

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0206**Klageren:** XX
3000 Helsingør**Indklagede:** DSBFirst**Klagen vedrører:** Annullering af kontrolafgift på 750 kr. mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. ved efterfølgende forevisning af gyldigt periodekort.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 6. juni 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 6. oktober 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren er pendler på Kystbanen mellem Snekkersten og Østerport station. Ifølge klageren fornyer hun altid sit månedskort, så det udløber en fredag. Fredag den 27. maj 2011 blev klageren i midlertidig pålagt en kontrolafgift, idet hendes månedskort var udløbet dagen før.

Den 6. juni 2011 kontaktede hun DSB Kundecenter, og anmodede om at få annulleret eller nedsat kontrolafgiften, idet hun havde handlet i "god tro", da hun var overbevist om, at hendes kort ville være gyldigt til og med fredag den 27. maj 2011. Klagerens henvendelse skete fra hendes arbejdsmail.

I mail af 30. juni 2011 orienterede DSB Kundecenter klageren om, at hun kunne få annulleret kontrolafgiften mod et administrationsgebyr på 125 kr. på følgende betingelser: Gyldighedsperioden måtte kun være overskredet med maksimalt 1 døgn, kortet skulle fornyes med tilbagevirkende kraft, og fornyelsen skulle ske senest 14 dage efter gyldighedsperiodens udløb. Derudover bad DSB klageren om at indsende en kopi af det fornyede periodekort.

DSBs mail blev besvaret med et autosvar, hvori klageren henviste til sin private mailadresse, idet hun ikke ville være på arbejdet de følgende 6 uger.

Den 27. juli 2011 modtog klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. Samme dag henvendte klageren sig til DSB Kundecenter fra sin private mailadresse og gjorde opmærksom på, at hun udover en mail den 30. juni 2011, hvor DSB oplyste hende om, at der for igangværende sager ikke ville blive udstedt betalingspåmindelser, endnu ikke havde modtaget svar på sin henvendelse af 6. juni 2011. Den 28. juli 2011 videresendte DSB mailen af 30. juni 2011 til klagerens private mail samtidigt med, at de gjorde opmærksom på, at de frafaldt rykkergebyret på 100 kr.

Klageren svarede den 29. juli 2011 følgende fra sin private mail??: "

Jeg håber dog at der tages stilling til selve udstedelsen af kontrolafgiften, da jeg fortsat er af den overbevisning, at jeg i første omgang slet ikke burde have fået en bøde. "

I mail af 11. august 2011 gjorde DSB Kundecenter klageren opmærksom på, at da de endnu ikke havde modtaget en kopi af hendes fornyede periodekort i henhold til betingelserne oplyst i mail den 30. juni 2011, fastholdt de kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Betalingsfristen blev angivet til den 20. august 2011. Endvidere henviste DSB Kundecenter til selvbetjeningsprincippet, og dermed klagerens eget ansvar for at være korrekt billetteret.

Klageren svarede DSB Kundecenter samme dag fra sin private mail:

"Som forespurgt i tidligere mail har jeg nu endelig fået et konkret svar på min klage, og vil naturligvis følge den afgørelse der er truffet. Jeg eftersender derfor straks kopi af mit månedskort med udløb den 26.5.2011 og indbetaler d.d. 125,00 kr på giro..... Jeg går ud fra at kopi af månedskort skal sendes til: DSB First.... Er dette ikke tilfældet håber jeg på hurtig tilbagemelding."

DSB Kundecenter svarede et par timer senere. Mailen indeholdt to forskellige postadresser, hvortil klageren kunne sende månedskortet men uden en præcisering af, hvilket kort, klageren skulle indsende. Samme dag indsendte hun kopi af sit periodekort med udløbsdato den 26. maj 2011.

I mail af 7. september 2011 fastholdt DSB Kundecenter den oprindelige kontrolafgift og bad klageren om at indbetale restbeløbet på 625 kr., idet klageren i henhold til det indsendte periodekort ikke havde været i besiddelse af gyldig rejsehjemmel den 27. maj 2011.

Klageren var uforstående herover og henvendte sig på ny den 7. september 2011 til DSB Kundecenter som besvarede hendes mail den 19. september 2011, hvori de præciserede, at den kopi, de havde modtaget af hendes månedskort ikke var gyldigt den 27. maj 2011, men alene i perioden 27. april 2011 frem til 26. maj 2011. DSB Kundecenter gav klageren en frist til den 26. september 2011 for indsendelse af gyldig periodekort for den 27. maj 2011.

Klageren svarede DSB Kundecenter samme dag med følgende mail:"

Jeg er i en af de utallige mails der efterhånden er i denne sag, blevet oplyst om, at hvis jeg havde et periodekort der gjaldt indefor den seneste uge inden bødeudstedelsen- og kunne indsende bevis på det- gjaldt en særlig regel for pendlere, således at jeg trods overtrædelse *ikke* skulle betale 750 kr men 125 kr .

I henhold til dette har jeg indsendt kopi af mit periodekort gældende til d.26. maj samt inbetalt 125 kr. (Hvorfra skulle jeg ellers have fået dette beløb?)

Hele sagen drejer sig jo netop om, at jeg HVER måned fornyer mit kort gældende til en fredag, og at der fra udsteders side i maj er begået en fejl, således at kortet kun gjaldt til en torsdag (d.26. maj). Jeg er derfor fuldt klar over at jeg *ikke* havde gyldigt kort d.27. maj!

Det vil sige, jeg har været i god tro, men da jeg under alle omstændigheder har overtrådt bestemmelserne, har jeg betalt de 125 kr. i kontrolafgift, som jeg er blevet oplyst om.

