

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0152

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Ekspeditionsgebyr på 100 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Kunne ikke finde sit periodekort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 31. marts 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 21. juli 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste med S-tog linje B den 24. marts 2009 og i forbindelse med kontrol af hans rejsehjemmel kunne han ikke forevise sit periodekort. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., hvorpå det var anført, at han havde glemt sit abonnementskort.

Klageren har om situationen oplyst følgende: "jeg sad i kupeen i den forreste vogn i toget og formentlig halvsov, da togrevisoren henvendte sig til mig, og jeg derfor måske ikke var så "kvik", som han ønskede det. Det kom meget bag på mig, at mit togkort ikke befandt sig på sin sædvanlige plads inden i omslaget til mit politilegitimationskort i min baglomme – som til min store overraskelse var tom, og jeg gjorde togrevisoren opmærksom på, at kortet ikke lå på sin sædvanlige plads. Han bemærkede (sarkastisk), at han så mange gange tidligere havde hørt, at folk havde glemt kortet... Udover ærgrelsen over ikke straks at kunne forevise mit togkort, er det en alvorlig forsømmelse at miste politilegitimationskortet, så jeg begyndte straks i baghovedet at rekonstruere min færd den foregående dag. Togrevisoren blev tydeligvis meget utålmodig over dette, og hev omgående "bødeblokken" frem. Jeg bad ham vente et øjeblik, mens jeg kontrollerede de øvrige lommer i bukser, skjorte og jakke – men han insisterede på, at jeg straks selv udfyldte blanketten med mine data. Da min søgen i lommerne var forgæves, måtte jeg efterkomme hans krav – og efter han havde fået forevist anden gyldig legitimation fra min tegnebog (i jakkelommen), forlod han kupeen.

Jeg fortsatte min tankemæssige rekonstruktion af den forrige dags færd, og erindrede herved (omkring 5-7 minutter senere), at jeg havde været til et sent eftermiddagsmøde "ude i byen" dagen i forvejen, og at

jeg – uden som normalt at skifte fra uniform til civil på mit kontor - var taget direkte til min bopæl efter dette møde. Ved hjemkomsten havde jeg afført mig uniformsbukserne, lagt disse sammen og ned i min taske, og åbenbart stadig med tog- og legitimationskort i baglommen (det er ellers "fast procedure" på kontoret, at jeg morgen og aften tømmer lommer og flytter indhold om mellem civile og uniformsbukser).

I toget åbnede jeg nu straks min taske, fremtog mine uniformsbukser, og fandt til min store lettelse både legitimations- og togkort i baglommen. Jeg gik herefter gennem toget i et forsøg på at finde togrevisoren for at forevise og dokumentere, at jeg havde medbragt gyldig rejsehjemmel, men nåede ikke hele vejen gennem toget, og måtte efter forgæves søgen stige af på min sædvanlige destination (Hovedbanen). "

Klageren foreviste samme eftermiddag sit periodekort og kontrolafgift i billetsalget på Gentofte station, der henviste ham til at rette skriftlig henvendelse til DSB Kundecenter, hvilket han gjorde den 31. marts 2009. I brevet gjorde han indsigelse mod kontrolafgiften blandt andet med henvisning til, at han ikke havde glemt kortet men blot opbevaret det et andet sted end sædvanligt.

Ved brev af 30. april 2009 til klageren annullerede DSB S-tog kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., som skulle betales senest den 9. maj 2009.

Klageren har gjort gældende, at han aldrig har modtaget dette brev. Han betalte derfor ikke de 100 kr., og den 26. maj 2009 sendte DSB S-tog en betalingspåmindelse til ham pålagt et gebyr på 100 kr.

Klageren oplyste den 22. juni 2009 telefonisk og skriftligt til DSB Kundecenter, at han ikke havde modtaget brevet af 30. april 2009 og derfor gjorde indsigelser mod kontrolafgiften og rykkergebyret på 100 kr.

Med henvisning til telefonsamtalen samme dag fastholdt DSB S-tog i brev af 22. juni 2009 betalingspåmindelsen af 26. maj 2009 med gebyr på 100 kr. men annullerede en yderligere betalingspåmindelse af 22. juni 2009. Det var anført, at det skyldige beløb udgjorde 200 kr., og at rykkerproceduren ikke blev stillet i bero.

I brev af 25. juni 2009 besvarede DSB S-tog klagerens brev af 22. juni 2009, som de havde modtaget den 24. juni 2009. DSB S-tog fastholdt, at kontrolafgiften var nedskrevet til 100 kr. efter gældende regler, og at beløbet ikke var registreret betalt, hvorfor der den 26. maj 2009 var sendt en betalingspåmindelse med et rykkergebyr. Der var vedlagt et girokort på 200 kr., som skulle betales senest den 4. juli 2009.

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING: Sekretariatet har indhentet en udtalelse fra DSB S-tog om kontrol, som DSB S-tog har besvaret således:

Vedr. tidsinterval for billetkontrol

I en kontrolsituation er der ikke et bestemt tidsrum, hvor S-togsrevisoren kan foretage billetkontrollen. Der står i DSB's forretningsbetingelser, § 4, afsnit 4.1: "*Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til DSB's personale. DSB accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.*"

Der gives i kontrolsituationen altså den fornødne tid til at passageren kan frembringe og vise gyldig billet eller kort. Der tages i den enkelte højde for, hvor lang tid passageren skal bruge for at gennemse jakke, taske osv.

Der er således i sådanne situationer, ikke et konkret tidsinterval til fremvisning af rejsehjemmel, men der afses den tid, som er nødvendig for passageren for at kunne gennemse relevante steder (jakke, taske osv.). Finder kunden herefter ikke sin billet eller sit kort, udstedes der en kontrolafgift efter gældende regler.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker annullering af ekspeditionsgebyret på 100 kr. samt rykkergebyret på 100 kr. Til støtte herfor har klageren gjort gældende,

at han forsøgte samme dag – ved hjemrejsedestinationen Gentofte – at forevise det medbragte togkort, men personalet afviste ham, og nægtede i øvrigt at dokumentere hans henvendelse,

at uanset DSB S-togs redegørelse om tidsinterval, der ikke indeholder et defineret minimums tidsinterval, i løbet af hvilket togkortet skal forevises i forbindelse med antræffelsen, fastholdes det, at han faktisk havde medbragt gyldig rejsehjemmel i forbindelse med den pågældende togrejse, og at det ville have været muligt for ham at forevise denne til togrevisoren, hvis togrevisoren havde udvist en anelse mere professionel tålmodighed, så klageren havde kunnet få lejlighed til også at gennemse min taske,

at det ikke er beløbets størrelse, der er baggrund for klagen, men den omstændighed, at han pålægges en afgift uden at have begået en ”forseelse”, hvilket forekommer retsstridigt,

at han ikke har modtaget brev af 30. april 2009 fra DSB S-tog med kravet om betaling af ekspeditionsgebyret, hvilket han først modtog senere som en kopi, som følge af sin senere henvendelse – efter modtagelsen af rykkerbrev med pålagt gebyr,

at det undrer ham, at DSB S-tog anvender almindelig post, når han havde anført en mailadresse i sin oprindelige indsigelse. Havde DSB i stedet benyttet sig af denne kommunikationsform, ville det være meget enkelt at ”klikke” for bekræftelse/læsning af modtagelsen – og han ville derved have fået lejlighed til rettidigt at klage over afgørelsen,

at klagen over rykkergebyret støttes på, at han ikke har modtaget det oprindelige brev - bevisbyrden er ganske vanskelig for hans vedkommende, men det bør vel også påhvile DSB at bevise, at han har modtaget dette brev,

at brevet eksisterer som kopi i deres elektroniske journal er kun en indikation for, at det er fremsendt og ikke en garanti for, at han rent faktisk har modtaget det. Ved forespørgsel hos PostDanmark kan det konstateres, at det ikke usædvanligt forekommer, at almindelige breve og andre postforsendelser rent faktisk bortkommer,

at DSB's procedure i sådanne sager, hvor indbetalinger ikke modtages, rettelig burde være at udsende en påmindelse uden ekstra gebyr, inden man går over til gebyrbelagte rykkere,

at det undrer ham, at DSB ikke i højere grad efterlever god forvaltningsskik og på et tidligere tidspunkt i sagsforløbet oplyser om ankeinstans.

Indklagede: Fastholder kravet om klagerens betaling af ekspeditions- og rykkergebyr, og har til støtte herfor gjort gældende,

at passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, bliver pålagt en kontrolafgift på 750 kroner. Når man som klageren har et gyldigt periodekort, men ikke kan fremvise det i kontrolsituationen, har DSB som service, at man kan få reduceret kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr, hvilket fremgår af § 4.3 i DSB's forretningsbetingelser,

at hvis DSB ikke kontaktes inden for 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften, sendes der et påmindelsesbrev med et ekspeditionsgebyr, samt

at der på bagsiden af den kontrolafgift, man modtager, er anført følgende: "Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter billetens 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.

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."

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

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."

Det fremgår af dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 1, at trafikministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af § 23 i 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.

I henhold til forretningsbetingelserne § 4, stk. 3, kan passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ved inden for 14 dage at fremvise et periodekort, der var gyldigt på det tidspunkt, hvor kontrolafgiften blev opkrævet.

Ankenævnet finder ikke, at klageren ikke fik indrømmet den fornødne tid til at forsøge at fremfinde sit periodekort. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det af notitsen på kontrolafgiften fremgår, at abonnementskortet var glemt, samt klagerens oplysning om, at der gik 5-7 minutter, inden han kom i tanker om, hvor kortet lå.

Som følge heraf var DSB S-tog berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. for eftergivelse af kontrolafgiften, således som det fremgår af afgørelsen af 30. april 2009.

DSB S-tog bærer risikoen for at påkravet om betaling af 100 kr. inden den 9. maj 2009 er nået frem til klageren. Ifølge klageren har han aldrig modtaget brevet.

På den baggrund var DSB S-tog ikke berettiget til at sende klageren et rykkerbrev den 26. maj 2009 med et rykkergebyr på 100 kr.

Klagen til DSB Kundecenter af 31. marts 2009 må forstås således, at klageren ønskede at slippe for betaling af såvel kontrolafgift som ekspeditionsgebyr. Ved Kundecenterets afgørelse af 30. april 2009 imødekom DSB S-tog ikke fuldt ud klagerens krav og skulle derfor have givet klageren en klagevejledning.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr., men skal frafalde rykkergebyret på 100 kr.

Beløbet skal klageren betale inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Da parterne begge har fået delvist medhold, betales ikke gebyr for sagens behandling til ankenævnet. Klagegebyret på 160 kr. returneres til klageren.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust
Nævningsformand