

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0080

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.  
Automat rev klippekort itu.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 11. april 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. maj 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren har oplyst, at hun den 10. april 2009 skulle rejse med S-toget linje E kl. 11.25 fra Hundige station (zone 55/67) til Københavns Hovedbanegård (zone 1) og forsøgte at stemple sit 5 zoners klippekort i automaten. Imidlertid sad kortet fast i maskinen, hvorfor klageren rev i kortet og herefter stod tilbage med en lille slip af klippekortet i hånden – resten blev inde i maskinen.

Toget kl. 11.25 til København ankom til perronen, men klageren steg ikke om bord.

Imidlertid kom linje A kl. 11.27 til perronen, og dette tog steg klageren på. Hun ringede hjem for at høre, hvordan hun kunne købe en SMSbillet. Herefter købte hun en 3 zoners SMSbillet fra Brøndby Strand station (zone 44).

Ved Dybbølsbro station i zone 1 blev hendes rejsehjemmel kontrolleret, og kl. 11.49 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone. På kontrolafgiften er anført, at hun havde købt 3 zoner fra zone 43 (Glostrup station). Der er imidlertid 4 zoner fra zone 44.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun stak sit klippekort i automaten, men kortet sad fast og i desperation fik hun revet toppen af, hvilket gjorde det helt umuligt for hende at få resten af kortet ud af automaten,

at togføreren på linje E spurgte om hun skulle med, og hun fortalte ham, at hendes kort sad fast,

at for at nå på arbejde valgte hun at hoppe på A-toget der afgik kl. 11.27, hvorfra hun ringede hjem for at få fortalt hvordan hun købte en smsbillet, for at undgå at der skal blive nogle misforståelser,

at inden hun fandt ud af hvordan en SMSbillet virkede, var hun nået forbi Brøndby Strand og tænkte, at i og med hun jo faktisk havde betalt for turen én gang med det klippekort, der sad i Hundige, ville hun nøjes med at betale ekstra fra, hvor hun befandt sig,

at hun ved kontrollen fortalte sin historie, hvortil togrevisoren svarede, at han var nødt til at udskrive kontrolafgiften, men at han var sikker på, hun fik afgiften annulleret, hvis blot hun ringede ind til Servicetelefonen efter påske,

at hun dagen efter skrev og fortalte sin historie, fordi hun regnede med at hendes udbrud over, at kortet sad fast, måtte være både på overvågningen og i de 2 medarbejders hukommelse, hvis de blev spurgt hurtigst muligt, og at man jo må kunne se en fejl på maskinen på Hundige station eller finde et næsten helt kort derinde, når maskinen tømtes,

at det måske kan tænkes, at den automat, der ifølge udskriften ikke stemplede, var i stykker pga. hendes klippekort, der sad fast,

at det måske er muligt, at klippekortet er blevet skubbet længere ind og er blevet tømt sammen med resten af maskinen, uden at dette er oplyst til kundecenteret,

at hun er klar over, at hun selv er ansvarlig for at have en gyldig billet, og hun havde sådan set både et klippekort samt SMSbillet, men er klar over at fejlen ved køb af få zoner på sms er hendes, men egentlig burde hun slet ikke have købt nogle, for hun havde klippet,

at da det var helligdag, stod hun i den modsatte ende af stationen end hvor kiosken ligger, hvorfor hun ikke var klar over, at der var åbent, og da hun skulle nå på arbejde, valgte hun ovennævnte løsning.

at hun mistede et klip til 26 kr., men hun samler zoner ind til S-more, så i den forbindelse mistede hun 50 zoner, hvortil kommer de 31,50 kr. som hun betalte fuldstændig uden nytte for en SMSbillet, hvortil kommer afgift, fordi DSB-automat ikke virkede.

**Indklagede:** Fastholder kravet om klagerens betaling og har til støtte herfor gjort gældende,

at det er beklageligt, hvis klagerens klippekort sad fast i stempelautomaten, men som det er oplyst i DSB Kundecenters svarmail af 6. maj 2009, er der ikke fundet fejl på stempelautomaten på Hundige station, og hvis det ikke lykkedes at stemple sit klippekort korrekt, skal man henvende sig ved et billetsalg, en Kort&Godt butik eller kontakte DSB Kundecenter via Servicetelefonen,

at Kort & Godt butikken var åben på det pågældende tidspunkt, samt

at passagerer, som rejser med bus, tog og metro, selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Har 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.

**SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET:** Ifølge udskrift fra Lampisteriet, er der den 11. april 2009 kl. 7.58 registreret følgende: "Stationer/perroner (Klippemaskiner) – 1 HT spor 2 klipper uden stempel." Sekretariatet har derfor spurgt indklagede selskab, om denne registrering kan vedrøre den automat, som klageren benyttede den 10. april 2009.

Indklagede har svaret følgende: "Det kan ikke afvises, at fejlen på den omtalte stempelautomat har noget med den stempelautomat, som [klageren] prøvede at stemple sit klippekort med. Vores stempelautomater tjekkes af personale flere gange dagligt, og der er ofte to (nogle gange tre) stempelautomater ved hver udgangsvej fra en station, hvorfor det er meget usandsynligt, at det har noget med hinanden at gøre.

Oplever man alligevel fejl, skal man altid henvende sig til en DSB medarbejder ved billetsalget, eller i en Kort og Godt butik. Man skal aldrig stige på toget uden gyldig billet som [klageren] gjorde."

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og rest af klippekort.

Udskrift fra Lampisteriet.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, 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."

Udgangspunktet er, som 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 (zonennummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at den automat, som klageren anvendte, var i uorden.

Ankenævnet har endvidere ikke grund til at tro, at det forholdt sig anderledes end oplyst af klageren, hvorefter klippekortet ikke kunne udtages af maskinen.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få stemplet billet eller kort i det tilfælde, hvor den maskine, som passageren i ønsker at benytte, ikke virker.

Klageren forsøgte at rette op på den manglende rejsehjemmel ved at købe en SMSbillet, mens hun opholdt sig i toget, hvor der imidlertid ikke forefindes en zoneoversigt, og den vejledning hun fik af sin kæreste om antal zoner, var forkert.

Efter en samlet vurdering af sagen finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Indklagede 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. vedtægten § 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, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægten § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 12. oktober 2009.



Tine Vuust  
Nævnformand