

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0033
Klageren:	XX 2000 Frederiksberg
Indklagede:	DSB
CVRnummer:	25050053
Klagen vedrører:	Rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger på i alt 605,35 kr. pålagt i forbindelse med opkrævning af 300 kr. for optankning af klagerens rejsekort
Parternes krav:	Klageren har betalt 300 kr. for optankningen, men kræver at indklagede frafalder rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger Indklagede fastholder rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg Rasmus Markussen Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB var berettiget til at bede et inkassobureau om på DSB's vegne at fremsende inkassovarsel til klageren og, da betaling udeblev, at overdrage fordringen til udenretlig inkasso.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassofirmaets inkassoomkostninger, hvorfor denne del af klagen afvises.

Da ankenævnet ikke har kompetence til at behandle den økonomiske og væsentligste del af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2 og § 5, stk. 3.

- 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 er indehaver af et rejsekort personligt, hvortil der var tilknyttet en tank-op-aftale, som administreredes af DSB. Den 14. oktober 2017 foretog DSB en optankning af klagerens rejsekort på 300 kr., som efterfølgende ikke kunne hæves på det tilknyttede betalingskort. DSB sendte derfor samme dag en faktura til den adresse, som klageren havde oplyst til Rejsekort Kundecenter, da han oprettede sin tank-op-aftale.

DSB sendte endvidere den 18. oktober 2017 en e-mail til klageren, hvori de bl.a. oplyste følgende vedrørende klagerens tank-op-aftale:

"

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den xxxxxx på xxxxxx på rejsekort med kortnummer 308430 xxx xxx xxx x, ikke er trukket på dit dankort. Årsagen kan være, at du har fået nyt dankort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye dankort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift dankort'.

"

Da DSB ikke modtog betaling, sendte de den 23. oktober 2017 en opkrævning til klageren benævnt "Rykker 1" med posten:

"

Rykker 1 KOPI

Rykkenummer	<input type="text"/>
Kundenummer	<input type="text"/>
Rykkerdato	23-10-2017
Forfaldsdato	06-11-2017
Udskriftsdato	15-01-2018
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
14-10-2017	16-10-2017	<input type="text"/>	Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

"

Klageren indbetalte ikke beløbet, hvorfor DSB den 20. november 2017 sendte anden opkrævning på 300 kr. benævnt "Rykker 2" med posten:

”

Rejsekort				
Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
14-10-2017	18-10-2017	<input type="text"/>	Faktura	300,00
Oprindelig total				<u>300,00</u>
Ny total				<u>300,00</u> ”

Rykker 2 KOPI				
Rykkenummer	<input type="text"/>			
Kundenummer	<input type="text"/>			
Rykkerdato	20-11-2017			
Forfaldsdato	04-12-2017			
Udskriftsdato	15-01-2018			
Valuta	DKK			

Med denne fulgte følgende information:

”

Du har tidligere modtaget en rykker, hvor vi har orienteret dig om, at en faktura ikke er betalt. Vi vil derfor bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb. Du bedes benytte indbetalingskortet på forrige side.

Du skal være opmærksom på, at vi desværre har været nødsaget til at lukke din tank-op-aftale. Der vil derfor ikke længere ske automatisk optankning, hvilket gælder for alle de Rejsekort, som er tilknyttet dit inaktive betalingskort.

Ønsker du fortsat en tank-op-aftale, kan du oprette en ny på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk under "Tank-op-aftaler".

Hvis vi ikke modtager din betaling inden for betalingsfristen, vil sagen beklageligvis blive overdraget til inkasso. Du skal være opmærksom på, at dette vil påføre dig yderligere omkostninger i form af gebyrer, salær og renter.

Rejsekortet kan fortsat bruges, men du skal selv indsætte penge på Rejsekortet enten på stationen eller via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent alle hverdage mellem klokken 10 og klokken 17. ”

Begge DSB's opkrævninger blev sendt til samme adresse som fakturaen af 14. oktober 2017, og der blev ikke i forbindelse hermed pålagt rykkergebyrer.

Da klageren fortsat ikke indbetalte det skyldige beløb på 300 kr., overdrog DSB fordringen til eksternt inddrivelse. Den 6. december 2017 sendte inkassobureauet et inkassovarsel til klageren på dennes folkeregisteradresse og pålagde endvidere et rykkergebyr på 100 kr. samt renter på 3,37

kr. Kravet udgjorde herefter 403,37 kr., som klageren blev bedt om at indbetale inden 10 dage fra brevdatoen.

Den 28. december 2017 sendte inkassobureauet oplysning om, at fordringen var overdraget til inkasso. Skrivelsen var pålagt endnu et rykkergebyr på 100 kr. og inkassoomkostninger på 400 kr., og det skyldige beløb var nu opgjort til 904,90 kr. i alt inkl. renter på 4,90 kr.

Klageren har oplyst, at han ikke modtog faktura og rykkerskrivelser fra DSB, idet han var flyttet. E-mailen af 18. oktober 2017 modtog han heller ikke, og han blev først bekendt med udeståendet umiddelbart før jul, da han modtog inkassovarslet. På grund af travlhed og ferie, havde han imidlertid ikke tid eller mulighed for at kontakte inkassobureauet før den 2. januar 2018, hvor han henvendte sig telefonisk til bureauet. Ifølge klageren blev han ikke oplyst om, at gælden var overdraget til inkasso, og han indbetalte samme dag det skyldige beløb på 300 kr.

Den 9. januar 2018 anmodede klageren DSB (ved DSB's Kundeambassadør) om at frafalde rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger. Han begrundede sin anmodning således:

”

Jeg fik nyt Dankort sidste år, og følgelig gik min næste rejsekort-optankning galt, jævnfør vedhæftede. Fair nok.

I sender en faktura til en adresse jeg ikke har boet på i to år. Jeg reagerer ikke. Fair nok.

Jeg får en rykker med et gebyr. Ikke i orden

Jeg kontakter inkasso bureauet og gør indsigelse mod gebyret, og betaler de 300 jeg skylder jer. Så flot adfærd.

Jeg får endnu en rykker, nu med sammenlagt 600 kr i gebyrer. Hva synes I selv?

Jeg føler mig overbevist om, at I kan se det urimelige i dette. Vil I derfor sikre, at denne sag bliver afsluttet uden yderligere omkostninger for mig.

”

DSB's Kundeambassadør fastholdt den 13. februar 2018 rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger med henvisning til, at det var klagerens ansvar at opdatere sine oplysninger på Rejsekorts selvbetjeningside, hvilket klageren først gjorde den 13. januar 2018. DSB anførte endvidere, at fakturaen og rykkerne, som blev sendt til den adresse, som klageren havde oplyst på selvbetjeningsiden, ikke var modtaget retur hos DSB, hvorfor DSB antog, at de var modtaget. Endvidere blev opkrævningen fra inkassobureauet sendt til klagerens nye adresse, og klageren fik frist til den 16. december 2017 til at indbetale det skyldige beløb.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at sagen alene drejer sig om de pålagte rykkergebyrer, renter og inkassoomkostninger, da klageren har oplyst, at han accepterer at betale optankningen på 300 kr., hvilket han gjorde den 2. januar 2018.

Det fremgår af Kortbestemmelser for Rejsekort Privat, at kortindehaveren er ansvarlig for at oplyse adresseændringer såvel som ændringer på dankort eller bankkonto, der er knyttet til en tank-op-aftale.

Ankenævnet lægger til grund, at uanset at klageren ikke ændrede sine adresseoplysninger i Rejsekorts selvbetjening og derved muligvis ikke modtog DSB's faktura og rykkerskrivelser, blev kla-

geren bekendt med det skyldige beløb på 300 kr., da han modtog inkassovarslet af 6. december 2017, som blev fremsendt til hans folkeregisteradresse, og hvorved han blev givet en frist på 10 dage til at betale beløbet.

Det bemærkes, at DSB i sin rykkerprocedure ikke har opkrævet gebyrer for rykkerskrivelserne. Endvidere bemærkes, at havde DSB selv forestået fremsendelse af inkassovarsel, kunne de i henhold til rentelovens bestemmelser herom have pålagt skrivelser et inkassogebyr på 100 kr.

Ankenævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere den måde, hvorpå DSB har håndteret rykkerproceduren.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til spørgsmålet om inkassovirksomhedens opkrævning af inkassoomkostninger, hvorfor denne del af klagen afvises. For så vidt, at der er tale om en autoriseret inkassovirksomhed, henvises til Rigspolitiet, og for så vidt, at der er tale om et advokatfirma, henvises til Advokatnævnet, hvis klageren vil gå videre med denne del af sagen.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af Kortbestemmelser for rejsekort privat (gældende fra 15.01.17 – 28.02.18):

”

1.8 Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1 Rejsekort personligt og rejsekort flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af rejsekort personligt og rejsekort flex skal der afgives personoplysninger såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mail adresse
- ændringer for det dankort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

”

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.

Uddrag af inkassoloven (LBK nr 1018 af 19/09/2014):

§ 10. Før der over for skyldneren må iværksættes andre foranstaltninger med henblik på inddrivelse af en fordring, skal der til skyldneren være sendt en påkravsskrivelse, der opfylder betingelserne i stk. 2 og 3, og den i stk. 3 nævnte frist skal være udløbet, jf. dog § 11.

Stk. 2. I påkravsskrivelsen skal tydeligt angives alle oplysninger, som er nødvendige for skyldnerens bedømmelse af fordringen.

Stk. 3. I påkravsskrivelsen skal angives en frist, inden for hvilken skyldneren kan indfri fordringen, uden at der foretages foranstaltninger, hvorved der påføres skyldneren yderligere omkostninger. Fristen skal være mindst 10 dage fra afsendelsen af påkravsskrivelsen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg har modtaget sammenlagt strafgebyrer for 605,82 kr. fordi DSB har sendt en faktura til min gamle adresse.

DSB hævder at jeg skal opdatere min adresse på rejsekortets hjemmeside. Men jeg har jo ikke styr på hvilke hjemmesider der har registeret hvilke adresser jeg har boet på gennem tiden. Inden fakturaen sendes til inkasso, bør de forsøge at slå min adresse op.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at klager har et personligt rejsekort. Der er til klagers rejsekort tilknyttet en tank-op aftale, som klager har oprettet hos DSB. DSB har i henhold til denne aftale automatisk indsat 300 kroner på klagers rejsekort, når saldoen på kortet kom under en valgt beløbsgrænse på 50 kroner. DSB har efterfølgende hævet et tilsvarende beløb på det betalingskort, som klager har tilknyttet tank-op aftalen.

DSB har siden 1. marts 2013 indsat 23 optankninger á 300 kroner til klagers rejsekort. For optankningen foretaget den 14. oktober 2017 var det dog ikke muligt for DSB at hæve betaling for det optankede beløb via klagers betalingskort.

Klager har til DSB oplyst, at han har fået nyt Dankort. Da DSB ikke havde fået informationer fra klager om det nye betalingskort, var det dog ikke muligt automatisk at trække betaling for optankningen sket den 14. oktober.

Klager er i henhold til rejsekortbestemmelserne ansvarlig for at videregive informationer, når han får nyt betalingskort. Følgende fremgår af Rejsekorts hjemmeside:

3.2 Ændring af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Den, der har indgået en tank-op-aftale, kan ændre det beløb, der tankes op med, antallet af gange, der kan tankes op pr. dag samt det minimumsbeløb, som udløser tank-op. Vilkårene for en fornyelsesaftale kan ligeledes ændres via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Der kan gå op til et døgn, før ændringen træder i kraft.

Kortindehaver er forpligtet til at oplyse om ændringer for dankort knyttet til tank-op-aftalen/fornyelsesaftalen. Se mere herom på www.rejsekort.dk

Ændre betalingskort på din tank-op-aftale

> Ændre betalingskort på din tank-op-aftale

Er dit gamle dankort spærret eller udløbet, skal du bruge dit nye dankort til din tank-op-aftale
Har du en tank-op-aftale på dit rejsekort, og er aftalen knyttet til et Visa/dankort, der er udskiftet, spærret eller lukket, virker den automatiske betaling af tank-op ikke mere. Du får i stedet en regning eller en rykker for dine tank-op fra det trafiksselskab, der administrerer din tank-op-aftale, og risikerer at dit rejsekort ikke længere bliver tanket op.

Får du et nyt Visa/dankort, skal du forny din tank-op-aftale, hvis du ønsker, at den skal fortsætte. Hvis ikke skal du stoppe aftalen.

Forny din tank-op-aftale

Sådan ændrer du Visa/dankort på din tank-op-aftale:

1. Log ind på din selvbetjening
2. Vælg Betalingsaftaler i venstremenuen ([læs om betalingsaftaler her](#))
3. Tryk på "Skift dankort" ud fra den betalingsaftale, hvor dankortet skal skiftes
4. Indtast de nye oplysninger fra dit Visa/dankort (har du flere betalingsaftaler med det samme dankort, skal dankortet skiftes for hvert enkelt betalingsaftale)

Du kan også besøge udvalgte [salgssteder](#) for at ændre betalingskort til din tank-op-aftale.

Det, at klager ikke indgav oplysninger om, at han havde fået nyt Dankort, er årsagen til det efterfølgende forløb, hvor der både fra DSB og et eksternt inkassobureau blev sendt flere betalingsopkrævninger til klager.

DSB har sendt 3 betalingsopkrævninger til den adresse, som klager har oplyst på rejsekort.dk. Klager har ikke ændret sin adresse på rejsekort.dk, efter at han er flyttet. Betalingsopkrævningerne er sendt til klager hhv. den 14. oktober den 23. oktober og den 20. november 2017.

Der er tillige sendt en mail til klager den 18. oktober 2017, hvori klager oplyses om, at der har været problemer med hans tank-op aftalen med gæld til DSB som følge. Følgende fremgik af denne mail:

Kære xxxx xxxx

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den xxxxxx på xxxxxx på rejsekort med kortnummer 308430 xxx xxx xxx x, ikke er trukket på dit dankort. Årsagen kan være, at du har fået nyt dankort.

I løbet af nogle uger vil du derfor modtage et indbetalingskort med posten. Alternativt modtager du et elektronisk indbetalingskort, hvis du er tilmeldt denne service i din netbank. Det er vigtigt, at du indbetaler beløbet til tiden, da din betalingsaftale ellers vil blive lukket.

Sådan fornyer du din tank-op-aftale

Vil du fortsat have en tank-op-aftale på dit rejsekort, skal du ændre oplysningerne for dit nye dankort. Det gør du på selvbetjeningen på rejsekort.dk ved at vælge 'Betalingsaftale'. Herefter ændrer du betalingsoplysningerne ved at trykke 'Skift dankort'. Betalingsoplysningerne bliver også ændret for andre rejsekort, som er tilknyttet betalingsaftalen.

Husk, at du skal aktivere tank-op-aftalen inden for 30 dage, fra du oprettede den. Det gør du ved at bruge dit rejsekort. Skal du ikke rejse, kan du nøjes med enten at checke ind og straks derefter ud checke igen eller at lægge dit rejsekort på Det Blå Punkt i en rejsekortautomat.

Har du ændret oplysningerne for dit nye dankort for nylig, beder vi dig se bort fra denne e-mail. Du skal dog fortsat indbetale beløbet på det indbetalingskort, du modtager med posten eller i din netbank. Det skyldes, at vi ikke har mulighed for at trække beløbene for de tank-op, som vedrører det dankort, der ikke længere er aktivt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

DSB har ikke opkrævet rykkergebyr i forbindelse med de betalingsopkrævninger, som er sendt til klager. På betalingspåmindelse fra den 20. november var betalingsfristen den 4. december.

Da DSB ikke modtog betaling for det opkrævede beløb eller hørte yderligere fra klager, blev DSB's krav overdraget til inddrivelse hos et eksternt inkassobureau. Der er fra Inkassobureauet sendt en betalingsopkrævning til klager hhv. den 6. december, den 28. december og den 4. januar 2018. Der er i den forbindelse tilskrevet salær, gebyr og renter.

Betalingsopkrævningerne fra Inkassobureauet er sendt til klagers nye adresse. Den første opkrævning er sendt den 6. december 2017 med tilskrivning af gebyr og renter på i alt 103,37 kroner. Såfremt klager havde reageret på denne opkrævning kunne klager være sluppet for yderligere omkostninger.

Klager har uden forudgående dialog med DSB eller Inkassobureauet den 2. januar 2018 indbetalt hovedstolen på 300 kroner. Klager tog først kontakt til DSB den 9. januar hvor han indgav en klage til DSB's Kundeambassadør.

DSB fastholder kravet om, at klager skal betale salær, gebyr og renter i forbindelse med inkassosagen. Det samlede krav for salær, gebyr og renter er opgjort til 605,36 kroner.

DSB fastholder kravet baseret på følgende:

- I henhold til kortbestemmelserne er det klager, der er ansvarlig for at sikre, at DSB har adgang til et aktivt betalingskort og via dette automatisk kan hæve betaling for optankninger til rejsekort
- Klager har på sin profil hos Rejsekort ikke indmeldt informationer om nyt betalingskort eller ny adresse
- Det, at klager ikke indgav oplysninger om, at han havde fået nyt Dankort samt ny adresse, var årsagen til det efterfølgende forløb

- Klager har på sin selvbetjeningsprofil på Rejsekorts hjemmeside adgang til et kontoudtog, der viser transaktioner og eventuelle skyldige beløb for en tank-op aftale og har her kunne holde sig orienteret om gælden til DSB
- Klager har adgang til via sin rejsehistorik at følge med i rejseforbrug samt automatiske og manuelle optankninger. Ved at sammenholde disse informationer med transaktioner på klagers bankkonto ville det fremgå, at der udstod betaling for en automatisk optankning
- DSB har sendt 3 betalingsopkrævninger samt en mail til klager om gælden
- Da klager ikke reagerer på DSB's mail eller betalingsopkrævninger blev sagen overdraget til et inkasso bureau. Det var klagers passivitet, der var årsag til, at der i forbindelse med at sagen blev overdraget til inkasso er påført ekstraomkostninger i form af gebyr, salær og renter

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg har svært ved at vurdere sagsfremstillingen som den er beskrevet, da jeg jo netop ikke har modtaget nogen af de tre breve DSB har sendt til mig, da de er sendt til en forkert adresse. Heller ikke e-mail har jeg modtaget, den er muligvis gået i spam-filteret. Hvis I ønsker det, har I hermed min fuldmagt til, at bede Google om at redegøre for mailens konkrete skæbne.

Jeg kan tage de faktuelle beskrivelser til efterretning og supplere med følgende oplysninger:

- Rykkerbrevet fra Intrum Justitia - som er den første henvendelse jeg modtager - er muligvis dateret den 6/12, men når først frem umiddelbart før jul. Jeg har rimeligt travlt og er på ferie mellem jul og nytår. Derfor kan jeg første henvende mig telefonisk den. 2/1.
- I telefonsamtalen bliver jeg ikke gjort opmærksom på, at der er sendt endnu en rykker og at gebyret nu er på 600 kr.
- I telefonsamtalen lover sagsbehandleren at gå videre med min indsigelse til DSB, og jeg forventer i første omgang, at det er tilstrækkelig indsigelse. Begge påstande kan verificeres ved at afspille samtalen, som er blevet optaget.

Jeg gør på det kraftigste indsigelser mod følgende udsagn.:

Da klager ikke reagerer på DSB's mail eller betalingsopkrævninger blev sagen overdraget til et inkasso bureau. Det var klagers passivitet, der var årsag til, at der i forbindelse med at sagen blev overdraget til inkasso er påført ekstraomkostninger i form af gebyr, salær og renter

Nej, det er ikke klagers passivitet der er årsag til, at DSB overdrager sagen til inkasso. Det er DSBs inkompetence.

DSB har ikke i tre forsøg været i stand til, at finde frem til min korrekte adresse. Derfor har jeg ikke reageret.

DSB kan i øvrigt ikke forvente, at jeg skal have ajourført min adresse- og betalingskort-oplysninger på alle de e-commerce sites jeg har besøgt de sidste 20.

Det korte af det lange er, at jeg naturligvis ikke skal betale nogen strafgebyrer for ikke at betale en faktura som jeg ikke har modtaget, hvilket DSB jo erkender er tilfældet.

Jeg forventer derfor, at alle krav mod mig frafaldes, og at jeg får refunderet de 160 kr. det har kostet at klage."

Hertil har indklagede bemærket:

” DSB har som tidligere oplyst og dokumenteret sendt flere betalingsopkrævninger til klager med post. Yderligere er klager på mail blevet orienteret om gælden for tank-op til klagers rejsekort.

At klager ikke har modtaget betalingsopkrævningerne eller mailen fra DSB skyldes forhold, som klager er ansvarlig for.

Der har derfor været et berettiget grundlag for at overdrage sagen til inkasso, og det er klager, der skal betale de gebyrer, renter og salærer, der er opkrævet fra inkassobureauet.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand