

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0217

Klageren: XX
3400 Hillerød

Indklagede: DSB S-tog
CVRnummer: 25050053

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zoner på sms-billet.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 21. maj 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 11. juli 2014

Sagens omstændigheder: Klageren, som normalt anvender rejsekort, havde den 10. maj 2014 glemte dette og skulle til en rejse fra Rungsted til Hillerød via Hellerup derfor købe en sms-billet.

I følge klagerens oplysninger spurgte hun togføreren på Kystbanetoget, som fløjtede toget af, hvor mange zoner hun skulle købe billet til, når rejsen gik via Hellerup. Denne svarede 3 og gav hende lov til at stige om bord uden at have købt billetten endnu.

Toget afgik kl. 00:07 og kl. 00:11:37 bestilte klageren en billet til 3 zoner til en pris på 36 kr. fra zone 70, som hun modtog på telefonen kl. 00:13:47.

Efter hun havde skiftet til S-tog på Hellerup st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel. Da rejsen krævede billet til 5 zoner, blev klageren kl. 00:46 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. En SMS-billet til 5 zoner koster 60 kr.

Den 21. maj 2014 indgav klageren en klage til DSB S-tog over kontrolafgiften og anførte, at hun havde været nødt til at rejse via Hellerup, da der ikke gik nogen direkte forbindelse så sent om aftenen til Hillerød, at hun havde spurgt en kontrollør på Rungsted st. om antal zoner, at hun i S-toget havde forklaret kontrolløren, at hun havde spurgt en DSB-medarbejder til råds om zoner, samt at når hun rejser med rejsekort, betaler hun samme takst, uanset om hun rejser Rungsted-

Hillerød direkte eller via Hellerup, hvorfor det gav god mening for hende, da DSB-medarbejderen havde sagt, at hun skulle betale for 3 zoner.

I e-mail af 4. juli 2014 fastholdt DSB Kundecenter kontrolafgiften og anførte, at det desværre ikke havde været muligt at kontrollere klagerens oplysning om forkert information.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Når der søges på www.rejseplanen.dk på en rejse fra Rungsted Kyst st. til Hillerød st. via Hellerup st. fremkommer dette billede:

Fra: Rungsted Kyst st

Til: Hillerød st

Udskriv oversigt

Få link til oversigt

Torsdag, 02.10.14 - Afgang 09:40

Afg. → Ank. Tid Skift Transportform

Se mere

Køb

Vis tidligere afgange

09:47 → 10:45 0:58 1

ØR 1336

S E



LUK DETALJER

Køb billet

Få besked ved ændringer

Send rejseplan som e-mail

Send rejseplan til mobil (SMS)

Gem rejseplan i kalender

Se CO2 for denne rejse

Se pris (zoner) for denne rejse

Totalpris med Rejsekort* (Fra zone TH 70 til zone TH 09, i alt 3 zoner)

kr 20,00

Korttype og rabattrin

Voksen - Rejsekort personligt

Rabat øst 0

Rabat vest 0

Over Storebælt rabat 0

Serviceniveau

Standard klasse

Checkes ind?

Kundetypepris

Tidsrabat

Mængderabat

Pris

Voksen (indehaver af kort)

✓

20,00

0 %

Ingen

20,00

Totalpris*

kr 20,00

Forudbetaling

50,00

Se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk

* Bemærk at totalprisen er beregnet på grundlag af rabattrin 0. Hvis dit rabattrin er et andet, eller hvis det ændrer sig inden afrejse, kan det have indvirkning på prisen. [Se mere om udregning af rabattrin](#)

Det forudsættes desuden at check-ud foretages inden for den gældende maksimumtid 1:15 timer efter check-ind.

Desuden, afhænger prisen af eventuel [mængderabat](#) og hvilket tidsrum, du rejser i. Du kan justere tilvalg og se hvordan det indvirker på prisen.

[Se regler for priser](#)

Vær opmærksom på, at taksterne for rejser kan ændres. Hvis du fremsøger en pris for en rejse, der ikke skal foretages samme dag, kan der derfor være forskel på den fremsøgte pris og den faktiske pris for rejsen, hvis taksterne er blevet ændret i den mellemliggende periode.

Øvrige produkter

| Billettype | Zoner | Type | Pris | Bemærkninger |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------------------------------|
| Billet | 5 | | 60,00 kr | Kontant Billet |
| Klippekort | 5 | Violet | 30,50 kr | klippekort pr. klip |
| Periodekort | Alle zoner | Personligt | 1290,00 kr | periodekort 30 dage |

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.

Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

Af søgningen fremgår under **Total-pris på rejsekort**, at der rejses i 3 zoner:

„ **Totalpris med Rejsekort*** (Fra zone TH 70 til zone TH 09, i alt 3 zoner) „

[Se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk](#)

* Bemærk at totalprisen er beregnet på grundlag af rabattrin 0. Hvis dit rabattrin er et andet, eller hvis det ændrer sig inden afrejse, kan det have indvirkning på prisen.
[Se mere om udregning af rabattrin](#)

Af søgningen fremgår endvidere, når man scroller ned til "Øvrige produkter", at der ved rejse med billet, skal købes til 5 zoner.

En ansat i Rejseplanen har oplyst, at rejsekort-zoner beregnes fra check-in til check-ud og derfor ikke medregner de via-punkter, som rejsen går igennem, når der er tale om en rejse inden for samme takstområde, som Hovedstaden er. Rejseplanen indfører omkring årsskriftet en ændring, således at rejsekort-zonerne kun vises, når man klikker "*se hvordan prisen er regnet ud på Rejsekort.dk*"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun skulle fra Rungsted til Hillerød, men havde glemt sit rejsekort og derfor var nødt til at købe sms-billet, hvilket hun selvfølgelig også gjorde. Fordi det var sent på aftenen, var hun nødsaget til at tage et tog til Hellerup, for så at tage toget til Hillerød derfra, da der på daværende tidspunkt, ikke gik nogle direkte afgang fra Rungsted til Hillerød. For at være sikker på antallet af zoner, spurgte hun endda en kontrollør på Rungsted st. om, hvor mange zoner, hun skulle købe til, og han sagde, at 3 er hvad der var nødvendigt for den pågældende strækning, også selvom hun forklarede ham specifikt, hvilken rejse hun skulle på.

Alligevel fik hun en kontrolafgift, da hun sad i toget fra Hellerup til Hillerød, selvom hun forklarede den pågældende kontrollør, at hun havde spurgt en DSB-medarbejder til råds, og derfor ikke kunne se, hvad hun skulle have gjort anderledes. Hun spurgte den pågældende kontrollør, om hun ikke måtte få lov til at købe en ekstra sms-billet til at dække de sidste 2 zoner, da hun på ingen måde var ude på at snyde, hvilket kontrolløren sagde nej til.

En anden faktor, hun synes er misvisende, er, at når hun rent faktisk rejser med sit rejsekort, ligegyldigt om hun rejser fra Rungsted - Hillerød direkte, eller Rungsted - Hillerød, via Hellerup, betaler hun samme takst, og det gav derfor god mening for hende, da DSB-medarbejderen sagde, at hun kun skulle købe til 3-zoner.

Sagen er nu blevet behandlet en måned senere, og hun har fået tilbagemeldingen, at: "Det har desværre ikke været muligt at kontrollere din oplysning om forkert information".

Hun synes det er fuldstændig til grin, at fordi DE ikke har mulighed for at gå ind og undersøge om hvorvidt en af deres medarbejdere har udtalt sig forkert eller ej, så skal hun stadig betale en bøde, selvom hun havde billet, som hun i sin allerbedste tro havde fået at vide ville være gyldig. Hun beskylder selvfølgelig ikke personalet for at være uvidende eller dumme, men at DSBs klagenævn

ikke engang bare vil prøve og antage, at hun rent faktisk ikke lyver og behandle sagen ud fra det, synes hun er dybt pinligt. Der er tale om sølle 24 kr. ekstra, som hun skulle betale, hvilket hun med glæde havde gjort, hvis hun havde fået den korrekte information fra start. At DSB derfor antager, at hun har prøvet på at snyde, synes hun derfor er decideret krænkende, når det er så lille et beløb, og hun allerede havde billet.

Hun kører mellem Hillerød og Rungsted mindst 5 gange om ugen, da hun arbejder i Rungsted og bor i Hillerød, og kunne derfor aldrig drømme om at køre uden billet, da hun udmærket godt ved, hvad konsekvensen er

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

at klageren havde til rejsen havde købt en sms-billet til 3 zoner. Til en rejse fra Rungsted station til Hillerød station via Hellerød kræves køb af 5 zoner, for at billetten er gyldig til denne rejse.

I henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for den kollektive trafik i Hovedstadsområdet, er den rejsende selv ansvarlig for at sikre sig at have gyldig billet til rejsen.

Af DSB's Forretningsbetingelser fremgår:

§ 4 Kontrol af billetter og kort, kontrolafgifter og rykkerregler

4.1 Kontrol af billetter og kort

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.

Billetter på mobiltelefon skal være modtaget og læsbare inden rejsen påbegyndes og umiddelbart kunne forevises ved billetkontrol. Efterfølgende visning eksempelvis på grund af manglende strøm accepteres ikke.

Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens 2D barcode scannes.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

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 og -år samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt en kontrolafgift. Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. DSB kan kontrollere oplysninger i CPR-registeret.

4.2 Kontrolafgifter

Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den DSB eller DSB S-togsstation station, passageren oplyser. Fremgangsmåden ved betaling fremgår af den udstedte kontrolafgift.

Blandt andet på Rejseplanen og på Rungsted station er der adgang til informationer om zoneinddelingen i Hovedstadsområdet, og klageren kunne her søge information om krav til antallet af zoner til den planlagte rejse.

På Rejseplanen oplyses for den søgte rejse, hvor mange og hvilke zoner, der skal købes til rejsen.

På zonekort på stationen er der adgang til vejledning i, hvordan den rejsende skal læse kortet for at finde ud af hvor mange zoner, der kræves til rejsen.



1. Start i den røde zone.
2. Følg den røde linje frem til den zone, du skal rejse til.
3. Det er den dyreste farvezone på din rejserute der bestemmer rejsens pris. Det kan være farven i zonen, du rejser til, men det kan også være en af de zoner, du rejser igennem.

Bemærk:
Skal du samme vej ud og hjem, kan rejsen have forskellig pris!

Tæl på en anden måde når du skal have Periodekort, Flexkort eller Pensionistkort:

1. Start i den røde zone
2. Følg den røde linje frem til din slutstation
3. Noter alle zoner du passerer på din rejserute, inkl. dem du starter og slutter i. Du skal have et kort til alle disse zoner.

DSB kan oplyse, at der ikke opholder sig kontrollører på Rungsted station. Kiosken på stationen lukker kl. 00:00, og der har derfor ikke været DSB-personale til stede på stationen, da klager købte sin billet.

DSB er bekendt med, at en rejse fra Rungsted til Hillerød kan foretages via en anden rejserute, hvor der kun skal betales for 3 zoner.

DSB finder, at det med henvisning til selvbetjeningsprincippet var klageres ansvar selv at søge informationer om hvor mange zoner, der skulle købes til rejsen og ud fra dette sikre sig en gyldig billet.

Hertil har klageren anført:

”Jeg har nu læst DSB's modsvar, og kan i og for sig godt anerkende, at man som bruger af det offentlige system, selv er ansvarlig for at KØBE eller være i besiddelse af gyldig billet. Men at DSB

selv kan fralægge sig ansvaret, og at deres ansatte ikke bør være i stand til at kunne oplyse om antal zoner, er fuldstændig uhørt.

Derudover vil jeg endnu engang påpege, hvor ualmindeligt frækt og krænkende det er, at DSB beskylder mig for at lyve ift. at have henvendt mig til en medarbejder. Ja, det er korrekt, at kiosken var lukket, og at der ikke var nogle medarbejdere, der blot gik rundt på stationen. Men nu foregår det jo sådan, at der er DSB-medarbejdere, som befinder sig i toget og som stiger ud på alle stationer, i hvert fald når det gælder kystbane og regionaltog. Og det var her, jeg henvendte mig, hvilket for mig er det mest naturlige i hele verden, da der, som de så fint selv påpege, ikke var nogen kiosk åben eller anden personale på selve stationen at finde, som man kunne kontakte.

Jeg ser det specielt som naturligt, da det netop var så sent, og der derfor er så få afgang, og ingen direkte til Hillerød længere, hvilket ville resultere i at jeg først ville være hjemme ved 2-3 tiden, hvis jeg missede denne afgang. Ikke fordi det er deres fejl/problem, men jeg ser det som en selvfølge, at man bør kunne stole på, hvad deres personale udtaler, da det trods alt er deres arbejde og fuldtidsbeskæftigelse, at køre med togene hver dag.

Skal vi være firkantede, når nu de selv henviser til deres forretningsparagraffer, så synes jeg da, de skal være klar over, at de på deres hjemmeside under 'kundeafsnittet' ordret har stående: "**Kunderne skal opleve det som miljørigtigt, trygt og nemt at tage toget, bruge vores stationer og komme i dialog med DSB. Kunderne skal opleve, at vi tager ansvar for dem.**"

De skriver decideret at de ønsker man skal komme i kontakt med deres personale, så er det vel også helt naturligt at henvende sig til personalet, når man har spørgsmål til en rejse, og så selvfølgelig stole på den information man får?

Ydermere synes jeg igen det er værd at påpege, hvor dybt frustrerende det er at skulle prøve og finde forståelse og kæmpe for at få en dialog med personalet, når det kommer til at få en forklaring på hvorfor bøden gives (endnu engang ironisk, at de skriver, de ønsker, man skal være i kontakt med dem, for nu at påpege det igen).

....

Jeg har udmærket forståelse og respekt for, at man som bruger som sagt selv er ansvarlig for at medbringe gyldig billet. Men når nu man er i den bedste tro om, at man HAR gyldig billet, fordi man har været i kontakt med personale, og stadig bliver afvist og nærmest talt ned til på den måde, så må jeg være ærlig og sige, at jeg synes det er fuldstændigt uberettiget og uhørt, at kontrolafgiften nogensinde skulle have fundet sted.

Til dette har DSB anført:

Det er fortsat DSB's opfattelse, at klager på baggrund af oplysninger tilgængelige på stationen eller på Rejseplanen havde mulighed for ved egen hjælp at finde informationer om, hvor mange zoner, der kræves til en rejse fra Rungsted til Hillerød via Hellerup.

Det har ikke været muligt at få bekræftet, at en DSB-medarbejder i toget skulle have oplyst klager om, at der til den planlagte rejse skulle købes en billet til 3 zoner.

Klagers køb af en mobilbillet til rejsen er afsluttet kl. 00:13:47. Toget mod Hellerup afgik fra Rungsted station kl. 00:07. For at en mobilbillet er gyldig, skal billetten være modtaget på telefonen,

inden den rejsende stiger på toget. Den købte billet var derfor ikke gyldig, da den dels er købt, efter at klager var steget på toget, dels da der manglede 3 zoner til den planlagte rejse.

Klager har oplyst, at såfremt hun ikke havde benyttet afgang fra Rungsted kl. 00:07, havde dette resulteret i et længere ophold på stationen og en senere ankomsttid til Hillerød, end klager fandt rimelig. Hertil kan DSB oplyse, at klager havde mulighed for at benytte en afgang fra Rungsted station kl. 00:27. Klager ville med denne afgang ankomme på Hillerød station 6 minutter senere end ved benyttelse af afgang fra Rungsted station kl. 00:07.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse har sekretariatet stillet parterne følgende spørgsmål:

Til klageren, vedlagte kopi af kontrolafgift og udskrift fra dit billetkøb, som er modtaget d.d. af DSB. Det fremgår heraf, at din billetbestilling blev påbegyndt kl. 00:11:37, og billetten er modtaget kl. 00:13:47. Det er af DSB oplyst, at toget afgik fra Rungsted kl. 00:07.

1. Hvad foretog du dig i den mellemliggende periode mellem togets afgang, og til du bestilte billetten på din telefon?
2. Hvad var baggrunden for at du ventede 11 dage med at klage over kontrolafgiften?

Til DSB:

- 1) Hvad er baggrunden for, at DSB efter klagerens første henvendelse den 21. maj 2014 ikke forhørte sig hos S-togsrevisoren, om denne kunne bekræfte klagerens oplysning om at have gjort gældende ved kontrollen i S-toget, at hun var blevet vejledt inden om bordstigning på Rungsted st. om antal zoner af en DSB-ansat?
- 2) Hvad er baggrunden for, at DSB ikke efterfølgende har søgt at finde den togfører, som var på arbejde på det pågældende Kystbane-tog om episoden og om antal zoner fra Rungsted til Hillerød?

Hertil har klageren svaret:

" 1. Jeg havde som sagt glemt mit rejsekort derhjemme, hvilket jeg først opdagede da jeg stod på stationen, og skulle stige ombord på toget. Jeg er opmærksom på reglen om ingen påstigelse uden billet, og spurgte derfor tidligere nævnte kontrollør om jeg måtte have lov og købe en sms-billet, samt hvor mange zoner jeg havde brug for, for at komme til Hillerød, hvilket jeg fik lov til. Her ses lige præcis den service jeg efterlyser, da jeg netop på ingen måde var ude på at snyde, men som sagt var presset da der ikke gik andre tog før sent. Kontrolløren var derfor fuldt opmærksom på at jeg endnu ikke havde en billet, men valgte at være imødekommende. Så for at besvare spørgsmålet, mellem togets afgang 00.07 og 00.11 var så der jeg bestilte min SMS-billet til hele turen.

2. For at klage over en kontrolafgift hos DSB har man kun mulighed for at kontakte dem i hverdage mellem 10-14 pr telefon. Et tidsrum hvor de fleste normale mennesker, inkl. mig selv, er på arbejde, og derfor ikke har mulighed for at ringe. Jeg ville først tage diskussionen op pr telefon, samt forhører mig om hvordan jeg så fald skulle klage. Det endte dog med en skriftlig klage, hvilket jeg ellers ville have undgået, da det ville kræve yderligere besvær pga. den voldsomt lange ekspeditionstid, for en kontrolafgift jeg i stærkeste grad

mener, aldrig burde have fundet sted. Derfor gik der 11 dage fra kontrolafgiften havde fundet sted til klagen kom.”

DSB har svaret:

”Efter kontakt med den medarbejder som var med toget fra Rungsted station, må det konstateres, at vedkommende ikke kan erindre episoden. Dog forekommer det tvivlsomt, at der skulle være blevet vejledt i, at 3 zoner var nok til rejsen, da der alene til en rejse fra Rungsted til Hellerup kræves 5 zoner.

Det forhold, at klager var steget på toget i Rungsted uden gyldig billet, giver DSB hjemmel til at udstede en Kontrolafgift. Det var på dette grundlag, at afgiften blev udstedt, og sagen blev derfor ikke undersøgt nærmere.”

Hertil har klageren anført:

”Jeg finder det dybt uprofessionelt at de nu finder en ny årsag til hvorfor kontrolafgiften er givet.

I første omgang, som det oven i købet også selv er blevet udtrykt fra DSB, blev afgiften givet fordi der ikke var zoner nok til den fulde rejse.

I det nye modsvar skriver de: "Det forhold, at klager var steget på toget i Rungsted uden gyldig billet, giver DSB hjemmel til at udstede en Kontrolafgift. Det var på dette grundlag, at afgiften blev udstedt, og sagen blev derfor ikke undersøgt nærmere."

Et forhold som da de da kontrolafgiften blev givet, overhovedet ikke var klar over.

Desuden mener jeg det er fuldstændig irrelevant, da jeg som jeg også skriver havde spurgt tidligere nævnte kontrollør i kystbanen om lov til at købe en SMS-billet, hvilket han sagde ja til. At de så nu skriver at det er "deres hjemmel" at give en afgift i en sådan situation, har jeg meget svært ved at tage seriøst. For det første fordi det virker dybt mærkeligt at de giver en tilbagevisende bøde, når jeg havde fået lov til at købe en SMS-billet ombord på toget. Havde kontrolløren ikke ville give mig lov, kunne han blot have nægtet mig adgang til påstigning, hvilket han ikke gjorde. Og for det andet er det lidt "sjovt" de først nævner faktummet at de giver en bøde ud fra deres hjemmel om påstigning uden billet, først EFTER I har påpeget at der gik et par minutter fra afgang til billetten var købt.

Jeg mener dette i sig selv er et tydeligt bevis på at de blot bliver ved med at kæmpe en kamp for at få ret, og ikke tabe ansigt.

Det er da heller ikke så underligt at den pågældende kontrollør, som ser hundredevis af nye mennesker hver dag, og som sikkert har været 'i dialog' som de jo så fint skriver på deres hjemmesider at de ønsker personalet skal være, med en lang række andre mennesker end mig, ikke husker episoden når de først her 5 måneder senere vælger at konfrontere ham med sagen.

Jeg mener det er fuldstændig ubegribeligt at man som firma kan give en bøde, men ikke vil undersøge sagen til fulde når passageren i frustration over manglende kommunikation, prøver at forklare sin sag, uden yderligere respons. Det er først her efter I har nærmest presset information ud af dem, at der sker noget i processen og at sagen bliver undersøgt nærmere. At man først her 5 måneder senere vælger at kontakte pågældende kontroller er efter min mening fuldstændig uhørt, hvilket jeg mener viser hvor lidt samarbejdsvilje der er fra DSB's side.

Udover alt dette synes jeg også det er værd at nævne, at jeg blot for en to ugers tid siden modtog et rykkergebyr for denne afgift, selvom sagen stadig er under fuld behandling. Da jeg så ringede og kontaktede DSB, påstod de ikke at have hørt noget fra jer, og tvivlede på hvorvidt sagen overhovedet var igang.

Jeg kan endnu engang ikke understrege nok hvor krænkende det er at blive sat i bås som et menneske der er ude på at 'snyde' og som en person der ønsker at komme over hvor gærdet er lavest, når lige præcis DSB's håndtering af sagen, efter min mening, viser at det er dem der prøver at slippe lettest afsted. ”

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I medfør af bekendtgørelse nr. 1132 af 28/09/2010 § 4, udstedt i medfør af § 23, stk. 1 i lov om jernbaner, kan jernbanevirksomheder opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort).

Fra DSBs forretningsbetingelser

§ 4 Kontrol af billetter og kort, kontrolafgifter og rykkerregler

4.1 Kontrol af billetter og kort

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Klippekort samt 1- og 2-klipsbillet skal være stemplet, inden rejsen begyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt.

Billetter på mobiltelefon skal være modtaget og læsbare inden rejsen påbegyndes og umiddelbart kunne forevises ved billetkontrol. Efterfølgende visning eksempelvis på grund af manglende strøm accepteres ikke.

Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billetens 2D barcode scannes.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

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 og -år samt legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto. Passageren får udstedt en kontrolafgift. Passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift samt legitimere sig som beskrevet ovenfor. DSB kan kontrollere oplysninger i CPR-registeret.

4.2 Kontrolafgifter

Passagerer, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den DSB eller DSB S-togsstation station, passageren oplyser. Fremgangsmåden ved betaling fremgår af den udstedte kontrolafgift.

Som passager uden gyldig billet eller kort betragtes også passagerer, der benytter kort med spærretid (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, og kunder, der rejser på rabatterede billetter på af-gange, som billetten ikke er gyldig til.

Børn, der ikke viser gyldig billet eller kort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 375 kr. Denne regel gælder også for hunde. For cykler, herunder cykler der medtages i spærrede tidsrum, betales 100 kr.

Passagerer, der forsøger at unddrage sig kontrol, forsøger at anvende ugyldig billet eller kort eller nægter at vise billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. pr. voksen passager, 375 kr. pr. barn og hund og 100 kr. pr. cykel.

DSB kan nedsætte kontrolafgiften til kr. 125 mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende.

Passagerer der er tilmeldt "Glemmt-kort" ordningen og ved kontrol ikke kan forevise deres kort kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde."

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at kontrolafgiften i følge sin egen ordlyd blev udstedt i et DSB S-tog på strækningen Hellerup-Hillerød på baggrund af manglende zoner på sms-billet, og at der ikke, som DSB gør gældende i sit seneste svar til ankenævnet, er tale om en kontrolafgift, som er udstedt som følge af, at klageren steg på Kystbane-toget i Rungsted, inden hun havde modtaget sms-billetten.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger vi til grund, at klagerens rejse blev påbegyndt i zone 70 på Kystbanen, hvor der var en togfører om bord. Vi lægger videre til grund, at denne togfører, som nu ikke erindrer episoden, gav klageren lov til at stige om bord, selv om hun ikke havde modtaget nogen sms-billet, idet der ikke er udstedt nogen kontrolafgift til klageren på denne Kystbanestrækning til Hellerup.

3 ud af 5 stemmer udtaler:

Klageren gør gældende, at hun desuden af denne togfører modtog vejledning om antal zoner, men dette er ikke dokumenteret.

Alene turen fra Rungsted til Hellerup kræver 5 zoner på sms-billet, og de ansatte på Kystbanen må antages at være bekendt med zonerne på den strækning, som Kystbanen betjener. Herefter er det vores opfattelse, at klageren ikke på tilstrækkelig vis har løftet bevisbyrden for sin påstand om at være vejledt om at købe billet til kun 3 zoner.

Klageren rejser normalt på rejsekort, hvor man betaler 20 kr. for rejsen i 3 "rejsekort-zoner". Det kan derfor ikke afvises at klageren troede, at også en sms-billet til 3 zoner ville være tilstrækkelig rejsehjemmel.

Klageren ventede 11 dage med at indsende sin klage til DSB og var upræcis i sin beskrivelse af den DSB-medarbejder, som skulle have vejledt hende, idet hun oplyste, at hun havde spurgt "en kontrollør på stationen". Klageren har først i sagen ved ankenævnet oplyst, at der var tale om den togfører, som var om bord på pågældende Kystbane-tog.

Herefter finder vi, at klageren bærer risikoen for, at DSB på baggrund af hendes oprindelige beskrivelse ikke undersøgte sagen nærmere.

Det af klageren anførte om, at hun ikke kunne kontakte DSB telefonisk mellem 10-14, fordi hun var på arbejde, kan ikke føre til et andet resultat.

Da det følger af DSBs forretningsbetingelser, at passageren ved billetkontrol skal kunne forevise en gyldig billet, og da klagerens billet kun var gyldig til rejse til og med zone 50, der ligger umiddelbart før Klampenborg st., blev kontrolafgiften for manglende zoner i S-toget pålagt med rette.

2 af de 5 stemmer udtaler:

På baggrund af klagerens oplysninger kan det efter vores opfattelse ikke afvises, at klageren også fik vejledning af den pågældende medarbejder til køb af zoner, fordi hun normalt rejser med rejsekort, hvor man ikke behøver kende rejsens zoner.

DSB svarede først den 4. juli 2014 på klagerens henvendelse den 21. maj 2014 og anførte blot, at det desværre ikke havde været muligt at undersøge klagerens påstand om forkert vejledning. DSB har først under ankenævns sagen fundet frem til den pågældende medarbejder, som nu ikke længere husker episoden.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at DSB ved sin sagsbehandling må bære risikoen for, at klagerens påstand om fejlagtig vejledning ikke kan efterprøves.

DSB skal på den baggrund frafalde kontrolafgiften.

Det er ikke herved statueret, at passagerer, som gør gældende, at de er fejlagtigt vejledt, i alle tilfælde fritages for kontrolafgiften, men forløbet i den pågældende sag gør, at vi ikke finder at kunne afvise klagerens påstande.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet:

DSB S-tog er berettiget til at opkræve kontrolafgift på 750 kr. for klagerens manglende zoner.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. vedtægterne § 26, stk.4, modsætningsvist.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust
Nævnshoved