

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0069**Klageren:** XX  
3650 Ølstykke**Indklagede:** DSB S-tog**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for bortkommet pensionist-periodekort.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** D. 28.marts 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** D. 12.april 2011.**Sagens omstændigheder:** Ved kontrol den 18.marts 2011 var klagerens periodekort bortkommet, og han var derfor ikke i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor han blev pålagt en kontrolafgift.

Han henvendte sig den 24.marts 2011 til DSB om en refundering af kontrolafgiften, idet han medsendte kopi af bon for køb af både det gamle kort samt for køb af nyt.

I mellemtiden fandt han det gamle kort, som han den 30.marts 2011 indsendte til DSB Kundehenvendelser med henblik på refundering af overlappingsperioden mellem det gamle og det nye kort. Dette beløb blev herefter udbetalt til klageren.

I en mail den 8.april 2011 afviste DSB S-tog Kontrolafgifter at annullere kontrolafgiften, idet klageren ikke kunne forevise sit periodekort og idet bonen ikke var tilstrækkelig dokumentation. Klageren nævnte ikke over for DSB S-tog Kundecenter Kontrolafgifter, at kortet var blevet fundet, idet han havde en forventning om, at de var i besiddelse af denne oplysning, når han havde indsendt kortet den 30. marts 2011.

I forbindelse med nærværende klagesags behandling blev DSB S-tog opmærksom på, at klagerens indsendelse af det gamle kort var sket til en anden afdeling indenfor for DSB Kundehenvendelser

end afdelingen for kontrolafgifter. DSB S-tog har oplyst, at en sammenkørsel af oplysninger fra de to afdelinger ikke er mulig, uden at kunden selv informerer de respektive afdelinger herom.

DSB S-tog har gjort gældende, at oplysningen om klagerens indsendelse af det gamle fundne kort er ny for afdelingen for kontrolafgifter og vil kunne medføre en fornyet vurdering af sagen, hvorfor Ankenævnet bør hjemvise sagen til fornyet behandling i DSB Kundecenter.

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

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

#### **ANKENÆVNETS AFGØRELSE:**

Idet der under denne sags forberedelse er fremkommet nye oplysninger til sagen, som ikke tidligere er indgået i akterne i DSB S-togs afdeling for kontrolafgifter, hjemvises sagen til fornyet behandling hos DSB Kundecenter Kontrolafgifter.

Da sagen afvises, tilbagebetales klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 28. juni 2011.



Tine Vuust  
Nævnensformand