

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0338

Klageren: XX
1358 København K

Indklagede: DSB S-tog A/S
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet forkerte zoner på mobilperiodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 8. oktober 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 19. november 2014

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 7. oktober 2014 med S-tog fra Nørreport st. til Bagsværd st. Som rejsehjemmel medbragte han et mobilperiodekort med zonerne 01, 02, 03 og 04. Han blev derfor efter S-toget havde forladt Kildebakke st. i zone 31 pålagt en kontrolafgift for manglende zoner.

Klageren anmodede den 8. oktober 2014 DSB Kundecenter om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde svært ved at forstå zonereglerne, og at han ved at købe mobilperiodekort til zonerne 01, 02, 03 og 04 havde betalt samme pris som for de korrekte zoner 01, 02, 31 og 41.

DSB Kundecenter fastholdt den 7. november 2014 kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at have en gyldig billet til rejsen.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han tidligere har fået en kontrolafgift den 3. september 2014 på samme strækning, fordi han manglede zone 01, hvorfor han havde spurgt kontrolløren, om zone 01, 02, 03 og 04 ville være tilstrækkeligt til rejsen mellem Nørreport st. og Bagsværd st., hvilket kontrolløren havde besvaret bekræftende,

at kontrolløren ved udstedelsen af første kontrolafgift gav ham forkert vejledning, fordi kontrolløren ikke ville sætte sig ordentligt ind i hans sag,

at det logisk set er klart, at han har fået forkert vejledning, da han ellers ikke havde nogen grund til at ændre sit mobilperiodekort fra at omfatte zonerne 02, 03 og 04 til 01, 02, 03 og 04,

at det burde være nok at undersøge, hvilke zoner, der var påkrævet til hans rejse, én gang, hvilket han gjorde ved henvendelsen til kontrolløren i forbindelse med den første kontrolafgift, at det økonomisk set er uden forskel, om han har købt periodekort til zone 01, 02, 03 og 04 eller 01, 02, 31 og 41, og at han derfor ikke havde noget økonomisk incitament til at snyde,

at kontrolløren, som udstedte kontrolafgiften den 7. oktober 2014 oplyste ham om, at han blot skulle anke kontrolafgiften og dermed få pengene tilbage, da der var tale om en misforståelse,

at han ligeledes forsøgt at anvende app'en Mobilperiodekort Hovedstaden til at beregne zonerne til sin rejse, men at denne funktion ikke virkede, hvilket understøttes af de mange reviews i Apples Appstore.

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

at den rejsende i henhold til selvbetjeningsprincippet selv er ansvarlig for at sikre sig gyldig rejsehjemmel til rejsen,

at klageren ved kontrollen den 7. oktober ikke kunne forvise gyldig rejsehjemmel for rejsen i zone 31 og 41,

at der i app'en Mobilperiodekort Hovedstaden kan findes vejledning til, hvilke zoner, der er på rejseruten, ved at trykke på knapperne "Rejseplanen" eller "Zonekort" i appen,



at oplysninger om zonerne blandt andet også er tilgængelige på Rejseplanen.dk,

REJSEPLANEN Dansk | English | Deutsch Kontakt | Hjælp

Ret din søgning (fold ud)

Fra: Nørreport st
Til: Bagsværd st [Udskriv oversigt](#) [Få link til oversigt](#)

Onsdag, 03.12.14 - Afgang 16:01

Afg.	Ank.	Tid	Skift	Transportform	Se mere	Køb
Vis tidligere afgange						

15:56 → 16:17 0:21 0 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 01 til zone TH 41, i alt 4 zoner) kr 25,00

Korttype og rabattin
 Voksen - Rejsekort personligt | Rabat øst 0 | Rabat vest 0 | Over Storebælt rabat 0 | Serviceniveau: Standard klasse

Checks ind?	Kundetypepris	Tidsrabat	Mængderabat	Pris
Voksen (indehaver af kort) ✓	25,00	0 %	Ingen	25,00

Totalpris* kr 25,00

Forudbetaling 50,00

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

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

Det forudsættes desuden at check-ud foretages inden for den gældende maksimumtid 1:30 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 fremsagte pris og den faktiske pris for rejsen, hvis taksterne er blevet ændret i den mellemgående periode.

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	4		48,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	4	Brunt	25,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 31 41	Personligt	635,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returprisen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

at de nødvendige oplysninger om zoner i Hovedstadsområdet også kan findes på zonekortene på perronerne på alle stationer, ved kontakt til DSB's callcenter samt ved henvendelse i DSB's billet-salg og i kiosker på stationerne,

at den kontrollør, som udstedte den første kontrolafgift den 3. september 2014, ikke erindrer episoden, men han udtaler: *"Jeg kan meget vel have fortalt kunden, at der jo er 4 zoner mellem Nørreport og Bagsværd. Dermed ikke underforstået z 01-02-03 -04. Jeg har med meget stor sikkerhed ikke sagt at z 1-2-3-4 er tilstrækkeligt. Jeg har selv kørt Kbh.- Bagsværd i 14 år, og er bekendt med de aktuelle zoner. Jeg kan kun beklage at kunden aldrig har hørt tale om zone 01"*,

at de ikke er bekendt med, at der skulle have været problemer med at finde oplysninger om zoner i app'en,

samt at zonekortet ligger lokalt på app'en, hvorfor det kan benyttes selvom netværksdækningen skulle være ustabil.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort.

Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk.

I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobil-selskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobil-selskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommande endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til.

Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem.

Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkommande endestation.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages).

Kunder der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr.

Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).

Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

Kunder som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr.

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i

CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

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

Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Movia, Lokalbansen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbansen kan periodekortet også forvises i et betjent billetsalg.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemmt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde, uden at betale kontrolafgift.

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Det fremgår af *De fælles rejseregler for Hovedstadsområdet*, at det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Klageren kunne ved kontrollen den 7. oktober 2014 i zone 31 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han kun havde zonerne 01, 02, 03 og 04 på sit mobil-periodekort.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke godtgjort, at kontrolløren ved kontrollen den 3. september 2014 fejlagtigt oplyste klageren om, at zonerne 01, 02, 03, og 04 var tilstrækkelige til rejsen fra Nørreport st. til Bagsværd st.

Klageren kunne have søgt information om, hvilke zoner, som var nødvendig til rejsen på anden måde, såfremt funktionen til dette ikke virkede i app'en.

Det af klageren anførte om, at han havde købt det rigtige antal zoner, og at prisen for periodekortet dermed var den samme, kan ikke føre til et andet resultat, idet periodekort er et rabatteret produkt og derfor kun kan anvendes til rejse i de specifikke zoner, som kortet er købt til.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnensformand