

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0182

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone i hovedstadsområdet samt 100 kr. i rykkergebyr.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 3. juni 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 20. august 2009.

Klageren har oplyst, at han rejser fra Århus til København hver uge og altid køber et 10-turs klippekort fra Århus til Københavns Lufthavn (Kastrup) (ALLE), da det er samme pris (2.490 kr.) som for et kort til Københavns Hovedbanegård, men til gengæld får man mulighed for at rejse i alle zoner i hovedstadsområdet.

Selv om klageren havde bedt om et sådant klippekort, var han blevet solgt et klippekort, der er gyldig til København (A-F), hvilket han dog ikke blev opmærksom på, før ved kontrollen i S-toget.

Den 6. april 2009 rejste klageren på dette klippekort fra Århus til Københavns Hovedbanegård og videre med S-tog linje E mod Birkerød.

Da en S-togsrevisor kontrollerede hans rejsehjemmel ved Lyngby station, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner, da hans klippekort kun gjaldt til området (A-F), der slutter ved Hellerup station, når man kører nordpå med S-toget. Ifølge klageren foreslog S-togsrevisoren ham at rette henvendelse til DSB Kundecenter.

Da toget fra Århus til København havde været 1 ½ time forsinket, udfyldte klageren ifølge det oplyste en anmodning om godtgørelse, som han sendte sammen med en indsigelse mod kontrolafgiften, den 7. april 2009 til DSB.

Da klageren ikke hørte yderligere fra DSB, før han modtog et rykkerbrev med et pålagt rykkergebyr på 100 kr., redegjorde han den 3. juni 2009 i en e-mail til DSB Kundecenter for sagen og rykkede for svar på anmodningen om godtgørelse.

DSB Kundecenter afviste i e-mail af 22. juni 2009 at annullere kontrolafgift med henvisning til, at de først havde modtaget hans indsigelse den 3. juni 2009. DSB opkrævede endvidere et rykkergebyr på 100 kr. Beløbene skulle betales senest den 1. juli 2009.

Klageren oplyste i brev af 22. juni 2009 til DSB, at han allerede dagen efter kontrolafgiften havde sendt et brev med posten til DSB med anmodning om godtgørelse samt med indsigelse mod kontrolafgiften, men blot havde modtaget et rykkerbrev som svar.

I e-mail af 21. juli 2009 fastholdt DSB Kundecenter kontrolafgiften.

Samme dag anførte klageren til DSB Kundecenter, at indsigelsen var sendt med anmodningen om godtgørelse, som han havde modtaget i form af en ny billet mellem Århus og København, hvorfor det undrede ham, at DSB Kundecenter gjorde gældende ikke at have modtaget indsigelsen over kontrolafgiften.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften og rykkergebyret annulleret og har henvist til det anførte over for DSB Kundecenter samt til,

at han udtrykkeligt bad om et 10-turskort (Århus-København Kastrup til 2.490kr) men i stedet modtog et 10-turskort (Århus-København H til 2.490kr),

at prisforskellen er 0 kr. på de to klippekort – hvorfor DSB har fået nøjagtigt det beløb, det koster for det bestilte 10-turskort (Århus København Kastrup), og som var det kort, han bad om, og han har på ærlig og redelig vis betalt præcis den pris han skulle for det kort, han bestilte,

at der er tale om en meget lille detalje, som DSB har fejlet med, og som han ikke selv blev klar over før end kontrollen i S-toget, hvor han ikke havde mulighed for at gøre indsigelse, ringe eller andet, samt

at sagen reelt drejer sig om, at der på kortet blot stod noget forkert ved en fejl begået af DSB.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgift og rykkergebyr, 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. Har man ikke det må man acceptere at skulle betale en kontrolafgift på 750 kr.,

at denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

at zone A-F på klagerens klippekort dækker til og med Hellerup st., samt

at det er beklageligt, hvis klageren modtog et forkert klippekort, men det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af klippekortet.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet's 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 § 23 i lov om jernbaner fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I DSBs forretningsbetingelser for S-tog fremgår, 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.

Ved kontrollen kunne klageren ikke forevise et klippekort, der var gyldigt til rejse til Birkerød station.

Det var derfor korrekt i kontrolsituationen at udskrive en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han i forbindelse med købet af klippekortet, bad om et kort, der gælder til Københavns Lufthavn Kastrup, og dermed giver mulighed for at rejse i alle zoner i hovedstadsområdet. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at han sædvanligvis købte et sådant kort, og at prisen herfor ikke afviger fra prisen på det kort, der kun rækker til takstzonerne A-F og som dermed kun gælder til Hellerup station, når man rejser nordpå fra Københavns Hovedbanegård.

Ved udlevering af et klippekort til København (A-F) blev der således begået en ekspeditionsfejl hos DSB, mens klageren begik den fejl ikke at kontrollere, at det udleverede klippekort svarede til det, han havde anmodet om.

På den baggrund finder ankenævnet, at DSB S-tog burde have annulleret kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., således som der er hjemmel til i DSBs forretningsbetingelser § 4, 3.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren i et brev af 7. april 2009 fremsatte indsigelser mod kontrolafgiften. DSB S-tog besvarede ikke denne henvendelse men sendte i stedet klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Da DSB S-tog burde have annulleret kontrolafgiften som ovenfor anført, og da DSB S-tog ikke besvarede klagerens første henvendelse, havde DSB S-tog ikke grundlag for at opkræve et rykkergebyr ved den manglende betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog A/S skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og det pålagte rykkergebyr på 100 kr.

Klageren skal betale 100 kr. til DSB S-tog i ekspeditionsgebyr for annullering af kontrolafgiften.

Idet klageren herefter i det væsentligste har fået medhold i klagen, skal DSB S-tog 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 DSB S-tog 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 7. december 2009.



Tine Vuust
Nævnformand