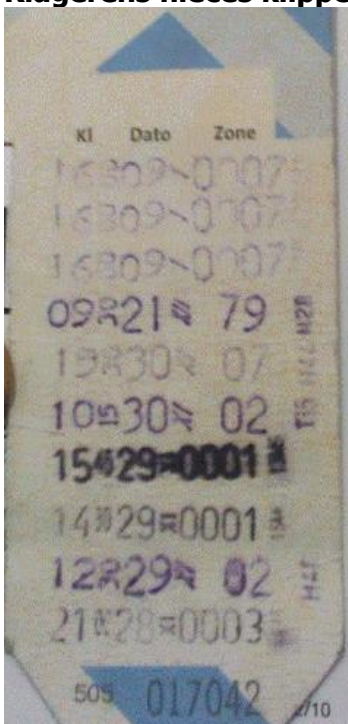
Klageren anmodede den 13. januar 2015 DSB Kundeservice om annullering af kontrolafgiften med henvisning til, at klippemaskinen på Måløv st. havde stemplet forkert zone, og at kontrolløren ved kontrollen havde taget niecens klippekort, hvorfor hun ingen beviser havde for dette. Samtidig anførte han, at DSB måtte kunne se på det inddragne klippekort, at hun rent faktisk var steget på S-toget på Måløv st. og ikke på Frederikssund st.

DSB Kundeservice afskrev den 11. februar 2015 kontrolafgiften mod, at klagerens niece betalte et administrationsgebyr på 125 kr. samt billettens pris, i alt 143 kr. Herudover henviste de til, at klagerens niece fremover skulle huske, at hun selv var ansvarlig for at have en gyldig billet til rejsen.

Klageren anmodede den 11. februar 2015 DSB Kundeservice om at frafalde gebyret med henvisning til, at der var tale om en maskinel fejl, og at flere kunne bevidne, at niecen efter en skoleudflugt havde taget S-toget fra Måløv st. I øvrigt henviste han til, at hans mor ligeledes havde været ude for en stempelfejl på Valby st., hvorfor han mente, at det var noget som forekom regelmæssigt.

DSB Kundeservice fastholdt den 10. marts 2015 administrationsgebyret samt opkrævningen af billettens pris, i alt 143 kr.

### Klagerens nieces klippekort:



### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at hans niece stod på S-toget på Måløv st. i zone 53 klokken ca. 16.00,

at klippemaskinen havde stemplet forkert zone på niecens klippekort, da der på klippekortet er stemplet zone 07,

at DSB Kundeservice har erkendt, at de har begået en fejl ved at udstede en kontrolafgift til niecen,

at det er forkert at DSB Kundeservice kræver et administrationsgebyr, da de har droppet kravet,

at han aldrig før har oplevet, at et firma opkræver et gebyr når, de selv har lavet en fejl,

samt, at det er DSB's ansvar, at klippemaskinerne virker som de skal, når passagerene anvender dem, og ikke passagerernes ansvar,

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

at DSB kan bekræfte, at der den 9. januar 2015 kl. 16:25 er udstedt en kontrolafgift til klagerens niece i S-toget mellem Husum og Vanløse station. Kontrolafgiften blev udstedt, da DSB's medarbejder i toget kunne konstatere, at klagerens niece havde stemplet for få zoner til rejsen. Der var på det foreviste klippekort stemplet 3 x 2 zoner. Stempelingen på klippekortet var kl 16:00 i zone 7,

at der fra zone 7 til Husum station er 7 zoner. Klagerens niece havde derfor ikke gyldig billet ved billetteringen, som fandt sted efter, at toget var kørt fra Husum st. DSB havde dermed et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift,



at de af servicemæssige årsager, og i overensstemmelse med DSB's rejseregler, efterfølgende har nedskrevet kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 125 kroner. DSB har også opkrævet betaling af 18 kroner for de zoner, klagers niece manglede for at have gyldig billet til en rejse fra Frederikssund st. til Vanløse st.,

at klageren har oplyst, at hans niece steg på toget på Måløv st. i zone 53, og at der må have været en fejl på den stempelmaskine, som blev benyttet,

at DSB kan oplyse, at der ikke er registreret fejl på stempelmaskinerne på Måløv st. den 9. januar eller i dagen umiddelbart før eller efter. Det er derfor DSB's opfattelse, at stemplinger foretaget på Måløv st. den 9. januar er sket med korrekt zoneangivelse zone 53,

at der fra Måløv st. til Vanløse st. er 4 zoner. Klagerens niece havde stemplet 6 zoner til rejsen. Såfremt klagerens niece som oplyst stemplede sit klippekort på Måløv st., er det nærliggende at formode, at hun da ville have stemplet 4 zoner frem for 6,

at det klippekort, som klagerens niece foreviste ved kontrollen, havde en tidstemppling kl. 16:00. Tidsstemplingen på DSB's stempelmaskiner sker i minuttallene 00 – 15 – 30 – 45, og skifter for hvert 15. minut. Med en tidsstempling kl. 16:00 er klippekortet blevet stemplet i tidsrummet 15:45 – 16:00,

at som det fremgår af kontrolafgiften, blev den udstedt kl 16:25, efter at toget var kørt fra Husum station. Linje H, som var den S-togs linje klagerens niece benyttede, kører fra Husum st. kl. 16:24. Det tog, der kører fra Husum st. kl 16:24, kører fra Måløv st. kl. 16:14 og fra Frederikssund st. kl. 15:56,

A	
Stå på toget på	Frederikssund St. fra spor 1-2 (afg.)
15:56 (Afg.)	med <a href="#">S-tog H</a> mod Farum St.
	Toget har lav indstigning
16:01 (Ank.)	Ølstykke St.
16:02 (Afg.)	
16:03 (Ank.)	Egedal St.
16:04 (Afg.)	
16:05 (Ank.)	Stenløse St.
16:06 (Afg.)	
16:09 (Ank.)	Veksø St.
16:10 (Afg.)	
16:13 (Ank.)	Måløv St.
16:14 (Afg.)	
16:16 (Ank.)	Ballerup St.
16:17 (Afg.)	
16:18 (Ank.)	Malmparken St.
16:19 (Afg.)	
16:21 (Ank.)	Herlev St.
16:22 (Afg.)	
16:23 (Ank.)	Husum St.
16:24 (Afg.)	
16:27 (Ank.)	Vanløse St.
S-tog H køres af DSB S-tog <a href="#">Se alle stop på denne rute (hele køret)</a>	
B	
Ankomst til	Vanløse St. i spor 1-2 (ank.)

at det er det er DSB's opfattelse, at stempling af klippekortet ikke kan være foretaget på Måløv st. Denne opfattelse er baseret på, at der ikke er registreret fejl på DSB's stempelmaskiner på Måløv

st., samt at det virker usandsynligt, at klageres niece efter at have stemplet klippekortet i tidsrummet 15:45 – 16:00 først kl. 16:14 skulle være steget på et tog mod Vanløse,

at hvis stemplingen var sket på Måløv st., er det nærliggende at tro at klageres niece ville have benyttet et andet tog, da der fra Måløv st. efter kl. 15:45 er en togafgange mod Vanløse kl. 15:48, 15:54 og 16:08,

samt, at klager i henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for den kollektive trafik i Hovedstadsområdet, selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen herunder, at et klippekort bliver stemplet med korrekt angivelse af zone og tidspunkt.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

### **2.2 Køb af rejsehjemmel**

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og [www.moviatrafik.dk](http://www.moviatrafik.dk). (...)

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilsekskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilsekskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

### **2.3 Generelle principper**

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. (...)

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

#### **2.3.1 Særligt om billetter og kort**

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. (...)

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

## **2.6 Kontrolafgift**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

(...)

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. (...)

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbaneln, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

### ***Den konkrete sag:***

Klagerens niece kunne ved kontrollen den 9. januar 2014 efter S-toget havde forladt Husum st. i zone 02 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes 2-zoners klippekort var klippet 3 gange på stemplet zone 07, og derfor kun var gyldigt til og med zone 53 (Måløv).

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Hvis klagerens niece, som anført af klageren, rejste fra Måløv st. i zone 53 til Vanløse st. i zone 02, ville to klip på hendes 2-zoners klippekort være tilstrækkeligt. Klagerens niece stemplede imidlertid klippekortet 3 gange.

På den baggrund og da der ikke er registreret fejl på klippemaskinerne på Måløv st., er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har sandsynliggjort, at stemplingen på klippekortet beroede på en maskinel fejl.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet afsnit 2.6, at DSB kan nedsætte en kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. og billetens pris, hvis særlige grunde gør sig gældende.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klagerens niece for at betale ekspeditionsgebyret samt billetprisen på i alt 143 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens nieces betaling af administrationsgebyret samt billetprisen på i alt 143 kr. Beløbet skal klagerens niece betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. juni 2015



Tine Vuust  
Nævnformand