

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0381**Klageren:** XX
2830 Virum**Indklagede:** DSB S-tog A/S
25 05 00 53**Klagen vedrører:** Ekspeditionsgebyr på 125 kr. for annullering af kontrolafgift udstedt for manglende forvisning af periodekort, samt 2 rykkergebyrer på i alt 200 kr.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 30. marts 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 17. juli 2012.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 30. marts 2012 med S-tog fra Østerport station til Virum station. Ifølge klageren havde hun en del pakker og tasker med og sad og læste, da hun blev klar over, at hun skulle af toget. På vej ud af S-toget blev hun antastet af en civilklædt S-togsrevisor, der bad om at se hendes rejsehjemmel.

Klageren kunne ikke finde sit abonnementskort. Ifølge klageren oplyste S-togsrevisoren hende om, at hvis hun bare oplyste sit CPR-nummer, ville det ikke koste hende noget, idet DSB S-tog ville kunne se, at hun havde gyldigt abonnementskort. Hun skulle så efterfølgende ringe til kundeservice og aftale nærmere. Klageren valgte derfor at oplyse sit CPR-nummer. Hun modtog herefter en kontrolafgift på 750 kr. På kontrolafgiften blev der som begrundelse angivet "*glemt kort*".

Den 30. marts 2012 skrev klageren følgende til DSB Kundecenter:"

Jeg kunne ikke finde mit periodekort da kontrollen kom forbi. Da jeg kom hjem fandt jeg det mellem indkøbsvarene. - Kortet vaar med på turen, men jeg kunne alltså ikke finde det i farten og kontrolløren havde ikke tidd til at vente.. Abonnementsnr. 5311217 "

DSB Kundecenter anmodede den 3. april 2012 klageren om en kopi af hendes periodekort for at kunne behandle sagen.

Klageren fremsendte dette den 4. april 2012.

DSB Kundecenter meddelte klageren den 12. april 2012, at de annullerede kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Brevet indeholdt desuden en betalingsfrist til den 20. april 2012 samt en ankevejledning til ankenævnet.

Den 16. april 2012 kontaktede klageren på ny DSB Kundecenter, idet hun var overrasket over at skulle betale et ekspeditionsgebyr, når hun havde gyldig billet. Hun havde alene opgivet sit CPR-nummer for at gøre S-togsrevisoren en tjeneste, så denne ikke behøvede at stige af toget og vente til klageren havde fundet sit periodekort. Hun anførte, at hun ville benytte ankemuligheden, hvis ikke gebyret på de 125 kr. blev annulleret.

DSB Kundecenter svarede den 18. april 2012, at de 125 kr. dækkede DSBs omkostninger i forbindelse med sagen, og at man ikke kunne imødekomme hendes ønske om frafald af gebyret.

DSB S-tog sendte den 21. maj 2012 en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren, i alt 225 kr.

Beløbet blev ikke betalt og den 18. juni 2012 sendte DSB S-tog endnu en rykkerskrivelse til klageren med et gebyr på 100 kr., i alt 325 kr.

Den 3. juli 2012 skrev klageren til DSB Kundecenter, idet hun havde modtaget "endnu en rykker". Hun anførte, at hun havde været i telefonisk kontakt med DSB Kundecenter og havde modtaget beskeden "Det ser vi lige på".

DSB Kundecenter fastholdt i brev af den 9. juli 2012 deres tidligere afgørelse og angav en betalingsfrist til den 18. juli 2012 samt en ankevejledning.

Den 18. juli 2012 orienterede klageren DSB Kundecenter om, at hun havde anket afgørelsen.

Klagegebyret til ankenævnet blev indbetalt den 17. juli 2012, men grundet en systemfejl i ankenævnets inbox, modtog ankenævnet ikke klageskemaet før den 30. oktober 2012.

Imidlertid havde DSB Kundecenter videresendt inddrivelsen af beløbet på 325 kr. til SKAT. Den 30. oktober 2012 anmodede DSB Kundecenter Skat om at sætte inddrivelsen i bero, idet de havde modtaget klagesagen fra ankenævnet.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker ekspeditionsgebyret på 125 kr. samt 2 x rykkergebyr på i alt 200 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun den 30. marts 2012 var med S-toget fra Østerport station til Virum station med et enkelt stop i Lyngby,

at hun sad og læste med en del indkøb i poser og tasker, da hun med lidt kort varsel opdagede, at hun skulle af. Derfor fik hun i en fart pakket hvad hun havde i hænderne, - inkl. sit abonnementskort,

at en civilklædt S-togsrevisor anmodede om at se hendes billet, men hun kunne ikke finde den, og med udsigten til at S-togsrevisoren skulle følge med hende af toget, sagde S-togsrevisoren, at hun bare kunne opgive sit CPR.nr. Dermed kunne de hurtigt se, om hun havde kort, og det skulle dermed ikke koste hende noget. Hun skulle dog kontakte DSB og aftale nærmere,

at hun ikke tvivlede på, at dette var en korrekt fremgangsmåde fordi; at på DSB's hjemmeside er selv et telefonnummer nok til at identificere abonnementet,

at da der dukkede en regning op på 125 kr., på trods af den aftale, kontaktede hun DSB, men de ville overhovedet ikke forholde sig til sagen, så længe den ikke var anket,

at blandt de ankede sager, hvor der er givet medhold, er der flere, der ligner hendes. Forskellen ligger i; at med den nuværende teknologi kan S-togsrevisoren alene ud fra CPR.nr., mobil-nummer eller adresse se om passageren har et gyldigt periodekort,

at efter hun endnu en gang kontaktede DSB, modtog hun yderligere en regning med ekstra gebyr. DSBs indsats står ikke i rimelig forhold til gebyret, især ikke da S-togsrevisoren ved hendes gestus kunne fortsætte uden forsinkelse,

at det kan undre, at der fra hendes side oprindelig var ment som en hjælpsomhed, - nu har kostet det meste af et år og givetvis mange timers arbejde. Man kan frygte for en anden gang at gøre en tjeneste, når DSB forventer gebyrer for det,

at det nu om dage ikke koster mere end en indtastning at tjekke, om en betalingsid er gyldig. At DSB også har disse digitale faciliteter vidner rejsekortet og diverse internetservices om. Med den viden var hun ikke i tvivl om rigtigheden af S-togsrevisorens ord, da denne sagde, at hun skulle dokumentere sine abonnementsoplysninger, "så ville det ikke koste hende noget". Hvorfor skulle det også det. Grundlæggende var det jo en service, hun ydede til S-togsrevisoren,

at da hun havde fundet sit kort, og var kommet hjem, sendte hun straks abonnementsnummeret til DSB i den tro, at den sag nu var afsluttet. DSB havde imidlertid tænkt sig at skulle tjene lidt på sagen, så hun modtog et gebyr på 125 kr., hvilket hun afviste som ubegrundet, idet hun jo havde et betalt abonnement,

at DSBs svar begrænsede sig til automatiske mails som kvittering, når hun skrev og girokort med stadig højere gebyrer. – Hun ringede til DSB en eller to gange i perioden medio april til ultimo juni. Fra samtalen husker hun ikke mange detaljer bortset fra beskeden om, at "det ville man lige se på" – hvorefter der nogle uger senere kom endnu en regning med endnu et gebyr,

at hun først den 18. juli 2012 blev meddelt en afgørelse i sagen samt en orienteret om, at DSB har en særlig klageinstans, som tager sig af de sager. DSB har altså selv trukket tiden ud uden at give korrekt besked, så der lægges gebyr på gebyr, uden hun selv har kunnet forhindre det,

at DSB argumenterer med, at hun først i en senere henvendelse, den 3. juli, gør opmærksom på, hvad kontrolløren har sagt, men det var jo bare en orientering til hende om gældende praksis og god service. – Det forventede hun ikke dengang, at DSB skulle mindes om ved enhver given lejlighed, samt

at hvis afgørelsen bliver, at hun skal betale de 125 kr., så bør DSB orientere sine kunder om, at man har retten til at lede sine tasker og lommer igennem for at finde bevis på, at billetten er betalt, inden man opgiver nogen form for identitet til en kontrollør.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af ekspeditionsgebyret på 125 kr. samt 2 x rykkergebyr på i alt 200 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at klageren i kontrolsituationen ikke har kunnet forevise sit gyldige abonnementskort, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift. Ved senere henvendelse til DSB Kundeservice fik klageren oplyst, at kravet blev nedsat til et gebyr på 125 kr. Efterfølgende (og inden der blev klaget til ankenævnet) var der påløbet yderligere 2 rykkergebyrer á 100 kr.,

at først i sin klage af 3. juli 2012 oplyste klageren, at S-togsrevisoren havde informeret om, at hele beløbet ville blive nedsat. Da denne oplysning først er fremkommet mere end 3 måneder efter afgiftens udstedelse, har sagen ikke være forelagt S-togsrevisoren. S-togsrevisorerne udsteder dagligt flere afgifter til passagerer, der ikke har medbragt deres abonnementskort, derfor finder DSB det også usandsynligt, at en S-togsrevisor ikke er bekendt med gældende regler om reducere-afgift til 125 kroner, samt

at som det fremgår af tidligere fremsendte sagsakter, er der i marts-april 2012 en korrespondance mellem klageren og DSB kundeservice om den omhandlede kontrolafgift. Som afslutning på denne korrespondance fremsender DSB Kundeservice en svarmail af 18. april 2012, hvori kravet om betaling fortsat fastholdes. Da klageren ikke reagerer herefter, fremsendes der en betalingspåmindelse henholdsvis 21. maj og 18. juni 2012, begge pålagte et gebyr på 100 kr. Først 3. juli 2012 modtager DSB kundeservice en ny henvendelse fra klageren.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

§ 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdet's 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."

I 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 følge § 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 og selv skal kontrollere, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrollet, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra DSBs forretningsbetingelser:

"Passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Kontrolafgiften skal indenfor 14 dage, sammen med kopi af gyldigt periodekort sendes til:

DSB Kundecenter

Postboks 340

0900 KH C.

Tlf 70131415.

Mail: kontrolafgifter@dsb.dk.

DSB kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr."

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). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Klageren kunne den 30. marts 2012 ved kontrol ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi hun efter det oplyste ikke kunne finde sit abonnementskort. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger af DSBs rejseregler, at der er mulighed for ved glemt periodekort at få annulleret kontrolafgiften og i stedet betale et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Klagerens oplysning om at hun af S-togsrevisoren havde fået vide, at hun ved kontakt til DSB og angivelse af sit abonnementsnummer ville blive fritaget for kontrolafgiften, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren i sin første henvendelse til DSB udelukkende anførte, at hun ikke kunne finde sit kort, og at S-togsrevisoren ikke havde tid til at vente. Først i en mail den 3. juli 2012 nævnte klageren, at S-togsrevisoren havde oplyst hende om, at det ikke ville koste hende noget, hvis hun oplyste sit CPR.nr. og sidenhen kontaktede DSB.

Som følge af det tidsmæssige forløb på lidt over 3 måneder fra udstedelse af kontrolafgiften, til klageren fremførte dette, har det ikke været muligt at få oplysningen verificeret af DSB S-tog, og klageren må bære risikoen for, at det ikke nærmere kan undersøges, hvilken vejledning hun blev givet.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for det ekspeditionsgebyr på 125 kr., som DSB S-tog ifølge forretningsbetingelserne er berettiget til opkræve.

Klageren blev i afgørelsen af 12. april 2012 oplyst om ankemuligheden til ankenævnet. I mailen af 16. april 2012 oplyste hun, at hun ville gøre brug af ankemuligheden, hvis ikke gebyret blev frafaldet. I mail af 18. april 2012 fastholdt DSB S-tog gebyret og forklarede, at det dækkede deres omkostninger ved sagen.

Ankenævnet finder herefter, at da klageren ikke overholdt klage- eller betalingsfristen den 20. april 2012, var DSB S-tog i medfør af lov om renter ved forsinket betaling berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse i den 21. maj 2012 og den 18. juni 2012. Klagerens udokumenterede oplysning om, at hun telefonisk var blevet meddelt, at DSB S-tog ville se på sagen, kan ikke føre til et andet resultat.

Da DSB S-tog først i oktober 2012 blev underrettet om, at der var indsendt klage til ankenævnet, var de berettiget til at have oversendt sagen til SKAT. Det bemærkes at sagen ved SKAT er stillet i bero efter klagens modtagelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om betaling af ekspeditionsgebyr på 125 kr. samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.

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 23. april 2013



Tine Vuust
Nævnensformand

