

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0124
- Klageren:** XX
1366 København K
- Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog
CVRnummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Administrationsgebyr på 125 kr. og prisen for en standardbillet til 371 kr. samt renter, rykkergebyrer og inkassoomkostninger, i alt 1.189,54 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling
Indklagede fastholder kravet om betaling
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Alice Stærdahl Andersen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. november 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af administrationsgebyr, standardbillet, renter samt gebyrer og omkostninger, i alt 1.189,54 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 9. april 2015 rejse til København med toget fra Horsens. Da han ankom til Horsens st., holdt toget allerede ved perronen, og i farten glemte han at stemple sit klippekort.

Da togføreren passerede gennem toget for at kontrollere billetter, blev klageren opmærksom på sin forglemmelse og spurgte, om han måtte stå af på Vejle st. for at stemple klippekortet her. Det afviste togføreren, som kl. 11:31 pålagde klageren en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Togføreren har på den elektroniske kontrolafgift angivet som årsag: "Ikke klip-pet/Check-in".

Klageren anmodede samme dag DSB om at annullere kontrolafgiften med henvisning til det ovenfor nævnte sagsforløb.

Den 6. maj 2015 meddelte DSB klageren, at de undtagelsesvis havde afskrevet kontrolafgiften, da det var en fejltagelse, at han ikke havde stemplet sit kort, men at han i stedet for skulle betale et administrationsgebyr på 125 kr. og billetens pris, i alt 496 kr., som skulle betales senest den 18. maj 2015.

DSB rykkede for betaling den 24. august 2015 og den 21. september 2015. I forbindelse med begge rykkerskrivelser blev der pålagt et rykkergebyr på 100 kr., således at gælden nu udgjorde 696 kr.

Den 4. oktober 2015 skrev klageren til DSB, at han havde besluttet sig for at gå videre med sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. DSB kvitterede for e-mailen den 28. oktober 2015 og oplyste, at de ville afvente afgørelsen fra ankenævnet. Klageren indgav imidlertid ikke nogen klage og betalte ikke gælden.

I april 2016 overdrog DSB derfor fordringen til et inkassofirma, som sendte tredje rykker til klageren den 25. maj 2016. Den 8. juni 2016 blev der sendt inkassoskrivelse til klageren. Kravet var nu opgjort til 1.189,54 inklusiv renter, rykkergebyrer og inkassoomkostninger på 350 kr.

Ankenævnets sekretariat modtog klagen den 14. juni 2016.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af de fælles rejseregler, at det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet og gælder for hele rejsen. Billetter og kort skal stemples, inden kunden stiger ind i tog eller metro. Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

Klageren kunne på sin rejse den 9. april 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde stemplet sit klippekort, før han steg på toget på Horsens st.

Kontrolafgiften på 750 kr. blev derfor pålagt med rette. Der er ikke nogen pligt til at lade en passager stå af og stemple sit kort ved en station.

DSB har i henhold til de fælles rejseregler valgt at nedsætte kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 125 kr. og har samtidig krævet betaling af den ordinære billetpris for den rejse, som klageren har foretaget. Således nedsatte DSB betalingskravet til 496 kr.

Da kontrolafgiften blev pålagt med rette, og da der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skulle have været fritaget for den pålagte kontrolafgift, har DSB været berettiget til at opretholde kravet om betaling af den ordinære billetpris samt et administrationsgebyr.

Klageren reagerede ikke på DSB's henvendelser og indgav først klage til ankenævnet den 14. juni 2016. Herefter var DSB i henhold til rentelovens bestemmelser berettiget til at opkræve rykkergebyrer og til at overdrage fordringen til inkasso.

Spørgsmålet om inkassovirksomhedens opkrævning af renter og inkassoomkostninger henhører under Forbrugerombudsmandens tilsyn, jf. Højesteretsdom af den 4. juli 2013.

RETSGRUNDLAG:

Jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort) fremgår af § 14 stk. 1 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner. Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Uddrag af de fælles rejseregler

DSB, Metro og Movia har vedtaget fælles rejseregler, hvoraf bl.a. fremgår:
[...]

2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. [...]

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i toget eller metro. [...]

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. [...]

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. [...]

Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. [...]

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden.

Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen. [...]

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014)

§ 3. Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

§ 5. Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold.

§ 9 b. 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. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Torsdag den 9. april 2015 er jeg på vej hjem fra Horsens. Jeg befinder mig ved trappeopgangen ved spor 3, hvor jeg ser toget mod København allerede holde ved perron. Jeg tager min bagage i hånden og løber op ad trapperne for at kunne nå mit tog til Københavns Hovedbanegård. I farten glemmer jeg alt om, at jeg har et klippekort som skal stemples. Jeg har ved næsten alle andre rejser i perioden august 2013 til juni 2015 købt en billet til mine rejser. I den stresset øjeblik glemmer jeg at stemple mit klippekort, som jeg havde glemt, at jeg havde og straks tror at jeg havde en billet som sædvanligt. Jeg når at stige på toget til København og finder en ledig plads, da en kvindelig konduktør kommer forbi og spørger efter min billet, hvorved jeg kommer i tanke om at jeg ikke har nogen billet, men derimod et klippekort som ikke er blevet stemplet. Jeg fortæller naturligvis at jeg har glemt at stemple mit klippekort. Jeg spørger konduktøren om jeg lynhurtigt kunne stå af på Vejle st. for at stemple, hvorved jeg for at vide, at det må jeg ikke og så skriver hun en kontrolafgift til mig, hvilket jeg ikke synes at er rimeligt. Inden hun skriver en kontrolafgift, forklarer jeg hende, hvordan det kan være, at jeg ikke har for stemplet mit klippekort. Det er årsagen til at jeg fik en kontrolafgift.”

Indklagede anfører følgende:

“[...]”

DSB kan bekræfte, at der den 9. april 2015 kl. 11:31 er udstedt en kontrolafgift til klager på en rejse fra Horsens til Københavns Hovedbanegård. Kontrolafgiften blev udstedt, da klager ikke kunne vise gyldig billet ved billetteringen i toget.

[...]

Klager henvendte sig til DSB Kundecenter den 9. april 2015 med anmodning om at få kontrolafgiften annulleret. Som grundlag herfor gjorde klager gældende, at han i farten ikke nåede at stemple sit klippekort på Horsens station. Klager gjorde også gældende, at han ikke fik mulighed for at stemple sit klippekort ved togets ophold på Vejle Station.

I henhold til selvbetjeningsprincippet, som gælder for den kollektive trafik i Danmark, er den rejsende selv ansvarlig for at sikre sig gyldig billet til rejsen – herunder at stempling af klippekort skal ske, inden kunden stiger ind i toget.

Det fremgår af bagsiden på DSB's klippekort, at kortet skal stemples for at være gyldig rejsehjemmel. Det er ikke muligt at købe billet i DSB's tog. Det, at klager havde fået mulighed for at stemple sit klippekort på Vejle Station, ændrer ikke på, at klager steg på toget i Horsens uden en gyldig billet.

DSB har derfor haft et berettiget grundlag for at udstede kontrolafgiften. Som en særlig service til klager har DSB dog imødekommet klager ved at nedskrive kontrolafgiften til et gebyr på 125 kroner mod samtidig betaling af en standardbillet til rejsen. I alt 496 kroner. Dette blev klager meddelt i svaret fra DSB Kundeservice den 6. maj 2015. Betalingsfristen blev i DSB's svar angivet til den 18. maj 2015.

DSB hørte herefter ikke fra klager, og der er derfor hhv. den 24. aug. samt den 21. sep. 2015 sendt en rykker til klager samt opkrævet rykkergebyrer på 100 kroner pr. betalingspåmindelse.

DSB har den 28. april 2016 overdraget fordringen til et inkassofirma. Klager har den 23. maj samt den 8. juni 2016 modtaget brev fra inkassofirmaet vedrørende DSB's krav. I forbindelse med overdragelsen til et inkassofirma er der påskrevet yderligere gebyrer og renter på i alt 493,54 kroner. Det samlede krav er pr d.d. opgjort til 1189,54 kroner.

Det, at klager ikke nåede at stemple et klippekort på stationerne i Horsens, kan ikke fritage klager fra at skulle betale for gebyr og en standardbillet til rejsen. DSB har ligeledes haft et berettiget grundlag for at opkræve rykkergebyrer, da klager ikke reagerede på de betalingspåmindelser som DSB har sendt til klager. Overdragelse til Inkasso er også berettiget, da klager ikke reagerede på DSB's henvendelser og har forholdt sig passiv ved modtagelse af DSB's svar samt betalingspåmindelser. Den 4. oktober 2015 har klager oplyst, at der ville blive indgivet en klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. DSB hørte dog ikke nærmere herom, hvorfor fordringen den 28. april 2016 blev overdraget til et inkassofirma.

På denne baggrund kan DSB derfor ikke imødekomme klagers krav om at blive fritaget for betaling af kravet på 1189,54 kroner."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg har nu set på det svar som DSB har afgivet. Jeg finder det stadig ikke rimligt, at jeg skal betale for mit gebyr inkl. billetten. Jeg synes det er træls at jeg modtog en kontrolafgift, da jeg ikke kunne nå at stemple mit klippekort, da toget allerede holdt på stationen og var ved at køre videre. Jeg havde skam klippekort med, men i en stresset stund kan det ske for en hver person, at man glemmer at stemple sit klippekort eller checke ind med sit rejsekort. Jeg så mit tog holde på perronen og skyndte mig på toget for ikke at skulle vente en hel time på det næste tog ville komme. Jeg har altid haft en gyldig billet eller klippekort, men når min bus var forsinket, og jeg så mit tog holde på perronen idet, jeg var på vej op ad trappen for ikke at misse toget, havde jeg i en kort stund glemt, at jeg ikke havde en billet, men derimod et klippekort, som jeg i momentet glemte at stemple. I kupéen hvor jeg satte mig, var der 7-8 passager, som fulgte med i hændel-

sen, og lige som jeg ikke synes at var i orden, at jeg ikke kunne få lov til lyn hurtigt at stå af i Vejle for at stemple."

Sekretariatets bemærkninger:

Sekretariatet har indhentet kopi af de tekstfiler, som DSB har sendt i rykkerskrivelser til klageren.

Relevante bilag:

Rykkerskrivelse fra inkassovirksomheden:

København 23-5-2016

Manglende betaling af kontrolafgift udstedt af DSB - 3 rykker.

Jeg skriver til dig som inkassopartner for DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR 25050053. Skønt DSB har sendt flere rykkere til dig, har du ikke betalt den opkrævede kontrolafgift, der blev udstedt den 9-4-2015 vedr. rejse med DSB.

Hvis der er tale om en forglemmelse, så skynd dig at betale - ellers bliver det blot dyrere for dig.

DSB har i tidligere brev til dig varslet, at denne gæld vil overgå til inddrivelse via SKAT, hvis betaling udeblev. Dette kommer fortsat til at ske, såfremt du ikke betaler. Men forinden vil gælden blive sendt til inkasso hos Intrum Justitia A/S, hvilket bliver meget dyrere for dig.

Du kan stadig nå at undgå inkasso og de øgede omkostninger på minimum 450 kroner og at SKAT bliver inddraget, hvis du betaler denne gæld på 796,00 kroner senest den 31-5-2016.

Du kan betale det samlede beløb ved brug af betalingsoplysningerne nedenfor.

Det skyldige beløb er opgjort på følgende måde:

Krav	496,00
Rykkergebyr	300,00
Total	796,00

Har du allerede betalt din gæld for den 23-5-2016, kan du naturligvis se bort fra dette brev.

Inkassoskrivelse:

København 8-6-2016

Manglende betaling af kontrolafgift udstedt af DSB den 9-4-2015

Jeg skriver til dig igen som inkassopartner for DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup, CVR 25050053. Skønt DSB og Intrum Justitia A/S samlet har sendt flere rykkere, har du ikke betalt den opkrævede kontrolafgift. Derfor er sagen nu overgået til inkasso, og dit udestående er blevet pålagt inkassoomkostninger.

Hvis du betaler 1.189,54 kroner nu - så er sagen er ude af verden og du sparer 100,00 kroner.

Du kan betale det samlede beløb ved brug af betalingsoplysningerne nederst i dette brev. Hvis vi modtager betalingen senest den 20-6-2016, så er sagen ude af verden og du sparer 100,00 kroner i inkassoomkostninger.

Det skyldige beløb er opgjort på følgende måde:

Krav	496,00
Rykkergebyr	300,00
Inkassogebyr	100,00
Inkassosalær	250,00
Tilskudne renter	43,54
Total	1.189,54

Har du allerede betalt din gæld for den 8-6-2016, kan du naturligvis se bort fra dette brev.

Eventuelle spørgsmål

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved