

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0279

**Klageren:** XX

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

**Klagen vedrører:** S-togsrevisorers adfærd i forbindelse med kontrol af rejsehjemmel.

### **Ankenævnets sammensætning:**

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

### **SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 5. oktober 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 11. november 2009.

**Klagen vedrører:** I forbindelse med en kontrol af klagerens rejsehjemmel den 5. oktober 2009 blev han pålagt en kontrolafgift for ikke på forlangende at forevise gyldig rejsehjemmel. Det er anført på kontrolafgiften, at der blev tilkaldt politi til identifikationen. Klageren rettede samme dag henvendelse til DSB Kundecenter Kontrolafgift og klagede over kontrolafgiften samt over S-togrevisorernes adfærd.

DSB S-tog har efterfølgende frafaldet kontrolafgiften. Herefter resterer en klage over S-togsrevisorernes adfærd i forbindelse med kontrollen. Forløbet er beskrevet forskelligt af klageren og DSB S-tog.

Uddrag af parternes korrespondance gengives i det følgende:

Klagerens henvendelse af 5. oktober 2009 til indklagede:

"På et tidspunkt efter Valby bliver jeg bedt om at vise kort og billet. Jeg arbejder/læser for det meste, når jeg kører med toget, således også denne morgen. Jeg læser samtidig med at jeg finder mit kort frem fra tasken og viser det frem. Her opfatter jeg, at den der har spurgt er på vej ud af kupédøren, fordi toget holder på en station og jeg lægger derfor mit kort tilbage i pungen. Hvidovre? Danshøj? Her er jeg

usikker på grund af det følgende hændelsesforløb.

Jeg opfatter herefter, at personen kommer tilbage igen og beder om at se kortet. Det viser jeg frem samtidig med at jeg verbalt bliver forulempet med at jeg skal vise kort på forlangende. Dette bliver sagt på en meget ubehagelig måde. Jeg viser kortet, der er gyldigt - vedlagt - og "kontrolløren" ser det. Dette er åbenbart ikke nok og han begynder at tale om, at jeg skal betale en bøde? Fordi jeg ikke vil vise kortet?

Jeg rækker endnu en gang kortet frem og han forsøger herefter at tage kortet fra mig med magt. Jeg trækker kortet til mig og skælder ham ud.

Herefter står der øjeblikkelig 3 til fire andre omkring mig og optræder meget magtfulde og truende i og med, at de beder mig om at legetimere mig, så de kan skrive en bøde.

Jeg viser endnu en gang mit kort frem og denne gang holder jeg fast. Resultatet er, at jeg får besked på, at de vil tilkalde politiet og holde toget tilbage. Deres alternativ er, at jeg skal stå af på Rødovre Station. Jeg bliver sat i en umulig og meget belastende situation med fire til fem truende store mænd omkring mig og sikkerheden ved at forblive i toget, hvor der dog er andre mennesker omkring mig. For ikke at holde et helt tog, hvor alle skal på arbejde vælger jeg at stå af.

Her beder jeg om at de viser deres legitimation. Det tager lang tid og den jeg taler med viser mig hurtigt og uden at jeg kan nå at se noget sin legitimation. Jeg beder om at se legitimationen, så jeg kan skrive den ned. Det nægtes og han siger, at jeg kan skrive nr. 98 og en af de andre oplyser nr. 24. De andre trækker væk og vil ikke oplyse deres nr.

Jeg har kun læst om en opførsel og adfærd, som den jeg oplever her til morgen, i forbindelse med regimer og politiadfærd, der ligger langt fra vores del af verdenen. Dette fortæller jeg og igen gør jeg opmærksom på, at jeg har gyldigt månedskort, som jeg har vist frem. Kontrollørerne bruger en del tid på at viske og sammen og forsøger at undgå, at jeg hører, hvad de siger. Dette gør jeg dem opmærksom på og at de med deres adfærd ikke er tillidsvækkende og at de ikke bør finde på en historie til politiet, som de har fundet på og stemt af. Der er hele tiden mennesker omkring mig, så jeg føler mig rimeligt i sikkerhed mellem de andre passagerer, der hele tiden kommer forbi.

Heldigvis kommer politiet omsider og jeg føler mig bedre beskyttet og behandlet som en borger. Politiet ser mit gyldige månedskort og jeg legitimerer mig for politiet, der giver data videre til kontrollørerne, der skriver et girokort. Medens politiet er til stede nægtes jeg af kontrollørerne? Adgang til stationen. Politiet kan ikke gøre noget og selvom jeg efterfølgende kan tage toget til arbejde, må jeg vente indtil kontrollørerne er væk. Kontrollørernes argument er, at jeg skal rette mig efter, hvad de fortæller mig."

Indklagedes svar til klageren af 30. oktober 2009:

"Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til DSB's personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Sådan som forklaringen udlægges af vores personale, er dette ikke sket i situationen.

Ligeledes skal gyldig rejsehjemmel forevises på forlangende. Tidsfaktoren taget i betragtning, kan det ikke siges, at De foreviste Deres Rejsehjemmel på forlangende, da De ifølge personalets forklaring, måtte rette henvendelse til Dem af 2 omgange, uden at dette afstedkom en korrekt forevisning af Deres rejsehjemmel.

Som De selv beskriver i Deres henvendelse, var De beskæftiget med at læse, da der blev foretaget billetkontrol. Det er vores personales opfattelse at De ikke havde til hensigt at forevise Deres rejsehjemmel, men blot foresætte Deres forehavende med at læse.

Ligeledes oplyser vores medarbejdere, at da de tilskynder Dem til at skynde Dem lidt, og forevise Deres rejsehjemmel, skulle De have svaret: citat "det kommer ikke jer ved". De bliver ligeledes, i flere omgange, gjort opmærksom på konsekvensen af, ikke at forvise gyldig rejsehjemmel.

Da der forsat ikke er forevist gyldig rejsehjemmel, på en sådan måde at vores personale har været i stand til, at berigtige dette, beder vores S-togsrevisorer om identifikation af Dem, med henblik på at udstede en kontrolafgift. Denne opfordring efterleves ligeledes ikke, hvorefter vores personale beder Dem stå af toget sammen med dem, med henblik på at få assistance af politiet til konstatering af Deres identitet.

DSB S-tog arbejder løbende med at sikre en god og professionel service overfor vores kunder. Undertegnede kan forstå, at det ikke er Deres opfattelse af hændelsen. Dette vil undertegnede beklage, men det er efter gennemgang af sagens akter, ikke undertegnede opfattelse, at der er grundlag for kritik af vores personale, og deres håndtering af hændelsen."

Klagerens svar herpå af 5. november 2009:

- Det fremgår ikke af dit brev, at du har set videooptagelsen.

Hændelsesforløbet er måske lidt banalt, men får konsekvenser, fordi de civilklædte kontrolfolk ikke er tilfredse med at se min billet, men optræder særdeles truende og meget aggressivt.


Jeg reagerer på anmodningen om at vise billet/kort frem og er på vej til at tage det frem fra min taske, da kontrollanten forsvinder væk og bevæger sig ud i rummet ved døren. Jeg begynder derfor at lægge kortet på plads, men har ikke fået pungen ned i tasken før han kommer farende tilbage og opfører sig meget truende. Han vil se kortet og det viser jeg ham. Intet er blevet verbaliseret ud over anmodningen om at se kort/billet. Han opfører sig meget truende og verbalt aggressivt og vil udstede en bøde for ikke at vise kortet frem. Det opfatter jeg som så utroligt, at jeg bliver paf og stiller mig undrende til, at han opfører sig sådan.

Den forklaring kontrollørerne har givet dig er ikke sandfærdig og præget af, at de skal dække sig ind. Det er måske sådan det foregår på deres niveau og med den adfærd, der er karakteristisk for deres gruppe – desværre. Heldigvis var der flere med i kupéen der oplevet episoden. Fire/fem kontrollører, der opfører sig beskrevet, kan naturligvis også finde ud af at dække over hinanden og sætte en historie sammen. Deres forklaring er løgnagtig, hvilket med al tydelighed vil fremgå af videooptagelsen.


Kontrollørernes adfærd var af en sådan karakter, at jeg kun kan referer til de oplevelse jeg har fra film om og fra fortællinger, om hvordan man før opførte sig i Sovjet og det tidligere Østeuropa.

I et samfund som vores bør det være sådan, at en sådan adfærd stoppes, når den kommer for dagens lys. Det er denne funktion, der må ligge i at klagen og beskrivelse kommer til dit og systemets kendskab.

Fire/fem kontrollører bør ikke præmieres for at optræde aggressivt og lyve for at skaffe sig bonus på udskrivelse af bøder.

Jeg skal derfor bede dig om at se videoen igennem og gøre opmærksom på, at jeg  holder min klage.

Jeg har siden episoden/overfaldet skete fortalt om den til kollegaer, bekendte og på undervisningsholdene. Jeg har fået mange tilbagemeldinger om den samme adfærd om kontrollørerne.

Spørgsmålet om aktindsigt rejses hermed igen og jeg vil meget gerne være  tilgængelig for videoen.

#### Uddrag af indklagedes svar af 9. november 2009:

”Ligeledes anfører De i Deres henvendelse, at Deres udlægning af hændelsen berigtiges af, at De fra tredje-part har hørt lignende beretninger om vores personale. Dette ser undertegnede ikke som bevisførelse for berigtigelse, at Deres udlægning af den aktuelle sag.

Med hensyn til Deres opfordring til, og ønske om at gennemse overvågningsvideoen fra toget, kan undertegnede oplyse Dem om, at dette ikke er muligt. Årsagen til dette er, at videoovervågningen udelukkende kan udleveres til, og gennemgås af politiet, i forbindelse med politiets opklarende arbejde i forbindelse med en overtrædelse af dansk straffelov. Efter endnu en gennemgang af sagen akter, er det ikke undertegnede opfattelse, at dette er tilfældes i den aktuelle hændelse, hvilket ligeledes underbygges af, at der ikke foreligger en politianmeldelse. Således har undertegnede ikke adgang til overvågningsvideoen, og derfor indgår denne ikke i sagens akter. Undertegnede medgiver Dem, at dette kunne have været formålstjenstligt, at gennemse overvågningsvideoen, med henblik på at få af - eller bekræftet hændelsesforløbet, men dette tillader, således anført, lovgivningen på området ikke.

Vores S-togsrevisorer arbejder ud fra DSB's forretningsbetingelser for rejse med tog. Disse er tilgængelige på [www.DSB.dk](http://www.DSB.dk)

....

Undertegnede vil i den forbindelse fremføre, at påstået uheldig adfærd fra vores personale side, ikke fritager vores kunder for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, end sige fremvise dette til vores kontrollerende personale. ”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

### **Klageren har klaget over S-togsrevisorernes adfærd og har i klagen stillet følgende spørgsmål:**

1. Kræver det en politianmeldelse for at DSB kan foretage sig yderligere?
2. Er der mulighed for aktindsigt?
3. Hvad er reglerne for kontrollørernes legitimering.
4. Hvad er reglerne for kontrollørernes og deres tilbageholdelse af passagerer..  
Er det i overensstemmelse med lovgivningen at bruge magt for at tilbageholde en passager?
5. Hvordan skulle han have handlet? Skulle han have afventet politiet ankomst siddende i toget?

### **Indklagede har besvaret spørgsmålene således:**

”Det fremstår meget tydeligt, at der er uoverensstemmelse mellem den oplevelse, som klageren har beskrevet, og den beskrivelse af samme episode, som de involverede S-togsrevisorer har berettet for deres ledelse. Der er ingen tvivl om, at der har været en rigtig dum dialog mellem klageren og DSBs medarbejdere, men der er intet i klagerens forklaring, der kan underbygge, at S-togsrevisorerne har handlet sådan, som klageren har beskrevet. De involverede medarbejdere har forklaret, at klageren tydeligvis var optaget af at læse i en bog, og ikke ville vise sit periodekort, selv om han blev opfordret til det 2 gange. At der opstod en uenighed, som resulterede i, at politiet til sidst blev tilkaldt må tilskrives det faktum, at klageren må have nægtet at legitimere sig. Det er helt normal procedure at politiet assisterer S-togsrevisorerne med at identificere personer, som ikke vil legitimere sig, sådan som man har pligt til efter bestemmelserne i Lov om jernbane. Det er næppe muligt at få afklaret, hvad der faktisk blev sagt på tidspunktet, men der ville ikke have været grund til den for klageren ubehagelig oplevelse - hvis blot han fra starten havde forevist sit periodekort.

Hos DSB S-tog gennemgår nye S-togsrevisorer en meget omfattende uddannelse, der skal sikre, at de altid agerer imødekommende og venligt over for kunderne. Uddannelsen følges op løbende. I øvrigt er de S-togsrevisorer, som udfører deres arbejde i civil påklædning, alle meget erfarne.

Der skal ikke være tvivl om, at DSB S-togs ledelse finder det særdeles beklageligt, at sådan en episode overhovedet finder sted. Der var trods alt kun tale om simpel billetkontrol.

Ad klagerens spørgsmål 1 og 2: Politianmeldelse og aktindsigt.

Klageren har ønsket at få dokumenteret sine oplysninger ved fremvisning af videooptagelser. Dette kan imidlertid ikke imødekommes, idet DSB S-tog kun udleverer sådanne optagelser, når politiet ønsker dem som bevismateriale i en eventuel straffesag. Hvis optagelserne skulle anvendes som dokumentation for korrekt udstedelse af kontrolafgifter, ville dette forudsætte et helt urealistisk ressourcebehov.

Efter gældende lov har man som part i en sag, ret til at se alle sagsakter, der ikke er omfattet af Forvaltningslovens særlige undtagelsesbestemmelser. Men DSB S-togs videooptagelser vil som udgangspunkt aldrig blive anvendt som dokumentation i en sag, der vedrører billetkontrol eller eventuel dialog i den forbindelse.

Efter aftale med de faglige organisationer har DSB S-tog begrænset anvendelsen af kameraoptagelserne, så de kun bliver anvendt på begæring af politiet, og at det således er politiet skøn, hvad der skal indgå som dokumentation i en eventuel politisag.

I øvrigt er der i sagens natur tale om billedoptagelser ikke lydoptagelser, hvorfor det vil være helt umuligt at følge den dialog, der har fundet sted mellem parterne.

Optagelserne lagres på en harddisk, som overskrives løbende, således at optagelserne vil være slettet efter 7 dage.

#### Ad 3: S-togsrevisorernes legitimering.

Ved civil billettering gælder følgende regler: Det udleverede legitimationskort til civil billetkontrol skal anvendes og bæres synligt under billetkontrollen. Det skal sikres at ingen rejsende er i tvivl om S-togsrevisorens officielle status, når billetkontrol påbegyndes, derfor skal alle også starte billetteringen ved højt og tydeligt at udtale: "God dag, det er DSB's billetkontrol – må jeg have lov til at se kort eller billet".

Ved uniformeret kontrol er uniformen i sig selv legitimering af S-togsrevisoren. På opfordring kan S-togsrevisorerne fremvise et legitimationskort, der angiver hans arbejdsnummer.

S-togsrevisorerne oplyser ikke navn: S-togsrevisorer skal af sikkerhedsmæssige hensyn ikke oplyse navn. De oplyser kun deres tjenestenummer (som i øvrigt er anført på alle kontrolafgifter) Dette tjenestenummer identificerer den pågældende, så det er muligt at finde frem til vedkommende på et senere tidspunkt. Nøjagtigt sådan som det er tilfældet i nærværende sag.

#### Ad 4: Tilbageholdelse/anholdelse af personer.

Regelsæt og retningslinjer for S-togsrevisorer: Retningslinjen for S-togsrevisorer i forbindelse med identifikation af passager uden gyldig rejsehjemmel tager udgangspunkt Lov om DSB og i DSB's forretningsbetingelser for rejse med tog, § 4, 4.1, kontrol af billetter og kort, fremgår følgende:

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af DSB's personale opgive sit fulde navn, adresse og fødselsdag samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

Rejse i S-tog uden gyldig billet eller kort er ikke strafbart, men der er pligt til at betale en kontrolafgift.

Hvis en rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, nægter at oplyse navn og fødselsdato på forlangende, kan S-togsrevisoren tilkalde politiet for at få den rejsendes identitet op-

lyst. Fjerner den rejsende sig inden politiets ankomst, anses den rejsende for at bortfjerne sig uden at betale for rejsen.

Efter straffelovens § 298, nr. 3, straffes den som bortfjerner sig uden at betale for befordring, når det er en kendelig forudsætning, at befordringen forudsætter betaling. Straffen er bøde eller fængsel indtil 6 måneder.

Som vejledning kan det siges, at bortfjernelse uden betaling er tilstrækkeligt grundlag for en "civil anholdelse" jf. Retsplejelovens § 755, stk. 2. Sådant en anholdelse foregår sjældent og kun under hensyn til S-togsrevisorernes egen sikkerhed. Efter bestemmelserne for civil anholdelse skal personen snarest overdrages til politiet.

Derudover tilkaldes altid politi i sager, hvor passageren i forbindelse med legitimation giver falske oplysninger. Ligeledes tilkaldes politi altid for identifikation i tilfælde af, at en passager rejser med forfalsket billet eller kort.

Alle S-togsrevisorer uddannes i disse regler.

Ad 5: Der havde ikke været en sag, hvis klageren havde forevist sin rejsehjemmel i overensstemmelse med gældende regler, da S-togsrevisorerne bad om at se kort eller billet. I den forbindelse henvises til at personer, som befinder sig på jernbanevirksomhedens område, skal rette sig efter ordensbestemmelserne og de anvisninger, som personalet udstikker, herunder enten at blive i toget eller stige ud og afvente politiets ankomst."

**SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:** Klageren er blevet orienteret om, at sagen forinden oversendelsen til ankenævnet har været forelagt ankenævnets formand, der har vurderet at sagen grundet bevistvivl ikke kan behandles inden for rammerne for ankenævnets virke. Klageren er endvidere blevet underrettet om, at en politianmeldelse ikke vil medføre, at optagelserne kan vises, hvis disse slettes efter 7 dage. Klageren har anmodet om at sagen behandles af ankenævnet.

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

Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Klagen vedrører S-togsrevisorernes adfærd i forbindelse med kontrol af klagerens rejsehjemmel, da DSB S-tog har frafaldet kravet om betaling af kontrolafgiften. Parterne har divergerende beskrivelser af hændelsesforløbet.

Grundet den foreliggende bevistvivl skønnes klagen ikke egnet til behandling i ankenævnet, hvorfor klagen afvises.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Klagen afvises, da den ikke kan behandles af ankenævnet, og klagegebyret tilbagebetales til klageren jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust  
Nævnensformand