

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0162

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner. Automat stemplede forkert.

Ankenævnets sammensætning:

Nævnensformand, dommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved e-mail af 20. juni 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 5. august 2009.

Sagens faktiske forhold: Klagerens ægtefælle skulle rejse til Valby med S-tog fra Høje Tåstrup station i takstzone 66 lørdag den 20. juni 2009. Hun var i besiddelse af et abonnementskort men ikke til samtlige zoner, som turen til Valby krævede.

Ifølge klageren stemplede ægtefællen omkring kl. 5.45 sit 2 zoners klippekort i en automat på Valby station. Først lige før togets afgang, blev ægtefællen opmærksom på, at automaten havde stemplet kortet med følgende data: "**kl. 00:30, dato: 12.1., zone: 70/66.**" Zone 70 er Hørsholm og Rungsted Kyst station i Nordsjælland.

Ægtefællen steg på S-toget og ved Danshøj station blev hendes rejsehjemmel kontrolleret, hvorefter hun kl. 6:07 blev pålagt en kontrolafgift for manglende zoner.

Klageren rettede efterfølgende henvendelse til DSB Kundecenter, der fastholdt afgiften med henvisning til, at der ikke var registreret fejl på automaten.

Forsiden af klagerens klippekort og bagsiden af alle klippekort har følgende udseende:



Gyldighed i hovedstadsområdet

1 klip:
1 time i 3 zoner

2 klip:
1 1/2 time i 6 zoner

3 klip:
2 timer i alle (9) zoner

Husk: Dobbelt antal zoner om natten med bus og Metro

Klip kortet ved rejsens begyndelse.
Kontroller selv, at stempelingen er korrekt.

Vis kortet ved kontrol og på forlangende.

Sidste påstigning skal ske inden kortets udløb.

Undgå at bøje eller beskadige kortet.

Om refusion, ansvar og annullering af gyldighed henvises til de fælles rejseregler for trafik-selskaberne i hovedstadsområdet.

5 709186 090021

Art 441

Det fremgår af klagerens klippekort, at de omkringliggende stemplinger er foretaget i juni måned.

Ifølge DSBs hjemmeside åbner billetsalg og Kort&Godt butikken på Valby station kl. 7:00 om lørdagen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at uanset, at der ikke er registreret fejl ved automaten, var der åbenlyst problemer med den, når ægtefællens billet kunne blive stemplet helt forkert,

at ægtefællen mente, at hun var i besiddelse af en gyldig billet, eftersom hun havde stemplet klippekortet,

at der på bagsiden af kortet står "Kontroller selv at stempelingen er korrekt", hvilket klageren altid har læst som en opfordring, og ikke som et krav,

at der ikke på Movias hjemmeside står noget om, at stempelingen skal kontrolleres,

at det er muligt, at noget sådant står på DSB's hjemmeside, men klageren har ikke været i stand til at finde det,

at det er rimeligt om DSB S-tog havde erkendt at deres maskine havde en fejl og med det samme havde nedsat afgiften til det samme som månedskortbrugere får, hvis de glemmer deres kort, nemlig 100 kr., samt

at ægtefællen rejser 1-2 gange om ugen i zoner, hvor hendes månedskort ikke gælder, på nær hver 3 uge, hvor hun har weekend fri og klippekortet er således brugt mellem d. 5. og 23. juni 2009.

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

at som oplyst i svar fra DSB Kundecenter af 17. juli 2009, er der ikke fundet fejl på klippemaskinerne på Høje Tåstrup station omkring hændelsesdatoen, og passagerer er selv ansvarlige for at efterse, at billet / klippekort er stemplet korrekt jf. teksten i DSBs rejseregler, forretningsbetingelser og på bagsiden af alle klippekort, 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.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Udskrift fra Lampisteriet.
Kopi af klippekortet.

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 billetteringsystemet 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 DSBs forretningsbetingelser § 4, stk.1, 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.

Ankenævnet lægger efter klagerens forklaring til grund, at kortet blev stemplet i automaten omkring kl. 5.45, men at automaten stemplede kl. 00.30. den 12. januar. At det således skyldes en

maskinfejl, at kortet var stemplet forkert, underbygges af, at den påstemplede zonekombination 70/66 ikke findes.

På tidspunktet for stemplingen af kortet kunne klageren ikke have fået hjælp i hverken billetsalg eller en Kort&Godt butik, idet de endnu ikke var åbne.

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 automat, som passageren ønsker at benytte, tilsyneladende ikke virker.

Selvom passageren som udgangspunkt har ansvaret for, at kortet er korrekt stemplet, finder ankenævnet under de foreliggende omstændigheder, hvor materiellet ikke virkede korrekt, og klageren ikke havde nogen særlig anledning til at tjekke stemplingen af kortet, at klageren skal fritages 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. vedtægtens § 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. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne den 10. december 2009.



Tine Vuust
Nævnensformand