

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2013-0173

Klageren: XX
2900 Hellerup

Indklagede: DSB S-tog A/S
CVR.nr.: 25050053

Klagen vedrører: Annullering af kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på klippekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 26. maj 2013

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 17. juni 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren skulle den 25. maj 2013 rejse fra Tåstrup station i zone 66/54 til Hellerup station i zone 02/30 med S-tog. Rejsen kan jf. Rejseplanen.dk foretages med S-tog på to måder: Via Danshøj station, med skift til linje F mod Hellerup. Denne rejse kræver billet til 4 zoner. Eller via Hovedbanegården med skift til linje B mod Holte station, hvortil der kræves billet til 5 zoner.

Ifølge klageren havde han på zonekortet beregnet, at rejsen krævede billet til fire zoner, hvorfor han havde klippet 2 gange på sit 2-zoners klippekort, i alt 4 zoner. Idet begge stationer er placeret i dele-zoner talte klageren zonerne efter et par gange, for at være sikker på det rigtige antal.

Efter Vesterport station i zone 01 blev klageren efter kontrol af sin rejsehjemmel kl. 18:19 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone.

Klageren anmodede den 26. maj 2013 DSB om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at der var tale om en misforståelse, idet han altid sørger for at klippe det korrekte antal zoner, samt at han havde beregnet zonerne som anført ovenfor.

Den 14. juni 2013 fastholdt DSB kontrolafgiften med henvisning til vejledningen om Hovedstadens zoneopdeling.

Den 18. juni 2013 anmodede klageren DSB om at omgøre afgørelsen, idet han var blevet urimeligt behandlet, og DSB havde udvist manglende konduite.

Han gjorde desuden gældende, at han ikke nåede at stå af på Danshøj station, og at den ekstra zone over Hovedbanen til 15 kr. kom til at koste ham 750 kr. Han tilbød at betale 15 kr. for den manglende zone.

Den 5. juli 2013 fastholdt DSB atter kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at der er kunder, der spekulerer i at købe færre zoner end rejsen kræver for at "slippe billigere", hvorfor det ikke er muligt for DSBs medarbejdere at vurdere, om kunderne har forsøgt at snyde, eller om der er tale om en forglemmelse.

Klageren indgav derefter klage Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Under sagsbehandlingen har klageren rejst krav om behandling af en yderligere kontrolafgift, udstedt til ham i oktober 2012 på baggrund af, at han havde glemt sit periodekort og ikke indleverede dette inden 14 dage efter kontrolafgiften. Klageren frafaldt dog denne klage efterfølgende. Sagens akter vedr. denne kontrolafgift indgår dermed ikke i sagsfremstillingen.

Under sagen har klageren henvist til medieomtale omhandlende DSBs behandling af kontrolafgifter. Nedenstående er uddrag fra disse artikler.

<http://www.bt.dk/danmark/nu-kan-du-slippe-for-boeden-i-toget>:

"DSB-passagerer i regional- og fjerntog slipper nu for kontrolafgiften på 750 kroner, hvis de bliver nappet uden en gyldig billet. Men vel at mærke kun første gang det sker.

- Langt de fleste kunder har gjort alt for at have den rigtige billet. Og vi ønsker altså at møde vores kunder i tillid til, at de har gjort alt for at have rigtig billet ved ombordsstigning, siger underdirektør i DSB Susanne Mørch Koch til bt.dk.

Hun understreger dog, at man ikke kan spekulere i at køre 'på røven', til man bliver taget. For det første vil der fortsat komme kontrollører gennem toget. Og for det andet kommer der et 'tillæg' på 100 kroner - selv når man bliver taget første gang.

- Vi lemper ikke kontrollen. Togpersonalet kommer fortsat rundt og tjekker billetter. Men hvis en kunde er kommet i situation, hvor der ikke kunne indløses billet inden ombordstigning, så udfylder vi sammen med kunden et indbetalingskort pålagt et administrationsgebyr på 100 kroner, siger Susanne Mørch Koch og tilføjer:

- Sker det gentagne gange, at vi møder en kunde uden billet, så vil kunden blive pålagt at betale kontrolafgiften.

...

I S-togene er situationen dog en anden, da det ikke er muligt at købe billet hos personalet i toget. Til gengæld kan man få eftergivet sin første bøde gennem DSB's Kundecenter."

<http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2011/06/07/103922.htm>:

”- Langt de fleste kunder har gjort alt for at have den rigtige billet. For det meste er der en god grund, hvis billetten ikke er i orden, siger Susanne Mørch Koch, der er underdirektør i DSB On-board Service til Urban.

Slipper første gang

Derfor ændrer DSB nu reglerne, så togpassagerer slipper for bøden på 750 kroner første gang, der bliver taget uden billet. Dog skal de købe en ny billet med et tillæg på 100 kroner. Er det derimod anden gang, at man bliver taget, falder hammeren stadig, og så må man punge ud med de 750 kroner, med mindre at der er en rigtig god forklaring.

...

De nye billetregler kommer til at fungerer anderledes for S-togpassagererne. Her kan man nemlig ikke købe billet i toget, men til gengæld kan man få eftergivet sin bøde hos Kundenservice, hvis man har rod med billetten - og det altså er første gang, det sker.”

<http://www.b.dk/nationalt/dsb-dropper-boeder-for-manglende-billet:>

”

Den nye politik gælder ikke i S-toget, da der, som bekendt, ikke er personale, man kan købe billet hos. Til gengæld kan man få eftergivet sin bøde gennem DSB's Kundecenter, hvis det er første gang, man har rod i billetten.

»Hvis man har handlet i god tro, og man har været i tvivl om zonerne eller er blevet direkte misinformeret, tager vi den på vores kappe. Vi sørger samtidig for at give passageren den information, der skal til, for at det ikke sker igen,« siger salgsdirektør i DSB S-tog, Niklas Marschall.

Han mener dog ikke, det er det store problem i S-toget.

»Mange af vores kunder kører samme rute hver dag, og derfor opstår tvivlen ikke. Men hvis den gør, vil vi gerne være imødekommende,« siger han.”

DSB pressemeddelelse på www.dsb.dk:

[http://www.dsb.dk/om-dsb/presse/nyheder/kontrolafgifterne-flytter-ud-af-toget-/:](http://www.dsb.dk/om-dsb/presse/nyheder/kontrolafgifterne-flytter-ud-af-toget-/)

”Gebyr første gang

Kunder uden gyldig billet får lov til at købe billet i toget, men skal oveni betale et gebyr på 100 kroner. Hele beløbet bliver noteret på et indbetalingskort, som kunden får med i hånden til betaling på posthuset eller i netbanken.

»Langt de fleste kunder har gjort alt for at have den rigtige billet. For det meste er der en god grund, hvis billetten ikke er i orden. De skal ikke straffes med en afgift. Men kunderne skal respektere, at man skal betale for at køre i tog. Det er klart,« siger Susanne Mørch Koch. Første gang lader DSB altså kunden gå, men anden gang, man bliver taget i at rejse på ugyldig billet, får man en kontrolafgift, medmindre der er en gyldig grund. Ikke af togpersonalet, men tilsendt med posten.”

Fra DSBs interne medarbejderblad:

<http://ipaper.ipapercms.dk/DSB/DSBidag/2011/09/?Page=2>

Tvivl skal komme kunden til gode

Hvis kunderne har handlet i god tro **den første gang**, de får en kontrolafgift, bliver det nu lettere at få afgiften afskrevet

➔ Af Line Rasmussen

Pigen står på stationen og fumler med klippkortet, men maskinen vil ikke klippe.

»Hop bare ind i toget!« råber lokomotivføreren i toget, der holder og venter.

Men på rejsen møder pigen en togfører. Han skriver en kontrolafgift til pigen, der jo ikke havde til hensigt at rejse uden billet.

DSB's Kundecenter, der behandler klager over kontrolafgifter, fik sagen ind og afskrev kontrolafgiften.

»Hvis kunden er kommet i klemme af en eller anden

grund, er det ikke rimeligt at fastholde en kontrolafgift. Så må vi hjælpe kunden. Det er vigtigt at huske, at vi er en servicevirksomhed, og det skal vi agere efter,« siger Torben Nielsen, kundecenterchef i DSB Kundecenter.

Fair klagebehandling

Kundecenteret bruger derfor en ny metode i sagsbehandlingen af klager. Der skal fremover kigges mere på årsagen til kontrolafgiften.

Det vil som hidtil udløse en kontrolafgift, hvis en kunde rejser uden gyldig billet. Så togførerne og S-togsrevisorer-

ne skal stadig ikke sagsbehandle på stedet, og de skal stadig informere kunden om klagemulighed. Klager kunden skriftligt, vil Kundecenteret så undersøge, om kunden har fået en kontrolafgift før. Har de ikke det, og kan det sandsynliggøres, at kunden handlede i god tro, vil kunden få afskrevet kontrolafgiften.

»Vores regler skal overholdes. Men ofte er det førstegangskunder, der har misforstået et produkt eller system. De skal ikke have en dårlig oplevelse. DSB er en servicevirksomhed, og så det giver

sig selv at kigge på kontrolafgifter på en anden måde,« siger Torben Nielsen.

Et bedre DSB

Det er stadig kundens ansvar at have en gyldig billet. Men hvis kunden er kommet galt af sted, må DSB også handle, siger Torben Nielsen:

»Vi går fra én politik til en anden, så det er en klar kulturforandring. I bund og grund handler det om at tage sig af kunden. Vi skal turde gøre tingene anderledes for at blive en serviceorienteret virksomhed.»

DSB har da heller ikke noget at tabe, mener Torben Nielsen: »Selvfølgelig kan et system altid misbruges, men vi har godt styr på det. Desuden er det ikke meningen, at vi skal tjene penge på kontrolafgifter.»

Torben Nielsen håber, at beslutningen vil løfte DSB's image og ser den allerede modtaget positivt.

»Det er en god oplevelse, at alle kan se, at det skaber et bedre DSB.»

<http://ipaper.ipapercms.dk/DSB/DSBidag/2012/12/?Page=1>

Markant færre klager over kontrolafgifter

Kunderne får ikke længere kontrolafgifter i toget, og det betyder færre utilfredse kunder og mere tryk for togpersonalet

➔ Af Anette Marie Nielsen

Tidligere kunne udsigten til en kontrolafgift godt få kunder uden gyldig billet til at hæve stemmen i mødet med togpersonalet. Men siden Fjern- & Regionaltog stoppede udskrivningen af kontrolafgifterne i togene og indførte reglen om, at kunder uden billet ikke bliver

sat af toget, er kundeklagerne over kontrolafgifterne raslet ned.

Det nye billetkoncept trådte i kraft i juni 2011, og i månederne efter er andelen af klager i forhold til udstedte kontrolafgifter og indbetalingskort faldet til det halve, selvom der er skrevet markant flere ud. Ikke fra togpersonalets blok, men

fra sagsbehandlere back office, der vurderer, om kunderne skal have en afgift eller ej.

Ingen konfrontation i toget

»Før skulle togpersonalet udskrive en kontrolafgift på 750 kroner til kunder uden billet, og også til dem, der uforvarende kom til at rejse uden eller på forkert billet. Det kunne godt

give anledning til en anspændt situation, og nogle kunder, der ved en fejl havde købt en forkert billet, følte sig uretfærdigt behandlet. Nu er diskussionen mellem kunde og DSB rykket væk fra toget og ind i Kundecenteret, og kunderne bliver ikke automatisk pålagt kontrolafgiften. Vi møder kunden i tillid, og det har lettet stemningen i toget,« siger Leif Fabrin, forretningschef i Onboard Service Vest.

Møder togpersonalet en kunde uden billet, bliver der udskrivet et indbetalingskort pålydende billetets pris plus 100 kroner i gebyr.

Den nye måde at håndtere kunder uden billet på betyder

færre episoder med vold og trusler mod togpersonalet, vurderer Leif Fabrin:

»Vi har set et markant fald i antallet af anmeldelser om vold og trusler om vold imod vores personale. Især fordi kunderne ikke længere risikerer at blive sat af toget, når de rejser uden billet, men også fordi tanken om at skulle betale 750 kroner i kontrolafgift har virket som en rød klud på nogle.»

Godt for omdømmet

Særligt den mistede ret til at sætte kunder uden billet af toget, er blevet debatteret blandt togpersonalet.

»Flere har oplevet, at de har

misset en sanktionsmulighed. Nogle blandt togpersonalet har for eksempel brugt det som et tilbud til kunder uden billet om at stå af for at købe en billet. Men generelt har vi oplevet, at togpersonalet har taget rigtig positivt imod det nye billetkoncept,« siger Leif Fabrin og fortsætter:

»Tidligere har nogle af vores kunder følt sig straffet med en kontrolafgift. Sådan er det ikke længere. Det er kun kunder, der gentagne gange rejser uden billet, der får kontrolafgifterne. Jeg er overbevist om, at det er med til at give DSB et bedre image.»

Zoneoversigt for Tåstrup station:



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han har fået en kontrolafgift på 750 kr. fordi han manglede et klip. Rejsen krævede 5 zoner i stedet for 4 zoner på en strækning, han aldrig har kørt før,

at han talte zonerne til 4, men kom altså til at køre via Hovedbanen, hvorfor det så åbenbart blev til 5 zoner,

at han skulle have skiftet på Danshøj station,

at han forsøgte at forklare kontrolløren det, men uden held. DSB optræder her meget sort hvidt, og ikke som den servicevirksomhed de gerne vil fremtræde som,

at han klagede til DSB, men fik ikke medhold og det til trods for, at DSB har en politik, som siger, at hvis man har rod i billetten, kan man få eftergivet kontrolafgiften første gang det sker,

at "den nye politik gælder ikke i S-toget, da der, som bekendt, ikke er personale, man kan købe billet hos. Til gengæld kan man få eftergivet sin bøde gennem DSBs Kundecenter, hvis det er første gang, man har rod i billetten. Hvis man har handlet i god tro, og man har været i tvivl om zonerne eller er blevet direkte misinformet, tager vi den på vores kappe. Vi sørger samtidig for at give passageren den information, der skal

til, for at det ikke sker igen,” siger salgsdirektør i DSB S-tog, Niklas Marschall. Kilde: Berlingske 7. juni 2011.

at denne politik er blevet markedsført i medierne og på DSBs egen hjemmeside og senest omtalt i DSBs interne medarbejderblad i december 2012. Da denne politik er en integreret del af DSBs kunde/service håndtering/proces, må den også være gældende i dette tilfælde,

at han derfor klager over, at DSB ikke efterlever sin egen politik/regler. Han har ikke før fået en kontrolafgift, hvorfor det er første gang, at han ”har rod i sin billet”, fordi han var i tvivl og talte zonerne forkert. Han har således været i god tro; ellers ville han jo heller ikke bruge tid og penge på at klage,

at han er bruger af S-toget og rejser hver dag fra Hellerup station til Nørreport station med gyldig billet,

at DSB overhoved ikke forholder sig til indholdet i klagen i deres svar til Ankenævnet, men formulerer et svar, ligesom alle de andre svar, som man kan læse i de afgørelser, der er på ankenævnets hjemmeside,

at han med interesse har læst DSB’s duplik vedr. kontrolpolitikken. Det som DSB anfører er i direkte modstrid med det, som DSB selv har offentliggjort, hvilket kan ses af disse to meddelelser:

<http://www.dsb.dk/om-dsb/presse/nyheder/kontrolafgifterne-flytter-ud-af-toget-/>

at i DSB’s egen pressemeddelelse står der intet om, at kontrolpolitikken ikke gælder for S-tog, hvorfor kontrolpolitikken naturligvis må gælde for hele DSB’s toget,

at dette desuden understreges nedenstående artikel, hvor salgsdirektør Niklas Marschall netop forklarer, hvordan man får eftergivet sin kontrolafgift, hvis det handler om S-tog:

<http://www.b.dk/nationalt/dsb-dropper-boeder-for-manglende-billet>

”Den nye politik gælder ikke i S-toget, da der, som bekendt, ikke er personale, man kan købe billet hos. Til gengæld kan man få eftergivet sin bøde gennem DSB’s Kundecenter, hvis det er første gang, man har rod i billetten.

»Hvis man har handlet i god tro, og man har været i tvivl om zonerne eller er blevet direkte misinformeret, tager vi den på vores kappe. Vi sørger samtidig for at give passageren den information, der skal til, for at det ikke sker igen,« siger salgsdirektør i DSB S-tog, Niklas Marschall,”

at DSB-kundecenter, som han henvendte sig til i første omgang, altså IKKE har fulgt politikken, da de jo bare kunne have eftergivet kontrolafgiften i første omgang. Kundeambassadøren kender tilsyneladende heller ikke kontrolpolitikken, eftersom sagen ikke blev lukket der,

at i det omtalte citat af Niklas Marschall kommenterer DSB kun på den 1. del – hvor det i øvrigt må forstås sådan, at princippet gælder i S-toget, men at det er proceduren, der er en anden, da der jo ikke er personale i S-togene. Og ydermere hvis politikken ikke skulle gælde i S-togene, hvorfor ulejlig salgsdirektøren i DSB S-tog sig så med at udtale sig om politikken,

at det fremgår jo også tydeligt af denne artikel ”Tvivl skal komme kunden til gode” i bladet DSB i dag, hvor togfører og S-togrevisor bliver nævnt på lige fod i relation til den omtalte politik.

<http://ipaper.ipapercms.dk/DSB/DSBidag/2011/09/?Page=2>

at for en lægmand som ham, der læser dette, får man jo helt klart den opfattelse, at politikken også gælder i S-togene,

at med hensyn til DSB's sidste afsnit i deres respons – som han betragter som en dobbeltgarde-ring i tilfælde af, at Ankenævnet mener, han har ret – kan han oplyse, at han frivilligt har betalt den første kontrolafgift uden at klage eller ulejlige DSB på nogen måde, da sagen handlede om, at han havde glemt sit månedskort den pågældende dag i oktober 2012. Så det var hans egen skyld, samt

at når nu DSB selv ønsker at fremhæve den kontrolafgift, som argument for ikke at eftergive den aktuelle kontrolafgift begrundet i, at han så HAR haft "rod i billetten" før, kan det jo så undre, at DSB ikke i oktober 2012 eftergav ham den kontrolafgift.

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

at klageren den 25. maj 2013 rejste fra Taastrup til Hellerup og havde klippet 4 zoner på sit klippekort. Ved kontrol mellem Vesterport og Nørreport mangler der en zone, og der bliver udskrevet en kontrolafgift,

at i sin oprindelige klage til DSB Kundecenter anførte klageren, at han havde talt forkert. Da denne klage bliver afvist, klagede han til DSB's Kundeambassadør, Her anførte klageren, at han havde beregnet at skifte tog på Danshøj for at tage toget derfra til Hellerup, men ikke nåede at skifte tog. Denne rejserute koster 4 zoner, mens den han rent faktisk benyttede koster 5 zoner. Det foreligger ikke oplyst, hvorfor klageren ikke skulle have nået at skifte på Danshøj station,

at da klageren blev kontrolleret mellem Vesterport og Nørreport station, var klageren ikke i besiddelse af gyldig billet, da der er 5 zoner fra Taastrup til Vestport og Nørreport. Der turde heller ikke eksempelvis på grund af zonegrænsernes placering være anledning til i denne relation at tælle forkert. DSB er derfor af den opfattelse, at kontrolafgiften er korrekt udskrevet. Det er klagerens eget ansvar at tælle rigtigt, alternativt er at benytte den planlagte rejserute, så antal klip og rejserute svarer til hinanden,

at klageren har gjort gældende, at DSB ikke har forholdt sig til sin egen politik på området kontrolpolitik og henviser til en række artikler i den anledning. DSB skal i den anledning bemærke, at dette synspunkt ikke har indgået i den oprindelige klage til DSB og DSB's kundeambassadør og derfor ikke er besvaret her. DSB har i sin besvarelse til ankenævnet alene forholdt sig til kravet om at få eftergivet kontrolafgiften og afvist det af de anførte grunde. DSB skal gerne forholde sig til de anførte udsagn i medierne. De handler udelukkende om forholdene i Fjern- og regionaltog og ikke på S-banen, som klageren har benyttet til sin rejse. Derfor afviger DSB's afgørelse heller ikke fra den politik og de regler, der er udmeldt i medierne eller i DSB's forretningsbetingelser,

at DSB finder sig endvidere foranlediget til at gøre opmærksom på, at klageren har modtaget og en kontrolafgift i maj 2009 og en i oktober 2012, der begge er betalt,

at i pressemeddelelsen er det anført, at det er chefen for fjern- og regionaltog, der udtaler sig. På den baggrund forekommer det rimeligt, at det er en regel, der gælder for Fjern- og regionaltog,

at Niklas Marschal citeres i Berlingske Tidende for flg

”Den nye politik gælder ikke i S-toget, da der, som bekendt, ikke er personale, man kan købe billet hos. Til gengæld kan man få eftergivet sin bøde gennem DSB’s Kundecenter, hvis det er første gang, man har rod i billetten.”

Her fremgår det altså, at den politik, klageren påberåber sig, ikke gælder for S-tog.

at af citatet fremgår det endvidere, at man kan få eftergivet ”bøden”, hvis det er første gang, man har rod i billetten. Bortset fra at en kontrolafgift ikke er en ”bøde” men en afgift for manglende billet, så er det med citatet ikke ”første gang, klageren har rod i billetten”,

at havde man lagt den politik, som klageren påberåber sig, og som kun gælder for Fjern- og regionaltog, ville det også her have været gældende, at da klageren har fået udstedt kontrolafgift i oktober 2012, ville klageren skulle betale den fulde kontrolafgift på 750 kr., samt

at ved udskrivelse af kontrolafgifter gives der klagevejledning på den formular, hvorpå kontrolafgiften udskrives. Der er også klagevejledning i forretningsbetingelserne.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Adspurgt har DSB S-tog oplyst, at kontrolafgiften fra 2009 er udstedt på grund af manglende billet i toget mellem Lejre og Roskilde og blev betalt efter to rykkere men uden klage til DSB.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

§6. Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet.

Stk. 2. Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

Stk. 3. Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår at ” Takst- og billetteringssystemet for S-banerne er baseret på, at passagererne selv påser, at den pågældende billet eller kort er gyldig til den rejse der foretages.

Systemet 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.

For at motivere passagererne til ikke at søge at unddrage sig betaling eller fuld betaling, må passagererne i mangel af gyldig billet eller kort betale en særlig forhøjet pris betegnet »kontrolafgift«.

Hjemmel til at opkræve den særlige forhøjede betaling findes i 1977-lovens §§ 1 og 4, hvorefter Hovedstadsrådet fastsætter takster og billetteringssystem for den lokale persontrafik med DSBs tog inden for hovedstadsområdet.

Da selskabet ifølge forslaget fastsætter takster og billetteringssystem, gives der i stk. 2 hjemmel til at opkræve kontrolafgift for busser, DSBs tog og for privatbanerne. Afgiften vil tilfalde hhv. selskabet eller den banevirksomhed, der opkræver afgiften.

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen, og selv skal kontrollere, at stempelingen (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. Passageren bærer således ansvaret for korrekt billettering.

Den konkrete sag:

En rejse fra Taastrup station til Hellerup via Hovedbanegården kræver enten klippekort eller billet til 5 zoner, mens en rejse via Danshøj station kun kræver billet til 4 zoner.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han havde klippet fire zoner, fordi han skulle være stået af på Danshøj station og skiftet toglinje, men at han glemte dette og herefter fortsatte via Hovedbanegården.

Herefter var klageren ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 01, da en rejse via Hovedbanegården kræver billet til 5 zoner.

Kontrolafgiften blev således pålagt med rette.

DSB S-togs salgsdirektør har udtalt, at S-togs passagerer får pålagt en kontrolafgift i toget, men får den eftergivet ved en efterfølgende henvendelse til kundeservice, hvis det er første gang, at passageren har haft *"rod i billetten og har handlet i god tro, og har været i tvivl om zonerne eller er blevet direkte misinformeret"*.

Således som sagen foreligger oplyst, ses den ikke at vedrøre spørgsmålet om misforståelse af zonekortet, da klageren oprindeligt havde planlagt at rejse en anden rute, men glemte at stå af for at skifte tog. Sagen skal i stedet behandles i henhold til ankenævnets tidligere praksis i sager om passagerer, som af den ene eller anden årsag glemmer at stå af, eller som rejser en forkert rute.

Ankenævnet bemærker, at klageren i maj 2009 blev pålagt en kontrolafgift for manglende billet mellem Roskilde og Lejre samt i 2012 for manglende forevisning af periodekort. Periodekortet blev ikke inden 14 dage indsendt til dokumentation for, at det var gyldigt i den zone, hvor kontrollen var foregået.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at der ikke er grundlag for at statuere en forpligtelse for DSB S-tog til at annullere kontrolafgiften af den 25. maj 2013 på baggrund af udmeldinger i pressen, idet der ikke ses at være tale om en førstegangsforsæelse, uanset om klageren måtte gøre gældende, at der i maj 2013 var tale om, at han havde misforstået zonekortet.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne,

hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften fra maj 2013.

Da klageren ikke har fået medhold tilbagebetales klagegebyret ikke.

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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 23. september 2013.



Tine Vuust
Nævnformand