

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

**Journalnummer:** 2012-0101

**Klageren:** XX  
3300 Frederiksværk

**Indklagede:** DSB S-tog A/S

**Klagen vedrører:** Rykkergebyr på 100 kr. ved for sen betaling af kontrolafgift.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

**SAGSFREMSTILLING:**

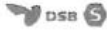

**Klageren reklameret til indklagede:** 3. marts 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 16. marts 2012.

**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 23. januar 2012 med S-tog fra Hillerød til Østerport station, men hans periodekort var udløbet den 20. januar 2012. Han blev derfor ved kontrol af sin rejsehjemmel efter Allerød station pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

DSB S-togs kontrolafgifter ser således ud:

## Eksempel på for- og bagside af kontrolafgift:

<p> <b>Kontrolafgift</b></p> <p>Kontrolafgift nr. 1000038545 Udstedt d. 30-01-2012 07:35</p> <p>Udstedt til Jodle Birge Blåbærvej 4, 1 8000 Århus C</p> <p>Legitimation Sygesikringskort (test)</p> <p>Årsag Mgl Zoner - SMS (t) Betingelser oplyst</p> <p>Forevist billet/kort SMS/kontant rejsehjemmel (t)</p> <p>Gyldighed Denne kontrol afgift er gyldig til en enkelt uafbrudt rejse med S-tog. Fra: Brøndby Strand Til: Ishøj Omstigning er tilladt Gyldig for 1 voksen Pris: 750 KR.</p> <p>Bemærkninger til afgift Bemærkning til kundeservice: kiosken på sjælør sagde han havde billet nok</p> <p>Kunden ønsker at blive kontaktet af kundeservice pr telefon</p> <p>Udstedt af S-togsrevisor 100/125 Betaling Afgiften skal betales inden 14 dage via bank eller netbank. +71&lt;000001000038545 +84469939&lt;</p> <p>Se klagevejledning og andre oplysninger på bagsiden</p>  <p>1000038545</p>	<p>For befordring gælder i øvrigt DSBs forretningsbetingelser, som du kan se på <a href="http://www.dsb.dk">www.dsb.dk</a> Her kan du også finde hjælp til at købe den rigtige billet med den bedste rabat for dig Serie 959 12/11</p> <p>Når du rejser uden gyldig billet/kort, så skal du legitimere dig med navn, adresse og fødselsdag. S-togsrevisoren skal oplyse årsagen til kontrolafgiften.</p> <p>Klagevejledning Inden 14 dage skal du rette henvendelse til DSBs Kundecenter Kontrolafgifter Postboks 340 0900 København C. Benyt særlig formular på <a href="http://www.dsb.dk/kontrolafgift">www.dsb.dk/kontrolafgift</a></p> <p>Kontrolafgiften skal betales inden 14 dage.</p> <p>Der udsendes 2 betalings- påmindelser. Ved påmindelse beregnes hver gang et gebyr. Afgifter der ikke betales overdrages uden yderligere varsel til tvangsinddrivelse via SKAT Tvangsinddrivelse medfører yderlige omkostninger.</p> <p>For befordring gælder i øvrigt DSBs forretningsbetingelser, som du kan se på <a href="http://www.dsb.dk">www.dsb.dk</a> Her kan du også finde hjælp til at købe den rigtige billet med den bedste rabat for dig Serie 959 12/11</p> <p>Når du rejser uden gyldig billet/kort, så skal du legitimere dig med navn, adresse</p>
---	--

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, sendte DSB S-tog en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., som klageren modtog den 29. februar 2012. Den 3. marts 2012 sendte klageren en indsigelse til DSB S-tog over rykkergebyret og anførte følgende:

Kontrollanten bad ikke om legitimation - han stolede på mine ord - og udskrev fra en lille håndbåren maskine en strimmel, som han overrakte mig uden videre forklaring. Jeg skimtede lige, at jeg på den kunne køre videre til Østerport Station, og det bekræftede han.

Men ikke mere.

På Østerport fornyede jeg mit 3-måneders kort.

Indtil jeg rejste til Sri Lanka (jeg er bl.a. rejseleder) via København 14. februar kiggede jeg hver dag efter i posten, om der lå en giro-opkrævning. Det gjorde der ikke. Først da jeg så "Betalingspåmindelsen" torsdag, blev jeg klar over, at noget var galt og ringede til DSB Kundecenter-Kundeservice, hvor jeg talte med en dame, der kun ville identificere sig som "Hanne".

Hun fortalte, at den strimmel fra togkontrollanten, som jeg fik i S-toget, var selve girokortet. Voila!

Hvor i alverden skulle jeg dog kunne vide det fra? Jeg er (ellers spiller erindringen mig et puds) kun én eneste gang blevet pålagt en "tog-bøde" og det var vist omkring juletid 1999, hvor jeg lidt omtåget efter en julefrokost blev vækket af en kontrollant i S-toget fra København til Hillerød. I den tilstand kunne jeg ikke finde min billet og fik derfor stukket et ægte girokort i hånden. At jeg så lige efter udstigningen i Hillerød fandt billetten i min lomme under handskerne, hjalp ikke, da kontrollanterne steg på et andet tog, der straks kørte mod København. Det hjalp heller ikke, at jeg på Hillerød Station fik min billet bekræftet. Jeg kom til at betale "bøden" og gad dengang ikke at gå videre med sagen.

Med dette vil jeg blot åbenbare, at jeg altså ikke hører til i klassen af professionelle endsige bevidste snydere. Og også at jeg med erindring om sagen i 1999 havde forventet at få sendt et girokort. Det, der **var** girokortet, troede jeg blot var en billet til viderebefordring til Østerport Station, så en evt. ny kontrol kunne se, at jeg rejste legitimt.

Derfor mener jeg, at det er urimeligt at få pålagt et rykkergebyr og minder i øvrigt om, at Forbrugerombudsmanden tidligere har irettesat virksomheder, der ved første rykker farer ud med krav om gebyr. Det bør først ske ved næste rykker.

Jeg vil opfordre til, at DSB instruerer sine kontrollanter om at fortælle de passagerer, som kører uden rejsehjemmel, at den lille strimmel ikke **kun** er en ret til at køre til den eller den station, men også er betalingsopkrævningen. Det synes jeg er meget vigtigt.

Sluttelig spurgte jeg bemeldte "Hanne" - der opfordrede mig til at skrive denne klage - om jeg bare skulle betale de 850 DKK og så afvente resultatet af klagen? Hun svarede, at jeg skulle vente med at

betale, men for god ordens skyld sender jeg alligevel de 750 DKK. Ingen skal være i tvivl om min korrekte indstilling.

DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften og rykkergebyret med henvisning til selvbetjeningsprincippet og vedlagde kopi af bagsiden af den kontrolafgift, der blev udleveret i toget.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at klagen ikke drejer sig om kontrolafgiften på 750 kr., som han indbetalte den 5. marts 2012 til DSB S-tog, men udelukkende om rykkergebyret på 100 kr.,

at der henvises til hans redegørelse, som blev sendt til DSB S-tog den 3. marts 2012,

at DSBs svar af 9. marts OVERHOVEDET ikke taget stilling til denne problematik, som han udtrykte ret klart i henvendelsen,

at i svaret il ankenævnet forholder DSB S-tog sig kun til det formelle; nemlig at kontrolafgiftsstrimlen også er et girokort. Svaret er i retning af "Goddag-mand-økseskaft",

at han *aldrig* har set et girokort i det format. Det tror han kun mennesker, der ofte kører gratis og uden rejsehjemmel med DSB, har set og derfor ved, at det er et girokort. Skriften på strimlen er med meget små bogstaver, og da han har grøn stær og skal have nye briller, så han bare overfladisk på en strimmel som denne. Her skimtede han midt på, at der med lidt spærret skrift stod, at strimlen var billet for kørsel fra Allerød Station til Østerport Station. Han ville jo nødig snubbes en ekstra gang til på vej mod København og spurgte direkte kontrolløren, om dette var hans billet frem til Østerport Station. Kontrolløren bekræftede, at dette var en billet til videre kørsel. Men han sagde ikke ét ord om, at strimlen samtidig var et girokort til indbetaling af strafafgiften. Hvis han havde oplyst klageren om det, havde han selvfølgelig betalt kontrolafgiften prompte.

Nu ventede klageren på at få tilsendt et krav, men der kom ikke noget. Og i tidsrummet 15.-29. februar var han i Sri Lanka. Kort efter kom et krav på 750 kr. med et *rigtigt* girokort + et rykkergebyr på 100 kr. Det syntes han simpelthen var for groft. Han klagede mundtligt uden resultat og betalte de 750 kr.,

At det ikke er beløbet, der spiller en rolle, men offentlig service, skal være forståelig for borgerne. Her drejer det sig om et "girokort" på en strimmel kontra et rigtigt girokort, som han fik tilsendt i forbindelse med en rykker. *Det* girokort forstod han; strimlen fra kontrolløren kunne han ikke på nogen måde opfatte som et girokort. Han gad vide, hvad Forbrugerombudsmanden eller Forbrugerstyrelsen siger til DSB's "girokort"? Det har han tænkt sig at tage op, såfremt afgørelsen går ham imod.

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

at som klageren selv oplyser, har han fået udleveret en "strimmel" i kontrolsituationen. Af denne fremgik det nederst på strimlen, at afgiften skulle betales via bank eller netbank inden 14 dage.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at 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). Ifølge stk. 2, kan der kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

### ***Den konkrete sag:***

Indledningsvist bemærkes det, at klagen alene vedrører spørgsmålet om berettiget opkrævning af rykkergebyr.

På forsiden af den strimmel, som blev udleveret til klageren i forbindelse med kontrollen, fremgår det, at der er tale om en kontrolafgift. Der er påført et kontrolafgiftsnummer, samt at kontrolafgiften skal betales via bank eller netbank og hvilket kontonummer, der skal anvendes.

På bagsiden af strimlen står med fed skrift anført under **"Klagevejledning", at "Kontrolafgiften skal betales inden 14 dage."**

Ankenævnet finder, at det på tilstrækkelig tydelig måde er oplyst til passageren, at den udleverede strimmel udgør en kontrolafgift, og hvorledes passageren skal forholde sig i anledning af betalingen, herunder at betaling skal ske inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Det er endvidere oplyst på bagsiden, at der ved udsendelse af betalingspåmindelse pålægges et gebyr.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser herimod inden udløbet af betalingsfristen på 14 dage, og DSB S-tog var derfor i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse med et gebyr på 100 kr.

Den omstændighed, at klageren for en årrække siden blev pålagt en kontrolafgift, som var udformet som et girokort, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

DSB S-tog. er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af rykkergebyr 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust  
Nævnshoved