

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2011-0026

**Klageren:** XX  
2650 Hvidovre

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt 2 rykkergebyrer på hver 100 kr. Glemte abonnementskort, indbetalt 100 kr. på posthus.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 5. december 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. februar 2011.

**Sagens omstændigheder:** Klageren har abonnementskort til zonerne 01, 02, 33 og 44, men den 17. september 2010 havde hun glemt kortet ved rejse med S-tog linje C. Hun blev derfor ved kontrol af sin rejsehjemmel ved Dybbølsbro station i zone 01 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for glemt kort.

Klageren indbetalte 100 kr. på det girokort, hun havde fået udleveret ved kontrollen, på et posthus. Hun foreviste ikke kortet på en station eller indsendte en kopi af kortet til Kundeservice.

Beløbet er registreret modtaget i DSB S-tog den 4. oktober 2010.

Ifølge DSBs rejseregler fra september 2010, blev kontrolafgiften nedsat til 100 kr., hvis man indsendte kopi af sit kort inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Det er ikke længere anført på kontrolafgiften, at den kan nedsættes ved forevisning af kortet på en DSB station. DSB S-tog har oplyst, at kontrolløren ved kontrollen oplyser kunden, at kontrolafgiften eftergives mod betaling af 125 kr. (fra oktober 2010), hvis kunden indsender kopi af det gyldige kort til Kundeservice.

DSB S-tog sendte henholdsvis den 25. oktober og 22. november 2010 et rykkerbrev til klageren. DSB S-tog havde fratrukket de modtagne 100 kr. fra det samlede skyldige beløb, som herefter udgjorde 850 kr.

I rykkerbrevet af 22. november 2010 var betalingsfristen fastsat til den 5. december 2010. Den 5. december 2010 sendte klageren en kopi af sit abonnementskort for perioden 1. – 30. november 2010 med et brev til DSB S-tog om at annullere kontrolafgiften, da hun havde indbetalt 100 kr. på posthuset. Klageren henviste til, at DSB normalt nedsatte kontrolafgiften, når man indbetalte 100 kr., hvis man havde et gyldigt kort.

I brev af 17. december 2010 fastholdt DSB S-tog kontrolafgiften og rykkergebyret med henvisning til, at klageren ikke havde benyttet sig af muligheden for at forevise kontrolafgiften med et gyldigt periodekort på et DSB billetkontor inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. De anførte endvidere, at kontrolafgiften ikke bliver nedsat ved indbetaling af 100 kr. på et postkontor.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at DSB sagtens kan se i deres system, at hun har haft gyldigt stamkort på den dag, kontrolafgiften blev udskrevet, da det jo er et abonnementskort. Hun har haft abonnementskort i 7 år.

at hun har betalt de 100 kr., det kostede at glemme sit kort. De 100 kr. er bare betalt på et posthus i stedet for på en station. Det viser, at hun ingen intention har om at snyde eller ikke vil betale kontrolafgiften på 100 kr.

Det er ikke sandt, når DSB S-tog anfører, at hun først henvendte sig efter 2. rykkerskrivelse. Da hun modtog den første rykker, kontaktede hun DSB telefonisk og fik en særdeles uforskammet behandling.

De 100 kr., som hun indbetalte er først blevet fratrukket gælden under klagesagen, og hun fik i telefonen at vide, at dem kunne hun godt vinke farvel til. Hun kan ikke huske datoen for sit opkald.

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

at når det i en kontrolsituation oplyses, at kunden har glemt sit abonnementskort, informeres kunden om, at kontrolafgiften kan blive eftergivet mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis kunden indsender en kopi af det gyldige kort til DSB Kundecenter.

Kortet skal ses af DSBs personale, som kan vurdere, om kortet var gyldigt på rejsetidspunktet og på den rejste strækning. Når indbetalingen er sket, sender DSB medarbejderen indbetalingen videre, så en nedskrivning af kontrolafgiften kan ske. Dette sker IKKE, når der indbetales på posthuset.

DSB S-tog er forundret over, at klageren ikke var mere opmærksom på betingelserne for denne ordning, idet hun 4 gange tidligere har indbetalt 100 kr. for kontrolafgifter, hvor hun ikke kunne forevise gyldigt abonnementskort i kontrolsituationen. Disse 4 indbetalinger fandt alle sted på et

DSB billetkontor og inden fristens udløb (dog tilbage i 2007,2008 og 2009). Dette indikerer dog, at klageren flere gange er blevet gjort opmærksom på ordningen og dens betingelser.

Klageren rettede først efter 2. rykkerskrivelse henvendelse til DSB Kundecenter.

Klagerens indbetaling til posthuset på 100 kr. er modtaget i DSB S-tog, og restgælden ser derfor således ud:

Kontrolafgift	750 kr.
Indbetaling posthus	-100 kr.
Rykker	100 kr.
Rykker	100 kr.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Klageren har adspurgt oplyst, at hun foreviste sit abonnementskort på posthuset, og at damen i skranken ændrede hendes giroindbetalingskort til 100 kr. Hun kan ikke huske, hvornår hun indbetalte beløbet.

DSB S-tog har oplyst, at klageren ikke har fået sit kort refunderet for perioden, og det har derfor været gyldigt på rejsetidspunktet.

DSB S-tog har videre oplyst, at de 100 kr. er registreret modtaget den 4. oktober 2010. Dette tidspunkt betragtes som rettidig indbetaling, da indbetalinger ofte kan være 8 dage undervejs, førend de registreres. Der er sendt rykkere ud den. 25. oktober og den 22. november 2010. Disse sendes ud, da kunden fortsat havde restgæld på afgiften. Hele processen kører pr. automatik i betalings-systemet.

Der er ikke sket ændringer i kravene til forevisning af glemt kort. Kun prisen er ændret fra 100 – 125 kroner i oktober 2010.

Det har aldrig været et krav, at et glemt kort blev forevist i et billetsalg – det har altid været muligt at sende en kopi til kundecentret og derved få sin afgift reduceret til 100 kroner. Det er et krav, at kortet forevises til enten et billetsalg eller til kundecentret, da det er her, at personalet har adgang til at reducere i kontrolafgiftens pris, og personalet er uddannet til at kunne fastslå, om et kort var gyldigt på det tidspunkt og på den strækning, der er anført på den medbragte kontrolafgift.

### **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, der gælder til hele rejsen og selv skal kontrollere, at stemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man træffes uden gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 375 eller 750 kr. – afhængig af alder.

Fra DSBs rejseregler i september 2010:

"Passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. Inden for 14 dage skal kontrolafgiften, sammen med en kopi af gyldigt periodekort, sendes til:

DSB Kundecenter  
Postboks 340  
0900 KH C  
Tlf. 70131415  
Mail: [kontrolafgift@dsb.dk](mailto:kontrolafgift@dsb.dk)"

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

Klageren havde ved kontrollen glemt sit abonnementskort, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

DSB S-tog har oplyst, at klageren ikke har fået refunderet abonnementskortet, og at det var gyldigt på kontroltidspunktet i zone 01.

Klagerens efterfølgende indbetaling af 100 kr. på posthuset har DSB S-tog anført var rettidig indbetaling ved deres modtagelse af beløbet den 4. oktober 2010.

Det er ankenævnets opfattelse, at der herefter ikke var grundlag for at opretholde kontrolafgiften for glemt abonnementskort, som efter de i september 2010 gældende regler kunne annulleres mod forevisning af gyldigt kort og betaling af 100 kr. i ekspeditionsgebyr.

Det var derfor også uberettiget, at DSB S-tog sendte 2 betalingspåmindelser til klageren med rykkergebyrer på i alt 200 kr. i perioden 25. oktober til 22. november 2010, når de ved undersøgelse af klagerens sag kunne have sikret sig, at abonnementskortet ikke var søgt refunderet.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er ikke berettiget til at fastholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkergebyrer på hver 100 kr. DSB S-tog skal eftergive kontrolafgiften mod ekspeditionsgebyr på 100 kr., som allerede er indbetalt af klageren.

DSB S-tog skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

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 28. juni 2011.



Tine Vuust  
Nævnformand