"

DSB Kundecenter fastholdt kontrolafgiften i mail af 29. september 2011 og gav klageren en ny betalingsfrist til den 6. oktober 2011.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hun er blevet oplyst om, at hvis hun havde et periodekort der gjaldt indenfor den seneste uge inden bødeudstedelsen, og kunne indsende bevis herpå, gjaldt en særlig regel for pendlere, således at hun trods overtrædelse ikke skulle betale 750 kr. men 125 kr.,

at hun i henhold til dette har indsendt kopi af periodekort gældende til den 26. maj samt indbetalt 125 kr.

at hele sagen drejer sig om, at hun hver måned fornyer sit periodekort gældende til en fredag, og at der fra udsteders side i maj er begået en fejl, således at kortet kun gjaldt til en torsdag (den 26. maj),

at hun er klar over, at hun ikke havde gyldigt kort d.27. maj,

at hun var i god tro, men da hun under alle omstændigheder har overtrådt bestemmelserne, har hun betalt de 125 kr. i kontrolafgift, som hun er blevet oplyst om,

at sagen er trukket unødigt i langdrag, idet henvendelserne fra DSBFirst er sket til hendes arbejdsmail på trods af, at der under hendes orlov fra den 17. juni 2011 – den 19. september 2011 har været henvis til hendes private mailadresse. Dette betyder ligeledes, at de af DSB angivne tidsfrister ikke er overholdt,

at den 27. maj udstedes kontrolafgift, da hendes månedskort udløb d. 26. maj og at hun den 6. juni indsendte forklaring om, at hun som fast pendler altid beder om at få sit periodekort fornyet til en *fredag* og derfor ikke var opmærksom på den fejl, udstederen havde begået ved fornyelse af maj-kort. På den baggrund afventede hun en afgørelse og foretog sig intet,

at den 30. juni fik hun (til forkert mailadresse) besked om, at DSB fastholdt afgørelsen, men at kontrolafgiften kun var 125 kr. for pendlere,

at da hun endnu ikke havde fået en redegørelse for om kontrolafgiften blev opretholdt på trods af ovennævnte forklaring, afventede hun fortsat,

at den 11. august fik hun det svar, at kunden selv er ansvarlig for gyldig billet, hvilket hun på intet tidspunkt har anfægtet. Men at hun har handlet i god tro, hvilket i andre juridiske sammenhænge nedsætter eller ophæver straf,

at hun den samme dag betalte den nedsatte kontrolafgift, og den 12. august 2011 indsendte den afkrævede dokumentation, samt

at sagen derfor nu er, at DSB fastholdt deres tidsfrist for indsendelse af dokumentation og derfor er vendt tilbage til den oprindelige kontrolafgift på 750,- kr.+ rykkergebyr, men at der ikke før den 11. august 2011 reelt er svaret på hendes anke, og at de anførte tidsfrister iflg. DSB's egne regler

ikke er gældende i den sagsbehandlende periode. Den indsendte dokumentation og betaling er derfor indsendt rettidigt.

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

at når man rejser på Kystbanen, skal man have gyldig billet eller kort inden, man stiger på toget. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, når man bliver billetteret på toget, får man udstedt en kontrolafgift,

at i det beskrevne tilfælde er der tale om at klageren steg på toget med et periodekort, der ikke længere var gyldigt. Klageren fik derefter en kontrolafgift,

at klageren henvendte sig første gang den 6. juni 2011 med en indsigelse til kontrolafgiften, fordi hun mente, at hun ikke havde handlet i ond tro, da hun normalt får lavet et kort, der gælder til en fredag,

at fristen for indsendelse af dokumentation, ikke er overholdt, samt at der på intet tidspunkt, er indsendt et fornyet baguddateret periodekort,

at klageren indtil videre ikke har formået at fremvise et gyldigt pendlerkort, hvilket er anført i flere mails, er hele grundlaget for nedsættelse af kontrolafgiften. Var det korrekte kort indsendt på det tidspunkt, var afgiften blevet nedskrevet, selv efter 1½ måneds overskridelse af tidsfristen, samt

at det ikke er DSBFirst ansvar at kontrollere, at den mailadresse, der opgives er ubrugbar i visse perioder.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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 rejsende ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr/SEK 900.

Om periodekort står der på indklagedes hjemmeside:

"Har du glemt dit periodekort, kan du få nedskrevet kontrolafgiften fra DKK 750/ SEK 900 til et ekspeditionsgebyr på DKK 125/SEK 150 ved at fremsende en kopi af det gyldige periodekort senest 14 efter det tidspunkt, kontrolafgiften blev opkrævet."

Den konkrete sag:

Det er uomtvistet, at klagerens periodekort udløb den 26. maj 2011, og at hun derfor ved kontrollen den 27. maj 2011 ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette.

DSBFirst angav i mail af 30. juni og 28. juli 2011 under hvilken betingelser, klageren kunne få annulleret kontrolafgiften og anmodede klageren om at indsende kopi af det tilbagedaterede gyldige periodekort. Klageren indsendte i stedet periodekortet, der var udløbet den 26. maj 2011. DSBFirst havde derved ikke mulighed for se, om klageren havde indløst nyt periodekort med tilbagevirkende kraft som anført i betingelserne. DSBFirst har derfor været berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

Ankenævnet finder ikke, at der kan rejses kritik af sagens behandling, og klagerens svar- og betalingsfrister er løbende forlænget, ligesom hun fra begyndelsen er oplyst om under hvilke betingelser, kontrolafgiften kunne frafaldes.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSBFirst er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand

