

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0410

Klageren: X på vegne af sønnen Y
2000 Frederiksberg

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på i alt 200 kr. Glemt periodekort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 11. juli 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 22. november 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens søn rejste den 28. juni 2012 med S-tog og havde ifølge klageren et periodekort gyldigt til zone 01, 02 og 33. Men den pågældende dag havde han glemt kortet.

Klokken 19:26 mellem Vesterport station og Københavns Hovedbanegård i zone 01 blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for glemt periodekort.

Klageren anmodede den 11. juli 2012 DSB Kundecenter Kontrolafgift om at nedskrive kontrolafgiften til 125 kr., idet hun anførte, at sønnens periodekort var gyldigt til den 5. juli 2012, og at han ved en tidligere lejlighed havde henvendt sig på Hovedbanegården og fået nedskrevet en kontrolafgift til 125 kr., men at hun ikke vidste, hvor hun nu skulle henvende sig. Klageren anførte, at periodekortet i mellemtiden var blevet ødelagt af fugt, men at man af hendes kontoudskrift fra dankortbetaling kunne se, at periodekortet var blevet fornyet den 30. maj 2012 på Gentofte station.

DSB S-tog fastholdt kontrolafgiften den 18. juli 2012 med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter passagerne selv skal sørge for at have gyldig billet eller kort til rejsen. DSB S-tog anførte, at DSB S-tog som en service overfor deres kunder giver mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis man inden 14 dage sender et kopi af hele periodekortet til DSB, men at DSB ikke registrer køb af periodekort. DSB S-tog anførte desuden, at de ville være villige til at se på sagen igen, såfremt klageren indsendte en kopi af det beskadigede kort, hvis kortets gyldighedsområde og -periode kunne tydes. Betalingsfristen blev sat til den 26. juli 2012.

Klageren anmodede på ny DSB S-tog den 18. juli 2012 om at få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr. Hun anførte, at hun havde henvendt sig inden 14 dage, idet hun først henvendte sig på DSB billetkontoret på Frederiksberg, som henviste hende til billetkontoret på Hovedbanegården, hvor hun fik at vide, at man ikke kunne ordne sagen dér. Klageren anførte, at det var urimeligt at skulle acceptere en kontrolafgift på 750 kr., når hendes søn rent faktisk havde et gyldigt kort, samt at hun er meget emsig med at lære ham, at han skal betale for transport. Klageren anførte desuden, at teenagere ikke er så samvittighedsfulde, og at hun ikke havde tænkt på at tage hans periodekort, før han tog til Roskilde Festival. Klageren spurgte, om en kopi af betalingen fra Gentofte station kunne accepteres og anmodede om en adresse, som hun kunne sende det til. Klageren anførte, at hele sagen var blevet besværliggjort af, at hun ikke kunne møde op hos DSB S-tog personligt.

DSB S-tog fastholdt atter kontrolafgiften den 31. juli 2012 med henvisning til, at der ikke i klagerens henvendelse af 18. juli 2012 fremkom nye oplysninger. DSB S-tog anførte, at kontrolafgiften var blevet udstedt efter de gældende regler, samt at en kvittering for fornyelse af et periodekort ikke accepteres, da det ikke af denne fremgår, hvilke zoner periodekortet indeholdt. DSB S-tog anførte desuden, at det ikke havde været muligt at henvende sig personligt i kundecentret de sidste 8 år. Betalingsfristen blev fastsat til den 10. august 2012.

Den 31. juli 2012 anmodede klagerne om navnet på sagsbehandlerens overordnede, da hun ikke ville acceptere afgørelsen. Den 9. august 2012 oplyste sagsbehandleren navnet, og henviste klageren til ankenævnet eller DSBs Kundeambassadør.

Klageren anmodede den 15. august 2012 DSBs Kundeambassadør om at nedskrive kontrolafgiften, idet sønnen i kontrolsituationen havde glemt sit periodekort, at periodekortet imellem tiden var blevet ødelagt af regn, og at hun havde et kontoudtog fra Gentofte station på 574 kr. svarende til en måneds forlængelse.

DSB Kontrolafgift fastholdt på vegne DSBs Kundeambassadør kontrolafgiften den 22. august 2012 med henvisning til, at den tidligere sagsbehandling var foregået efter gældende regler, og at når man køber et periodekort kontant eller med dankort på en station eller i en 7eleven butik, bliver købet ikke registreret, hvorfor DSB ikke havde mulighed for at se, hvilke zoner sønnen skulle have haft på sit periodekort. Betalingsfristen blev sat til den 29. august 2012.

Klageren anmodede den 29. august 2012 DSB S-tog om ikke at anskue situationen så sort og hvidt, og anførte, at hun ikke ville bruge så meget tid på sin søns vegne med at klage, hvis han ikke havde haft et gyldigt periodekort. Slutteligt forespurgte klageren, om der eksisterede et kontor, hun kunne møde op på i stedet for de upersonlige e-mails.

DSB Kundecenter Kontrolafgift fastholdt kontrolafgiften den 13. september 2012, og oplyste, at DSB kundecenter ikke havde et kontor, hvor man kan møde op personligt, og at dette var besluttet på ledelsesniveau. De oplyste, at klageren kunne rette henvendelse til ankenævnet, og at DSB ikke ville besvare yderligere henvendelser i sagen.

Den 17. september sendte DSB S-tog en betalingspåmindelse til klagerens søn med et rykkergebyr på 100 kr. med en betalingsfrist til den 5. oktober 2012.

Den 22. oktober 2012 sendte DSB S-tog endnu en betalingspåmindelse med et rykkergebyr, således at det samlede krav nu udgjorde 950 kr.

Den 30. oktober 2012 skrev klageren til DSB kontrolafgift, at hun havde indbetalt klagegebyr og at sagen var i gang i ankenævnet, hvorfor hun ikke forstod, hvorfor hun havde modtaget rykkerskrivelsen.

DSB rettede derefter henvendelse til ankenævnets sekretariat som oplyste, at klageren havde indsendt et klageskema den 21. september 2012 men ikke havde indbetalt noget klagegebyr, hvorfor sagsbehandlingen ikke var påbegyndt.

Den 22. november 2012 modtog ankenævnet klagegebyret fra klagen og oprettede en klagesag, som blev sendt i høring samme dag i DSB S-tog.

Klageren har indsendt følgende kontoudskrifter til ankenævnet:



04.12.2012 14:52:17

Kontobevægelser

Konto	
Oprettet den	05-11-2012
Bogført den	05-11-2012
Rentedato	05-11-2012
Beløb	-335,00 DKK
Tekst	Dankort DSB 7-Eleven Veste Nota Z053218
Bankens reference	
Kortnummer	

Kontobevægelser

Konto	
Oprettet den	09-10-2012
Bogført den	09-10-2012
Rentedato	09-10-2012
Beløb	-480,00 DKK
Tekst	Dankort Kort og Godt Frb Nota Z006335
Bankens reference	
Kortnummer	

Kontobevægelser

Konto	
Oprettet den	07-09-2012
Bogført den	07-09-2012
Rentedato	07-09-2012
Beløb	-465,00 DKK
Tekst	Dankort Kort og Godt Frb Nota Z054224
Bankens reference	
Kortnummer	

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 09-08-2012
Bogført den 09-08-2012
Rentedato 09-08-2012
Beløb -610,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z051284
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 30-05-2012
Bogført den 30-05-2012
Rentedato 30-05-2012
Beløb -574,00 DKK
Tekst Dankort DSB 7-Eleven Genif Nota Z044194
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 30-04-2012
Bogført den 30-04-2012
Rentedato 30-04-2012
Beløb -465,00 DKK
Tekst Dankort DSB 7-Eleven Veste Nota Z094414
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 27-03-2012
Bogført den 27-03-2012
Rentedato 27-03-2012
Beløb -335,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z038280
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 27-03-2012
Bogført den 27-03-2012
Rentedato 27-03-2012
Beløb -130,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z038281
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 22-02-2012
Bogført den 22-02-2012
Rentedato 22-02-2012
Beløb -465,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z034685
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 11-01-2012
Bogført den 11-01-2012
Rentedato 11-01-2012
Beløb -577,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z029913
Bankens reference
Kortnummer

Kontobevægelser

Konto
Opretet den 28-12-2011
Bogført den 28-12-2011
Rentedato 28-12-2011
Beløb -552,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frb Nota Z019554
Bankens reference
Kortnummer



Kontobevægelser

Konto
Oprettet den 09-12-2011
Bogført den 09-12-2011
Rentedato 09-12-2011
Beløb -450,00 DKK
Tekst Dankort Kort og Godt Frih Nota Z026129
Bankens reference
Kortnummer

Sparekassen Faaborg A/S · Markedspladsen 15 · 5800 Faaborg · Tlf. 6361 1800 · CVR. nr. 13255504

Klageren har desuden indsendt kopi af 2 stamkort gyldig til zonerne 01, 02 og 01,02 og 33 samt 3 værdiindlæg.

Eksempel på for-og bagside på kontrolafgift fra DSB S-tog:

<p> Kontrolafgift</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 sjæler 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. +714000001000038545 +84469939c</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 www.dsb.dk Her kan du også finde hjælp til at købe den rigtige billet med den bedste rabat for dig</p> <p style="text-align: right;">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 www.dsb.dk/kontrolafgift</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 yderligere omkostninger.</p> <p>For befordring gælder i øvrigt DSBs forretningsbetingelser, som du kan se på www.dsb.dk Her kan du også finde hjælp til at købe den rigtige billet med den bedste rabat for dig</p> <p style="text-align: right;">Serie 959 12/11</p> <p>Når du rejser uden gyldig billet/kort, så skal du legitimere dig med navn, adresse</p>
---	--

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften reduceret til 125 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun har dokumentation for, at hendes søn havde et betalt månedskort på billetteringstidspunktet, herunder et kontoudtog for betaling af fornyelse af periodekort på Gentofte station den 30. maj 2012, men kortet blev ødelagt af fugt på Roskilde Festival,

at sønnen har haft et periodekort gyldigt til zonerne 01, 02 og 33 i adskillige år, samt

at hun ikke lyver og ikke ville sende så mange emails til DSB S-tog, hvis der aldrig havde været et gyldigt periodekort.

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

at eftersom et periodekort kan tilbagebetales, kan et kontoudtog ikke godtages som dokumentation for periodekortets gyldighed.

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 375 eller 750 kr. – afhængig af alder.

Der er for indehavere af periodekort mulighed for at få annulleret en kontrolafgift mod at betale et ekspeditionsgebyr på 125 kr., såfremt kopi af periodekort fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter afgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes afgiftens fulde beløb.

Betales beløbet ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT eller det af DSBs benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser.

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:

Klagerens søn kunne i kontrolsituationen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han efter det oplyste havde glemt periodekortet derhjemme. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har oplyst, at det glemte periodekort ikke kunne indsendes indenfor 14 dage, fordi kortet i mellemtiden blev ødelagt af fugt under sønnens ophold på Roskilde festivalen.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende et uspecificeret kontoudtog, og efter ankenævnets faste praksis kan et sådant kontoudtog ikke medtages i bedømmelsen af, om passageren havde et gyldigt kort, som denne havde glemt ved kontrollen. Kontoudtoget viser ikke, hvad betalingen vedrørte, eller til hvilken person eller zoner et eventuelt periodekort blev købt.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr.

Klagerens indsendelse af diverse værdisindlæg og stamkort kan ikke føre til et andet resultat.

DSB Kontrolafgift på vegne af kundeambassadøren fastsatte i e-mail af 22. august 2012 betalingsfristen til den 29. august 2012. Klageren betalte ikke beløbet, men spurgte den 29. august 2012, om der var et sted, hun kunne møde personligt. Dette spørgsmål var tidligere besvaret i sagen, og ankenævnet finder herefter, at henvendelsen fra klageren ikke suspenderede den fastsatte betalingsfrist. Spørgsmålet på ny blev besvaret den 13. september 2012.

DSB S-tog var herefter berettiget til at sende klagerens søn en betalingspåmindelse den 17. september 2012. Da denne ikke blev betalt inden fristen den 5. oktober 2012, og da klageren ikke havde indbetalt klagegebyr til ankenævnet, men alene havde indsendt et klageskema den 21. september 2012, var DSB S-tog berettiget til at sende klagerens søn endnu en betalingspåmindelse den 22. oktober 2012.

Ankenævnet bemærker, at det fremgår tydeligt både af forsiden på ankenævnets hjemmeside, samt af det klageskema, som klageren udfyldte, at det er en betingelse for, at sagsbehandlingen i ankenævnet påbegyndes, at der indbetales et klagegebyr til ankenævnets konto.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrerne på i alt 200 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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand