

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0143

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift. Ud og hjem ikke samme antal zoner.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 4. juni 2009

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 8. juli 2009.

Klageren har oplyst, at hendes datter skulle rejse med S-tog fra Langgade st. til Ordrup og søgte på www.Rejseplanen.dk, hvoraf fremgik, at der er 3 zoner. Derfor købte datteren et 3 zoners klippekort, som hun den 9. maj 2009 stemplede i overensstemmelse hermed.

Da klagerens datter skulle tilbage fra Ordrup til Langgade st. stemplede hun også ét klip på klippekortet, men ved kontrol af hendes rejsehjemmel ved Enghave station, blev hun kl. 20.04 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet der er 4 zoner fra Ordrup til Langgade st.

Klageren har oplyst, at datteren kontaktede DSB Kundecenter telefonisk den 12. eller 13. maj mellem kl. 13 og 14 for at gøre indsigelser over kontrolafgiften, men blev mødt af en meget arrogant person, hvilket slog hende ud.

I brev af 4. juni 2009 til kundecenteret oplyste klagerens datter, at hun havde ringet to gange til dem for at gøre indsigelser, men havde fået oplyst, at det var for sent.

I brev af 22. juni 2009 fastholdt kundecenteret kontrolafgiften med henvisning til, at indsigelse skulle fremsættes senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften, hvilket fremgik af bagsiden af kontrolafgiften.

Bagsiden af kontrolafgiften har følgende ordlyd:

Nogle vigtige oplysninger

Selve togrejsen Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldigt som enkeltbillet til den fortsatte rejse. I rubrikken >>Voksen<< og >>Halv<< er anført det antal voksne, hhv. det antal børn, etc. som billetten er udstedt til. Billetten gælder **kun** til en enkelt uafbrudt rejse med S-tog til den bestemmelsesstation, som den rejsende angiver. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse. For befordring gælder i øvrigt bestemmelserne i DSB/HURs rejseregler.

Hvis afgiften ikke betales ved udstedelsen Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter billettens udstedelsesdato betales på posthus eller på en DSB station ved brug af dette giroindbetalingskort. Evt. indsigelse skal ske ved skriftlig eller telefonisk henvendelse til DSB Kundecenter senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. (*adresse anført på indbetalingskortets forside*) Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort indsigelse over for DSB mod den krævede betaling, udsendes der påmindelsesbrev. Ved påmindelse beregnes et ekspeditionsgebyr. Udebliver betaling efter påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT, ligesom registrering i RKI Kreditinformation kan finde sted. Alle omkostninger i forbindelse hermed vil blive pålagt den person, som kontrolafgiften er udstedt til.

Med venlig hilsen

DSB S-tog a/s

DSB Kundecenter

Telefontid:

Man. tir. ons. og Fre. kl. 10.00-14.00

Tors. kl. 10.00-18.00

Telefon 70 13 14 15 - tast 9

E-mail kontrolafgift@s-tog.dsb.dk

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det strider mod sund fornuft, at der er 3 zoner den ene vej og 4 zoner den anden vej, når toget kører den selvsamme strækning,

at hendes datter ganske uforvarende har gjort sig skyldig i en ganske enestående situation,

at når DSB laver så snørklede regler for billettering, må de også have et ansvar for, at ovenstående fejl kan opstå og hjælpe til rette og vise forståelse for, at fejl kan opstå,

at der burde være opstillet billetautomater, hvor man trykker stationerne ind, så der ikke kan opstå fejl,

at der i brev af 22. juni 2009 fra DSB også er en fejl, idet hendes datter ringende til DSB Kundecenteret d. 12. eller 13. maj mellem kl. 13 og 14. for at anke over kontrolafgiften, hvorfor der er fremsat indsigelse inden for 14 dage, hvilket må være noteret et eller andet sted i kundecenteret,

at DSB ikke forholder sig til ansvar på nogen måde men påpeger, at der ikke gradueres i kontrolafgift, da det vil kunne udnyttes af mindre ærlige - altså må ærlige betale for ikke ærlige. Det er i den grad demoraliserende. DSB gør det, som de beskylder kunderne for - skærer alle over en kam,

at det er nemt for en DSB- medarbejder at skrive, at hendes datter bare skulle havde gjort sådan og sådan, men som ny rejsende er det en umulig opgave at overskue det snirklede system, samt

at det overrasker klageren, at DSB uden videre kan indhente passagerers cpr-nummer fra centralt hold.

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

at det er korrekt, at der fra Ordrup st. (zone 40) til Langgade st. (zone 2) kun er 3 zoner – hvis man ikke rejser via København H (zone 1), men fra zone 40 til zone 1 er der 4 zoner, hvorfor et enkelt klip på et 3-zoners klippekort ikke var tilstrækkeligt for klagerens datter,

at hvis hun i stedet havde benyttet sig af Ringbanen (linje F – fra Hellerup st. til Flintholm st.), ville de tre zoner være tilstrækkeligt, da Ringbanen kører igennem zone 2 (og altså ikke zone 1, som linje C),

at det ikke vurderes, hvorvidt en passager forsøger at snyde eller ej. Kontrolafgiftens størrelse er ens for alle, og gradueres ikke i forhold til om man har gyldig billet eller kort til noget af rejsen, eller helt mangler billet eller kort. Sådanne regler ville kunne udnyttes af mindre ærlige passagerer, der konsekvent ville købe billet til en kortere strækning,

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet, samt

at en rejsende med DSB S-tog, som træffes uden gyldig billet eller kort, skal legitimere sig overfor DSB S-togs ansatte jf. DSB's forretningsbetingelser § 4.1: "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." Dette foregår ved, at kunden udfylder en blanket med navn, adresse og fødselsdato. Med oplysninger om navn, adresse og fødselsdato kan S-togsrevisorerne via deres radio kontrollere oplysningerne – også cpr-nummer. DSB har tilladelse fra Datatilsynet (tidligere Registertilsynet) til at benytte cpr-numre i sine systemer.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING: Ved søgning af udrejsen på www.rejseplanen.dk fremkommer følgende billede:

Rejseplanen - Windows Internet Explorer

http://www.rejseplanen.dk/

Logitech Web Search Bookmarks Settings Mail My Yahoo! Answers Games Anti-Spy

Rejseplanen

REJSEPLANEN

<< [Tilbage](#)

Rejsetider

[↑ Tidligere afgange](#)

Kl.:	Start/Stop:	Dato:	Tid:
<input checked="" type="radio"/> Afg. 13:09 Ank. 13:36	Langgade st Ordrup st	01.12.09 01.12.09	0:27
<input checked="" type="radio"/> Se rejseplan Kort Pris E-mail SMS Kalender Miljø			
<input type="radio"/> Afg. 13:19 Ank. 13:46	Langgade st Ordrup st	01.12.09 01.12.09	0:27
<input checked="" type="radio"/> Se rejseplan Kort Pris E-mail SMS Kalender Miljø			
<input type="radio"/> Afg. 13:29 Ank. 13:56	Langgade st Ordrup st	01.12.09 01.12.09	0:27
<input checked="" type="radio"/> Se rejseplan Kort Luk: pris E-mail SMS Kalender Miljø			

Priser

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		31,50 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gul	17,00 kr	Klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 30 40	Personligt	585,00 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.

[↓ Senere afgange](#)

Ret din søgning

Langgade st → Ordrup st

Enkelt → Tur/retur ↔

Dato: 01 Dec 2009 Kl.: 13:07

start Indbakke - Microsoft ... Lector ESS ESS Skabeloner Dagsorden til 30.11.09 Dok

Hvis man herefter søger på "tur/retur" og derefter "pris", bliver det oplyst, at man skal købe billet til 3 zoner til udrejsen og til 4 zoner til hjemrejsen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Indledningsvis bemærkes at ankenævnet kan behandle denne klage, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for DSB S-tog måtte være overskredet, idet det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke skal stilles ringere ved en ankenævnsbehandling end ved en behandling i fogedretten.

Det følger af dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 6, at fogedretten efter begæring træffer afgørelse om de indsigelser, som skyldneren fremsætter over for SKAT om kravets berettigelse, når trafikselskabet har videregivet inddrivelsen af kravet til SKAT. I § 23, stk. 8, er fristen for indsigelse 4 uger efter at skyldneren har modtaget oplysning fra SKAT om lønindeholdelse eller modregning i overskydende skat. Skyldneren har derfor mulighed for at få bedømt kravets berettigelse, selv om den oprindelige indsigelsesfrist over for trafikselskabet ikke er overholdt.

Derudover bemærker ankenævnet, at da det fremgår af bagsiden af kontrolafgiften, at indsigelser kan fremsættes telefonisk, bør DSB Kundecenter registrere sådanne opkald og behandle disse på linje med skriftlige henvendelser.

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet 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 dagældende 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.

3 medlemmer udtaler følgende: Ifølge klageren søgte datteren oplysning om udrejsen på www.Rejseplanen.dk. Ved søgningen oplyses det i en note, at man skal kontrollere returrejsen, idet turen tilbage kan have en anden pris. Vi finder imidlertid ikke, at oplysningen gives på en tilstrækkelig tydelig måde.

Vi har herved lagt vægt på, at det forhold, at en ud- og hjemrejse kan have forskelligt antal zoner, når man følger samme rute med samme transportmiddel, ikke er forventeligt for passagerne, og at der derfor må stilles krav om klar og tydelig information til passagerne om, at man skal være opmærksom herpå.

Vi finder på denne baggrund, at klagerens datter havde en berettiget forventning om, at hun også på hjemturen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og at der derfor i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter ikke skal betale kontrolafgift ved at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

2 medlemmer udtaler følgende: Ifølge klageren søgte datteren oplysning om udrejsen på www.Rejseplanen.dk. Ved søgningen oplyses det, at man skal kontrollere returrejsen, idet turen tilbage kan have en anden pris. Vi finder, at oplysningen om forskel i prisen, er givet på en tilstrækkelig klar måde og i en sådan udformning, at den følger logikken i Rejseplanen.dk.

Klagerens datter undlod at kontrollere prisen på hjemrejsen, sådan som det anbefales, og på den baggrund finder vi ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for at betale kontrolafgift.

Alle medlemmer udtaler endvidere: For så vidt angår det af klageren anførte om, at DSB S-tog kan indhente passagerers cpr-nr., bemærker ankenævnet, at det fremgår af daværende lov om jernbaner § 23, stk. 3, at jernbanevirksomheden kan fastsætte regler om pligt for passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til på forlangende at vise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet. Der er efter de for ankenævnet foreliggende oplysninger ikke hjemmel til at forlange, at passagerer herudover skal oplyse deres cpr-nr. i kontrolsituationen.

På den baggrund henstiller ankenævnet, at DSB S-tog indfører en praksis, hvorefter passagerer på kontrolafgiften alene skal oplyse fulde navn, adresse og fødselsdag og -år.

DSB har efter det oplyste har fået tilladelse af Datatilsynet til at benytte cpr-numre i forbindelse med sagsbehandlingen, og ankenævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik af, at DSB får oplyst cpr-nr. i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling ved kundehenvendelser.

Ankenævnet træffer i overensstemmelse med flertallets votum følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

DSB S-tog skal 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. vedtægten § 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. DSB S-togs navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre der anlægges 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. vedtægten § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 10. december 2009.



Tine Vuust
Nævnshoved