AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0158

Klageren: XX
2200 København N.

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner samt et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnets sammensætning: Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 29. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. maj 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren og hans ægtefælle skulle den 7. februar 2010 rejse med tog fra Københavns Hovedbanegård til Roskilde station. Ifølge klageren var de usikre på antallet af zoner og henvendte sig til en DSB-medarbejder på Københavns Hovedbanegård, der oplyste, at der var 6 zoner. De klippede herefter fem gange på et 2-zoners-klippekort, idet ægtefællen havde et periodekort med to zoner.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel ved Glostrup station blev klageren pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for manglende zoner, idet turen kræver billet til 8 zoner pr. rejsende.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden udløbet af betalingsfristen, modtog han en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Herefter oplyste han i e-mail af 29. marts 2010 DSB Kundecenter, at han ved en tidligere telefonisk henvendelse til DSB havde fået en undskyldning, og at de havde bedt ham se bort fra regningen.

DSB Kundecenter fastholdt i e-mail af 20. april 2010 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"

Indledningsvis kan jeg oplyse, at der ikke har været taget kontakt til DSBs Kundecenter omkring denne sag før. Hvis du havde kontaktet DSBs Kundecenter, var du blevet bedt om at gøre skriftlig indsigelse inden 14 dage fra udstedelsesdatoen.

På bagsiden af det girokort, der benyttes til kontrolafgifter, er anført, at betaling eller skriftlig indsigelse skal ske senest 14 dage fra udstedelsesdatoen.

Indsigelse bør ske straks efter udstedelsen af en kontrolafgift for at give mulighed for, at eventuelle fejl kan undersøges, mens personalet fortsat kan huske situationen.

Når du først retter henvendelse så længe efter udstedelsen af afgiften, er det ikke muligt at få hændelsesforløbet bekræftet.

Billetsystemet er baseret på selvbetjeningsprincippet. Derfor skal passagererne selv sørge for at have gyldig billet eller kort til hele rejsen, inden de stiger på toget.

Derfor er der på alle busstoppesteder samt på billet- og stempelautomater opsat skriftlig vejledning med zonekort. I denne vejledning kan man se, hvilken zone man befinder sig i.

Kontrolafgiften med det påløbne rykkergebyr på ialt 700 kroner skal betales senest den 1. maj 2010 på den betalingspåmindelse som er sendt til dig.

"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at han og ægtefællen har boet 4 ½ år i USA og ikke er så godt bekendt med zonesystemet, hvorfor de spurgte en DSB-medarbejder om antal zoner,

at klageren ringede til DSB umiddelbart efter kontrolafgiften, og DSB oplyste, at sagen var sat i bero, men alligevel modtog han en regning. Derefter ringede han selv til DSB, som efter forklaring undskyldte, og sagde at han kunne se bort fra regningen. Alligevel modtog han en regning igen, med et rykkergebyr,

at det ikke kan være meningen, at han skal betale en bøde, når det er DSBs personale, der er skyld i fejlen, samt

at der var flere klip tilbage på klippekortet.

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

at rejsen kræver 8 zoner, det vil sige, at de to rejsende tilsammen skulle præstere klip til 14 zoner, mens de to resterende zoner bliver dækket af ægtefællens periodekort,

at kontrolafgiften er udstedt søndag den 7. februar, og den første skriftlige henvendelse til DSB er registreret med mail af mandag den 29. marts, altså 7 uger efter hændelsen. Med det tidsinterval er DSB i praksis afskåret fra at finde og indhente en forklaring fra den medarbejder, der kunne

have givet en sådan forklaring. Klageren angiver endvidere at have talt med en medarbejder i DSB's kundecenter, der skulle have sagt, at klageren blot kunne se bort fra kontrolafgiften. Derfor reagerede klager først skriftligt, da der kom en rykker sammen med et rykkergebyr på 100 kr.DSB er ikke i stand til at efterspore en sådan samtale,

at DSB ikke kan efterspore de forhold, der kan have ført til den første besked. Har medarbejderen på København H. svaret på, hvor mange zoner, der skulle bruges sammen med periodekortet, altså 6 zoner ekstra og det af klager er blevet opfattet som et svar på, hvor mange zoner, der skulle bruges, er der blevet givet et fejlagtigt svar, eller har klageren på anden måde misforstået svaret. Disse muligheder foreligger - og flere til,

at DSB finder, at et svar på en telefonisk henvendelse gående ud på, at man blot kunne se bort fra en kontrolafgift er helt usandsynligt, fordi det er i åbenlys modstrid med såvel interne retningslinjer som en velindarbejdet praksis hos samtlige medarbejdere, der besvarer kundernes telefonhenvendelser. Det hænger sammen med, at medarbejderen skal behandle en annullering af en kontrolafgift og notere den som opgivet i opkrævningssystemet og derfor vil bede om en skriftlig henvendelse for at være sikker på at have relevante oplysninger, med mindre helt specielle forhold gør sig gældende. Der er ikke noteret, at sagen skulle være henlagt og kontrolafgiften afskrevet,

at DSBs primære opfattelse er, at der foreligger en række påstande fra klageren, som stemmer dårligt med den opfattelse DSB har af, hvordan henvendelser behandles og besvares. Ved at klage så sent, som tilfældet er, er DSB reelt afskåret fra at indhente informationer fra de pågældende medarbejdere, om deres opfattelse af forløbet og derfor også afskåret fra at imødekomme eller imødegå klagers synspunkter. Klagefristen på 14 dage er foruden i forretningsbetingelserne anført på den blanket, klageren modtager i forbindelse med opkrævning af kontrolafgiften,

at DSB derfor er berettiget til at afvise klagen under henvisning til, at der er klaget for sent. Skulle dette synspunkt ikke blive taget til følge, må DSB lægge til grund, at den adspurgte medarbejder har svaret korrekt på et spørgsmål om, hvor mange zoner der skulle bruges sammen med periodekortet, og ikke have svaret på et spørgsmål om, hvor mange zoner der skal anvendes til Roskilde. DSB finder det ikke sandsynliggjort, at klageren ved telefonisk henvendelse til DSB kan have fået oplyst, at vedkommende skulle se bort fra en kontrolafgift. DSB finder derfor ikke, at der foreligger sådanne omstændigheder, at der kunne være grundlag for at imødekomme klagers krav om at afskrive kontrolafgift og rykkergebyr.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

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

Det følger af bekendtgørelse af 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 ind-

sigelse 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.

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

Det fremgår af DSBs forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal have gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren bærer således ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at klageren, forinden rejsen påbegyndtes, blev fejlagtigt vejledt af en DSB-ansat. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren først den 29. marts 2010 efter modtagelse af betalingspåmindelse skriftligt redegjorde for klagegrunden over for DSB Kundecenter, og ankenævnet har ikke fundet grundlag for at tillægge klagerens oplysninger om forudgående telefonisk kontakt til Kundecentret betydning i så henseende.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, og da der ikke blev fremsat indsigelser inden udløbet af 14 dages fristen, som fremgår af bagsiden af kontrolafgiften, har DSB været berettiget til at sende klageren et rykkerbrev med et rykkergebyr.

Dette følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende:

> "For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse."

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr og rykkergebyret på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 2. september 2010.

Tine Vuust
Nævnsformand