

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2011-0095

Klageren: XX
2800 Lyngby

Indklagede: DSB S-tog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for glemt periodekort samt diverse gebyrer, i alt 1.060 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. april 2011.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 10. maj 2011.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 22. oktober 2010 med S-tog linje A men havde glemt sit periodekort, som var gyldigt til den 27. oktober 2010. Hun blev derfor ved kontrol af sin rejsehjemmel pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for glemt kort.

Ifølge klageren blev hun ikke orienteret om, at hun ved forevisning af sit kort med kontrolafgiften på et billetkontor inden 14 dage kunne få afgiften annulleret mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Henholdsvis den 22. november og 20. december 2010 sendte DSB S-tog en betalingspåmindelse til klageren med et rykkergebyr på 100 kr.

I brev af 11. april 2011 til DSB Kundeservice indsendte klageren kopi af sit periodekort gyldigt i perioden 28. september til 27. oktober 2010.

DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften i brev af 28. april 2011 til klageren med henvisning til, at periodekortet ikke var forevist inden 14 dage efter billetkontrollen og oplyste, at gælden nu udgjorde 950 kr., og at beløbet for længst var oversendt til SKAT med henblik på inddrivelse.

Ifølge klageren har SKAT inddrevet 1.060 kr. hos hende.

For- og bagside af det indbetalingskort, der udleveres til passagerer, som pålægges en kontrolafgift ser således ud:

Reg.nr.		Kontonr.	
INDBETALINGSKORT			
Kan betales i pengeinstitut og på posthuse			
Kreditnummer og beløbsmodtager 84 46 99 39			
DSB Kundecenter			
Kontrolafgifter Postboks 340 0900 KHC			
Underskrift ved overførsel fra konto			
Hvis afgiften ikke betales ved udstedelsen		Kroner	
<p>Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato betales ved brug af dette indbetalingskort. Evt. indsigelse skal ske ved henvendelse til DSB Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. (se hjemmesiden www.dsb.dk/kontrolafgift, for flere informationer om betalingsmuligheder).</p> <p>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 opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter 2. påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT. Ved tvangsinddrivelse opkræver SKAT gebyr.</p>		Øre	
Med venlig hilsen DSB S-tog a/s		Betalingsdato	
Du har netop modtaget en kontrolafgift		Mere information om kontrolafgifter	
<p>Ifølge DSBs forretningsbestemmelser skal du oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år samt vise os gyldig legitimation med foto, hvis du ikke har gyldig billet eller kort på dig.</p> <p>Vores personale skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Men de skal ikke vurdere om du bevidst har undladt at købe billet eller om det var en forglemmelse. De skal blot kontrollere om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort.</p> <p>S-togsrevisoren oplyser ikke navn Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal S-togsrevisoren ikke oplyse dig sit navn, når der gennemføres billetkontrol.</p> <p>Hvis du er utilfreds med den betjening, du har fået af S-togsrevisoren, kan du klage til DSB Kundeservice. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du revisorens ID-nr. og nr. på din kontrolafgift.</p>		<p>Ønsker du at få mere information om kontrolafgifter, forskellige muligheder for betaling af kontrolafgiften eller ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, kan du klikke ind på vores hjemmeside www.dsb.dk/kontrolafgift</p> <p>Her har du også mulighed for at ansøge om en afdragsordning. Hertil lægges et gebyr på 25 kr. pr. måned. Din henvendelse skal være DSB Kundeservice i hænde senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan også sende din henvendelse skriftligt til følgende adresse:</p> <p>DSB Kundeservice Kontrolafgifter Postboks 340 0900 KHC</p> <p>Endelig kan du give DSB S-tog Ris og Ros ved at sende en SMS til 1990 med teksten KUNDE efterfulgt af dine kommentarer.</p> <p>Tjenesten er gratis (+ alm. trafiktakst). Udbydes af DSB S-tog A/S, Flintholm Allé 55, 2000 Frederiksberg. Tlf. 70131415.</p>	

Sekretariatets bemærkninger:

På bagsiden af kontrolafgiften er anført, at man kan få mere information om kontrolafgifter ved at klikke på www.dsb.dk/kontrolafgifter. På denne side er under "Ofte stillede spørgsmål anført følgende:

Ofte stillede spørgsmål

I nedenstående faneblade kan du se de oftest stillede spørgsmål til DSB om kontrolafgifter.

FAQ om kontrolafgifter

Fejlinformation	Når du i forbindelse med billetkontrol oplyser, at du har glemt dit periodekort eller pendlerkort, så noterer togets personale det på kontrolafgiften. Hvis du senest 14 dage efter billetkontrollen, sender kontrolafgiften sammen med en kopi af det gyldige periodekort til DSB Kundecenter, så vil kontrolafgiften blive nedskrevet til 125 kroner.
Fejl på automaten	
Glemt at forny månedskort	
Glemt at stemple	Du kan indsende en kopi af det gyldige kort ved hjælp af vores kontaktformular .
Glemt periodekort i DSB	
Glemt månedskort i S-tog	
Glemt Print Selv-billet	
Inddragne kort/billet	

Klikker man ind under "Regler for kontrolafgifter", henvises der til forretningsbetingelserne hvorefter fremgår, at passagerer, som træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Inden for 14 dage skal kontrolafgiften sammen med en kopi af gyldigt periodekort sendes til: DSB Kundecenter, Postboks 3400900 KH C, Tlf. 70131415, Mail: kontrolafgift@dsb.dk.

Forside Find og køb rejse Om billetter og kort **Kundeservice** S-tog Om DSB

Her er du → Forside → Kundeservice → Hjælp til kontrolafgifter/ indbetalingskort → **Regler for kontrolafgifter/ Indbetalingskort**

Regler for kontrolafgifter/ Indbetalingskort

Kontrolafgifter og indbetalingskort udstedes i henhold til DSBs forretningsbetingelser med lovhjemmel i bekendtgørelse af lov om jernbane.

Du kan læse [DSBs forretningsbetingelser her](#).

Du kan læse selve bekendtgørelse af lov om jernbane på [retsinfo.dk](#).

Download materiale

Anvend nedenstående links til at downloade yderligere informationer om regler for kontrolafgifter.

- Priser og rabatter
- Zoner (zoner i Hovedstadsområdet)
- Rejseregler (Hovedstadsområdet)

- Trafikinformation
- DSB Rejsetidsgaranti
- DSB på din mobil
- +more - DSB's fordelingsprogram
- Abonnementservice
- Alt om stationerne
- Service i toget
- Hittegods
- ↓ Hjælp til kontrolafgifter/ indbetalingskort
- **Regler for kontrolafgifter/ Indbetalingskort**
- Betaling af kontrolafgift/ Indbetalingskort

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften og gebyrerne annulleret mod betaling af 125 kr. i administrationsomkostninger og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun fortalte kontrolløren, at hun havde et periodekort, som hun desværre havde glemt at medbringe, men kontrolløren oplyste ikke, at hun skulle fremvise sit periodekort inden for 14 dage, og denne oplysning fremgår heller ikke af forsiden af kontrolafgiften,

at hun var ude at rejse de efterfølgende tre uger, hvorfor der naturligvis gik mere end 14 dage, da hun ikke var gjort opmærksom på denne tidsfrist,

at DSB hævder, at den pågældende kontrollør ikke forventes at kunne erindre forløbet efter den "skjulte" 2 ugers frist. Dvs. at DSB forventer af deres ansatte, som er provisionslønnede og på den baggrund må forventes at udstede temmelig mange kontrolafgifter, at de vil kunne erindre alle detaljerne ved udstedelsen af en kontrol afgift efter eksempelvis 13 dage?

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

at kontrolafgiften blev udstedt d. 22. oktober 2010, men klageren rettede først henvendelse til DSB S-tog ved brev modtaget den 13. april 2011, hvorfor det ikke længere kan forventes, at den pågældende S-togsrevisor kan erindre sagen,

at klageren har ventet næsten et halvt år med at reagere til trods for, at der var sendt 2 rykkerbreve samt et adviseringsbrev fra SKAT,

at klagerens oplysninger ikke kan begrunde, at DSB S-tog ser bort fra den 14 dages frist, der gælder, når man får en kontrolafgift, og

at reglen ikke er skjult, sådan som klageren antyder. Reglen er anført på den trykte vejledning på bagsiden af det indbetalingskort, der udleveres i toget.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, havde følgende ordlyd:

§6. Selskabet fastsætter takster og billetteringssystem for rejser med bus og tog, der alene foretages inden for hovedstadsområdet.

Stk. 2. Selskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig billet eller kort. Afgift og gebyr kan inddrives ved udpantning.

Stk. 3. Selskabet kan fastsætte regler om pligt for rejsende, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet."

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår at "takst- og billetteringssystemet 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 bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23 fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen og selv skal kontrollere, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. 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 station, passageren oplyser. Billetten udstedes kun til en station på en S-togstrækning.

Det fremgår videre, at passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Inden for 14 dage skal kontrolafgiften sammen med en kopi af gyldigt periodekort sendes til: DSB Kundecenter, Postboks 3400900 KH C, Tlf. 70131415, Mail: kontrolafgift@dsb.dk.

Fra bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b:

"For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelser 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 rykker-gebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse."

Den konkrete sag:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at ankenævnet kan behandle klagen, uanset at klageren har fremsat indsigelserne mod kravet over for DSB S-tog efter udløbet af indsigelsesfristen. Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage, jf. dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 6, om kontrolafgifter, hvorefter fogedretten efter begæring træffer afgørelse om indsigelser, som skyldneren fremsætter over for SKAT om kravets berettigelse. I henhold til § 23, stk. 8, er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikelskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift.

I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat nogen forældelsesfrist for indgivelse af klager.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen oplyste, at hun havde glemt sit periodekort, hvilket S-togsrevisoren også noterede på kontrolafgiften.

Indsigelser mod kontrolafgifter skal fremsættes over for DSB S-tog seneste 14 dage efter udstedelsen, og hvis en kontrolafgift skal annulleres mod forevisning af gyldigt periodekort, skal passageren i følge forretningsbetingelserne sende en kopi af kortet ligeledes inden 14 dage.

Klagerens kontrolafgift er udstedt den 22. oktober 2010, men først ved brev af 11. april 2011 – modtaget den 13. april 2011 i DSB S-tog- indsendte klageren en kopi af sit gyldige periodekort. Dermed overholdt klageren ikke den frist, der er fastsat i henhold til forretningsbetingelserne for eftergivelse af kontrolafgiften.

Klageren gør gældende, at hun ikke modtog vejledning fra S-togsrevisoren om muligheden for eftergivelse af kontrolafgiften. Der ses ikke nogen udtrykkelig pligt for S-togsrevisorer til at vejlede passagerer om muligheden for eftergivelse af kontrolafgifter i en situation som den foreliggende, men det må anses for at være god service. Idet klageren først efter næsten et halvt år efter at være blevet pålagt kontrolafgiften anmodede om refusion heraf, kan forholdet ikke undersøges nærmere, og klageren må bære risikoen herfor.

–På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige forhold, at kontrolafgiften skal annulleres mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Klageren reagerede ikke inden udløbet af 14 dages fristen og reagerede endvidere ikke på de to rykkerbreve, som DSB S-tog sendte.

DSB S-tog var derfor i medfør af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, berettiget til at sende klageren de pågældende rykkerbreve.

Ankenævnet henstiller til DSB S-tog om - som tidligere - at anføre på girokortet, at der under visse betingelser er mulighed for at få nedsat kontrolafgiften, fx ved en henvisning til at der på hjemmesiden fås nærmere oplysning om nedsættelse af afgiften ved glemt kort.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt 200 kr. i påløbne rykkergebyrer.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust
Nævnshoved