

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0016
- Klageren:** XX
4140 Borup
- Indklagede:
CVR-nummer:** Rejsekort Kundecenter v/DSB
25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Opkrævning på 300 kr. vedrørende tank-op-aftale på Rejsekort samt rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter opkrævet af inkassobureau (pr. 3. maj 2023 opgjort til 713,54 kr.)
- Parternes krav:** Klageren ønsker fritagelse for betaling af kravet og gør gældende, at han har været i god tro og ikke har forsøgt at undlade at betale, samt at han ej heller har kørt gratis, idet han har tanket Rejsekortet op
- Indklagede fastholder at have været berettiget til at opkræve beløbet og at overdrage kravet til inddrivelse via inkasso
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB har været berettiget til at kræve betaling af klageren for optankningen på 300 kr. den 4. oktober 2022, og da betalingen udeblev at overdrage fordringen til udenretlig inkasso. Det falder uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til inkassofirmaets opkrævning af rykkergebyrer, inkassoomkostninger og renter.

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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et Rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op-aftale, som administreres af DSB.

Den 4. oktober 2022 foretog DSB i henhold til aftalen en optankning på 300 kr. til klagerens Rejsekort, da han afsluttede en rejse fra Borup st. med et check ud på Vibenshus Runddel st. Klageren modtog en bekræftelse på optankningen via e-mail den 5. oktober 2022:

”

*** Denne e-mail er sendt automatisk og kan ikke besvares ***

Kære [REDACTED]

Der er foretaget automatisk tank-op af dit rejsekort på nedenstående tidspunkt, og beløbet bliver opkrævet i henhold til din betalingsaftale.

Rejsekort nr. [REDACTED]

Dato	Tid	Sted	Beløb kr.
04-10-2022	09:43	Vibenshus Runddel St.	300,00

I alt kr.

300,00

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon nr 70 11 33 33. Se åbningstiderne på www.rejsekort.dk.

”

Da DSB efter optankningen forsøgte at trække beløbet herfor fra klagerens tilknyttede betalingskort, fejlede betalingen imidlertid, og der blev derfor sendt en automatisk genereret e-mail til klageren fra Rejsekort Kundecenter den 7. oktober 2022, hvoraf bl.a. følgende fremgik:

”

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at betalingen for din seneste tank-op den 04/10/2022 på Vibenshus Runddel St., på rejsekort med kortnum [REDACTED] ikke er trukket på dit betalingskort. Årsagen kan være, at du har fået nyt betalingskort.

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.

”

Fire dage senere – den 11. oktober 2022 – sendte DSB via Nets en opkrævning benævnt ”Rykker 1” til klageren:

”

Rykker 1 KOPI

Rykkernummer	
Kundenummer	
Rykkerdato	11-10-2022
Forfaldsdato	25-10-2022
Udskriftsdato	11-01-2024
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
04-10-2022	04-10-2022		Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

"

Med opkrævningen fulgte bl.a. følgende information:

"

Vi sender denne rykker til dig, da det har vist sig, at der mangler betaling for ovenstående faktura. Fakturaen dækker en optankning af dit rejsekort, eller et kortgebyr i forbindelse med, at du har købt et nyt rejsekort.

Vi vil bede dig benytte denne opkrævning til at betale det skyldige beløb.

At du modtager denne rykker, kan skyldes, at du har fået nyt betalingskort, og ikke har fået ændret din betalingskortoplysninger på din betalingsaftale, eller betalingen er fejlet af andre årsager.

Du skal være opmærksom på, at din betalingsaftale ophører, hvis du ikke indbetaler beløbet rettidigt. Bemærk, at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på dit rejsekort.

På selvbetjeningen på www.rejsekort.dk kan du finde den faktura rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet "Kontoudtog".

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent mandag til fredag fra kl. 8.00 til 18.00, samt lørdag fra kl. 10.00 til 15.00.

"

Klageren har oplyst, at han ikke modtog ovenstående faktura med posten, og først den 21. oktober 2022 så han Rejsekort Kundecenters e-mail af 7. oktober 2022, idet e-mailen var endt i spam-mappen, som han ikke tjekker så ofte. Ifølge klageren havde han ikke fået nyt betalingskort, og da han efterfølgende tilgik Rejsekorts selvbetjeningside for at reetablere tank-op-aftalen, blev de samme betalingskortoplysninger uden videre accepteret på ny. Han antog derfor, at problemet var løst, og at beløbet herefter ville blive trukket fra betalingskortet.

DSB havde imidlertid ikke mulighed for at trække det skyldige beløb efterfølgende, når først betalingen havde fejlet, og da optankningen på 300 kr. forblev ubetalt, sendte DSB endnu en opkrævning benævnt "Rykker 2" til klageren den 8. november 2022:

"

Rykker 2 KOPI

Rykkernummer	
Kundenummer	
Rykkerdato	08-11-2022
Forfaldsdato	22-11-2022
Udskriftsdato	11-01-2024
Valuta	DKK

Rejsekort

Dato	Oprindelig betalingsdag	Fakturanummer	Beskrivelse	Beløb
04-10-2022	04-10-2022		Faktura	300,00
Oprindelig total				300,00
Ny total				300,00

”

Med denne opkrævning fulgte følgende information:

”

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

Du skal være opmærksom på, at vi har lukket din tank-op-aftale. Der vil derfor ikke længere ske automatisk optankning ved check-ind, hvilket gælder for alle rejsekort, som er tilknyttet din betalingsaftale.

Det betyder, at du selv skal indsætte penge på rejsekortet.

Dette kan du gøre på en station eller via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Du skal dog være opmærksom på, at vi vil spærre dine rejsekort, hvis du fortsat ikke betaler din gæld.

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

Bemærk, at DSB ikke har mulighed for at udligne gælden med saldo på et rejsekort.

På selvbetjeningen på www.rejsekort.dk kan du finde den faktura rykkerskrivelsen vedrører. Her kan du altid se dine fakturaer og indbetalinger under menupunktet "Kontoudtog".

Du er velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33, hvis du har spørgsmål til denne rykker. Rejsekort Kundecenter har åbent mandag til fredag fra kl. 8.00 til 18.00, samt lørdag fra kl. 10.00 til 15.00.

”

DSB har hverken tilskrevet rykkergebyr til "Rykker 1" af 11. oktober 2022 eller "Rykker 2" af 8. november 2022.

Klageren har oplyst, at han modtog "Rykker 2" i sin postkasse den 9. november 2022, men da tank-op-aftalen igen var aktiv, antog han, at der måtte være tale om en fejl, og foretog sig derfor ikke noget og betalte ikke fakturaen.

Da DSB således fortsat ikke modtog betaling fra klageren, overdrog de fordringen på 300 kr. til ekstern inddrivelse, og den 1. december 2022 sendte inkassofirmaet et inkassovarsel til klageren og pålagde et rykkergebyr på 100 kr. samt renter på 1,68 kr. Kravet udgjorde herefter 401,68 kr.

Klageren betalte imidlertid forsat ikke det skyldige beløb, og inkassofirmaet sendte derfor en inkasso opkrævning til klageren den 19. december 2022 og pålagde yderligere renter, samt et inkassogebyr på 100 kr. og inkassoomkostninger på 400 kr., hvorefter det samlede krav var 902,79 kr.

Den 22. december 2022 kontaktede klageren DSB telefonisk og gjorde indsigelse mod kravet. Ifølge klageren fik han oplyst, at man ville slette kravet, da det beroede på en fejl.

I modstrid hermed fremgår det imidlertid af et notat foretaget af kundeservicemedarbejderen, at klageren fik oplyst det skyldige beløb og blev henvist til inkassobureauet for betaling af beløbet:

”

Beskrivelse
22-12-2022 16:07:53 ropd2012dsb : Givet regningsforløb og henvist til Collectia for betaling

”

Ifølge klageren tilgik han desuden Rejsekorts selvbetjeningsside den 22. december 2022 og opdaterede tank-op-aftalen for at sikre, at denne fortsat var aktiv.

Uanset at klageren igen aktiverede tank-op-aftalen, forblev det skyldige beløb ubetalt.

Efter det oplyste blev der herefter sendt opkrævninger fra inkassobureauet til klageren den 16. januar 2023, den 14. februar 2023, den 23. marts 2023, den 26. april 2023 og den 3. maj 2023, og der er i den forbindelse tilskrevet yderligere gebyrer og renter. Således var kravet pr. 3. maj 2023 opgjort til i alt 713,54 kr. Klageren har ikke bestridt at have modtaget disse opkrævninger, men han reagerede ikke på dem.

Efter endnu en opkrævning fra inkassobureauet den 20. oktober 2023 og varsel om indbringelse af sagen for fogedretten, skrev klageren den 23. oktober 2023 til inkassobureauet. Foruden en kronologisk gennemgang af sagen anførte klageren:

”

PÅSTAND & INDSIGELSE

Som det ses af ovenstående, har UT handlet i god tro, på trods af et kortvarigt ophold grundet Rejsekortets manglende retmæssige fremsendelse af information om eget systems dys-funktionalitet – Hvilket redegøres for i vedlagte bilag.

Man anvender af uforklarlige årsager så åbenbart 2 slags noreply-afsender e-mails, hvor- på den ene havner i modtageres spamfilter – Hvor det kunne tænkes, at såfremt man havde anvendt eBoks, eller sendt pr. brev, som det ses at DSB tilsyneladende godt kan efterfølgende, for at kunne have undgået denne proces.

Men i stedet fremsendes blot en rykker nr. 2, uden forudgående, samt herefter uden denunciation, et brev om inkassovarsel kort der- efter med varsel om Fogedretten mv.

Opsummering.

Jeg opfordre DSB/Rejsekortet til at genoverveje denne inddrivelse, og opkrævningsprocedurer, samt herunder den tilhørende kommunikation til "kunden", da dette her tydeligt giver et billede af, at der kan være brug for intern selvindsigt- systemudviklingsmuligheder og ikke mindst anderledes mail-opsætning. Ellers forklarer jeg også gerne sagen her over for Fogedretten. "

Inkassobureauet fastholdt kravet, hvorpå klageren henvendte sig til DSB, som den 4. december 2023 også fastholdt, at kravet var berettiget. DSB skrev bl.a. følgende til klageren:

"

Vi fastholder, at overdragelsen er sket retmæssigt, da vi har informeret dig via tilsendte e-mail og rykkere inden sagen blev overdraget til Collectia Finansservice den 29-11-2022.

Optrækningen vedrører 300 kr., som er indsat på dit Rejsekort den 04-10-2022 i forbindelse med din tank op aftale. Det har ikke været muligt for os at trække betalingen fra dit betalingskort. Tank-op-aftalen fungerer således, at først bliver det valgte tank-op beløb indsat på dit Rejsekort. Herefter forsøges beløbet trukket fra det betalingskort, som er tilknyttet til tank-op-aftalen. Hvis betalingsanmodningen til Nets fejler enten på grund af teknisk udfald, ugyldigt betalingskort eller manglende dækning, bliver der udstedt en rykker.

Betales rykker nummer 1 ikke indenfor betalingsfristen, så sendes der en rykker nummer 2. Når DSB ikke har modtaget betalingen indenfor betalingsfristen på rykker nummer 2, så overdrages sagen til opkrævning via Collectia Finansservice som oplyst på den tilsendte rykker.

Jeg har vedhæftet et kontoudtog, hvor du kan se dine fakturaer kontra dine betalinger.

Udover de tilsendte rykkere, har vi forsøgt at informere dig via tilsendte e-mails.

"

Klageren indbragte den 5. januar 2024 sagen for ankenævnet og indbetalte klagegebyret den 8. januar 2024.

DSB har under ankenævns sagen indsendt klagerens rejsekorthistorik, som viser den omhandlede optankning på 300 kr. den 4. oktober 2022, og at der er blevet rejst for beløbet. Det fremgår også, at der den 20. oktober 2022 igen blev foretaget en automatisk optankning på 300 kr. til klagerens Rejsekort. Betaling for denne optankning blev ifølge DSB gennemført uden problemer. Rejsekorthistorikken har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at DSB den 4. oktober 2022 i henhold til den tank-op-aftale, som klageren havde indgået med DSB, overførte 300 kr. til klagerens Rejsekort, og at DSB efterfølgende ikke kunne hæve beløbet for optankningen på klagerens betalingskort, fordi betalingssystemet af uvisse grunde fejlede.

Det lægges endvidere til grund, at klageren har foretaget rejser svarende til det optankede beløb i perioden fra den 4. oktober 2022 til 20. oktober 2022, hvor der på ny skete en automatisk optankning på 300 kr. Dette er dokumenteret af de fremlagte udskrifter fra klagerens rejsekorthistorik.

Herudover lægges det til grund, at klageren modtog en e-mail fra Rejsekort Kundecenter den 7. oktober 2022, hvor han fik oplyst, at han ville modtage et indbetalingskort med posten eller via sin netbank, og at det var vigtigt, at beløbet blev betalt rettidigt via det medsendte girokort.

Klageren har oplyst, at han blev bekendt med e-mailen den 21. oktober 2022, og at han modtog DSB's "Rykker 2" den 9. november 2022.

Den omstændighed, at klageren fejlagtigt troede, at ovenstående skrivelser var fremsendt til ham ved en fejl, og at det skyldige beløb ville blive hævet fra betalingskortet, når han genindtastede betalingskortoplysningerne i selvbetjeningen, ændrer ikke ved, at fakturaen faktisk forblev ubetalt. Det bemærkes hertil, at klageren ikke har gjort gældende at have betalt beløbet, men derimod har anført, at han ikke har "forsøgt at undlade en betaling", ligesom der ikke er fremlagt dokumentation for, at beløbet er betalt.

Da beløbet på 300 kr., som klageren skyldte for optankningen, således ikke ses at være betalt til DSB, og da beløbet er forbrugt af klageren, finder ankenævnet, at DSB har været berettiget til at opretholde sit krav om betaling af beløbet, og DSB har desuden ved klagerens manglende betaling af beløbet været berettiget til at overdrage fordringen til inkasso.

Det kan i denne forbindelse ikke føre til et andet resultat, at klageren troede, at en positiv saldo på Rejsekortet var ensbetydende med, at der var betalt for den omhandlede optankning.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at Rejsekort Kundecenter – om end dette ville være god kundeservice – ikke sendte e-mailen af 7. oktober 2022 til klagerens e-Boks, eller at Rejsekort Kundecenter/DSB ikke benytter et opkrævningssystem, som kunne trække beløbet på klagerens betalingskort efterfølgende, når betalingen fejlede ved den første opkrævning.

Ankenævnet bemærker, at havde klageren kontaktet Rejsekort Kundecenter/DSB vedrørende opkrævningen allerede, da han modtog DSB's "Rykker 2" den 9. november 2022, kunne han helt have undgået omkostninger, idet DSB ikke opkrævede rykkergebyrer for sine rykkerskrivelser.

Ankenævnet har ikke kompetence til at tage stilling til inkassobureauets opkrævning af inkassogebyr, inkassoomkostninger og renter.

RETSGRUNDLAG:

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

”

3. Tank-op-aftale og fornyelsesaftale

3.1. Indgåelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Kortindehavere af Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex kan indgå en aftale med Rejsekort & Rejseplan A/S om automatisk tank-op af Rejsekort, en såkaldt tank-op-aftale. Kortindehavere af Rejsekort Personligt kan derudover indgå en aftale om automatisk fornyelse af periode på et Rejsekort med Pendler Kombi, en såkaldt fornyelsesaftale. For at kunne oprette en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale skal der oprettes en betalingsaftale, ved at der tilknyttes et betalingskort (dankort, VISA eller Mastercard).

Kortindehaveren skal vælge en trafikvirksomhed til at administrere tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen. Administrationen omfatter bl.a. ekspedition i forbindelse med indgåelse, ændring og ophør af aftalen, modtagelse af overførsler og løbende kundeservice. Den trafikvirksomhed, som administrerer aftalen, håndterer også inddrivelse af gæld, hvis aftalen misligholdes. Rejsekort Kundecenter kan dog også udføre administration og kundeservice på vegne af den trafikvirksomhed, som kunden har valgt som administrator.

Tank-op af Rejsekort sker med det beløb og på de betingelser, som er aftalt. Der tankes op, hver gang Rejsekorts saldo kommer under minimumsbeløbet, se mere herom under afsnit 3.2.

Med en fornyelsesaftale sker fornyelse af perioden ved første check ind i det valgte område efter udløb af den foregående periode.

Hvis en betalingsaftale ikke bliver brugt i over 735 dage, lukkes aftalen af Nets. Hvis lukningen medfører, at efterfølgende betalinger fejler, vil kunden modtage information herom. Kunden kan herefter oprette en ny betalingsaftale eller tanke op/forny gyldighed manuelt.

Det tilknyttede betalingskort kan skiftes manuelt, og tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen vil fortsat være aktiv. Hvis der ikke længere er et gyldigt betalingskort tilknyttet aftalen, eksempelvis hvis betalingskortet er udløbet eller spærret, så der ikke længere kan trækkes penge, fremsendes i stedet en faktura. Hvis betalingsoplysningerne ikke opdateres, kan tank-op-aftalen eller fornyelsesaftalen blive annulleret.

”

Fra renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

”

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

Stk. 2. I andre tilfælde skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling. Skyldneren skal ikke betale rente for det tidsrum, der ligger forud for modtagelsen af anmodningen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 og 2 skal der tidligst betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse.

Stk. 4. Uanset stk. 2 og 3 skal der senest betales rente fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning til betaling af gælden.

Stk. 5. Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at rente skal betales fra et tidligere eller senere tidspunkt. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at rente skal betales fra et tidligere tidspunkt.

...

§ 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.

Stk. 2. Justitsministeren kan hvert andet år efter forhandling med Danmarks Nationalbank og Økonomi- og Erhvervsministeriet ændre renten, dog således at det i stk. 1 nævnte tillæg ikke kan fastsættes til mindre end 8 pct.

Stk. 3. Hvor særlige forhold begrunder det, kan retten bestemme, at der skal betales en højere eller lavere rente. Ved fordringer i henhold til aftaler som nævnt i § 1, stk. 4, kan retten dog alene bestemme, at der skal betales en højere rente.

...

§ 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.

Stk. 2. Stk. 1 kan ikke fraviges til skade for fordringshaveren ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane. Hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1, kan reglen i stk. 1 endvidere ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale.

Stk. 3. Angår kravet vederlag i henhold til en aftale omfattet af § 1, stk. 4, kan fordringshaver kræve, at skyldneren betaler fordringshaver et fast kompensationsbeløb til dækning af inddrivelsesomkostninger i tilfælde af forsinket betaling. Kompensationsbeløbet påvirker ikke fordringshavers eventuelle betalingskrav efter stk. 1. Fordringshavers ret til at kræve kompensation efter 1. pkt. kan ikke udelukkes ved aftale eller ved handelsbrug eller anden sædvane.

Stk. 4. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler for, hvilke udgifter fordringshaveren kan kræve betalt efter stk. 1, med henblik på, at udgifterne skal være gennemsigtige og stå i passende forhold til fordringen, herunder regler om, at der ved fordringer inden for bestemte beløbsgrænser alene kan kræves betaling op til visse maksimumsbeløb. Endvidere fastsætter justitsministeren regler om størrelsen af kompensationsbeløbet i stk. 3, 1. pkt.

Stk. 5. For omkostninger ved retslig inddrivelse gælder retsplejelovens regler om sagsomkostninger.

§ 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.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget inkassohenvendelser fra Collectia A/S på baggrund af en påstået gæld på 300 kr. med påløbne inkassoomkostninger og her gjort indsigelse. - Derefter korresponderet med Rejsekortets Kundeservice, hvilket sagsnummer heri er oplyst. Beløbet stammer fra en manglende betaling af en automatisk tank-op-aftale på rejsekort den 4. oktober 2022.

Overordnet mener jeg, at opkrævningen er uberettiget, da beløbet er betalt ved tank-op-betaling den 21. oktober 2022.

Jeg er utilfreds med, at man er blevet kontaktet af Rejsekort & Rejseplan A/S på no-reply-e-mail vedrørende den manglende betaling, hvilket betød, at jeg ikke blev opmærksom på, at betalingen manglede. Dette skyldes, at e-mailen var blevet opfanget af ens spam-filter. Jeg mener, at kommunikationen fra Rejsekort og Rejseplan A/S bør foregå på en mere sikker måde eksempelvis ved at benytte E-boks. Der er en del bilag til sagen her, som jeg bemærker ikke kan vedhæftes, men fremsender gerne."

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager har et Rejsekort, hvortil der er tilknyttet en tank-op aftale, som klager har oprettet hos DSB. DSB indsætter i henhold til denne aftale automatisk 300 kroner på klagers rejsekort, når saldoen på kortet kommer under den valgte beløbsgrænse.

Efter at DSB har indsat beløbet på et Rejsekort, vil der automatisk blive hævet betaling herfor på det betalingskort, som er tilknyttet tank-op aftalen. I nogle tilfælde sker det, at den automatisk opkrævning ikke kan gennemføres. Dette skyldes, at kunden har fået nyt betalingskort, en tekniske fejl ved NETS eller at der ikke er dækning på kundens konto. I disse situationer er det nødvendigt i stedet at opkræve betaling for optankningen manuelt, og der sendes derfor en betalingsopkrævning til kunden med posten. Der sendes også en mail til kunden om, at den automatiske opkrævning af betaling for optankningen er fejlet, og at kunden derfor vil modtage en faktura med posten, som skal benyttes til betalingen.

Den 4. oktober 2022 indsatte DSB 300 kroner på klagers Rejsekort. Optankningen skete i forbindelse med, at klagers Rejsekort blev benyttet til check ind ved Vibenshus Runddel. Efterfølgende var det dog ikke muligt for DSB automatisk at hæve betaling for optankningen via klagers betalingskort. Den 7. oktober 2022 blev der sendt en mail til klager om, at betaling for optankningen den 4. oktober ikke kunne gennemføres automatisk, og at klager derfor ville få tilsendt en betalingsopkrævning med post, som han skulle benytte til at betale for denne optankning.

Det blev i denne mail til klager understreget, at det var vigtigt, at klager benyttede den betalingsopkrævning, som ville blive sendt til ham med post til at betale for optankningen fra den 4. oktober.

DSB har for optankningen den 4. oktober 2022 sendt to betalingsopkrævninger/rykkere til klager, hhv. den 11. oktober og den 8. november 2022. Betalingsopkrævningerne/rykkere er sendt via Nets til klagers adresse. DSB har ikke opkrævet gebyrer eller renter for de to rykkere.

Da DSB ikke modtog klagers indbetaling inden for betalingsfristen, blev gælden den 29. november 2022 overdraget til inddrivelse ved et eksternt inkassobureau – Collectia Finansservice.

Klager har henvist til, at gælden fra den 4. oktober, skulle være betalt, hvilket han mener at en mail modtaget den 21. oktober bekræfter.

Som det fremgår af den omtalte mail herunder, omhandler dette betaling for en anden optankning til klagers Rejsekort sket i forbindelse med et check ind den 20. oktober kl. 19:14 ved Borup Station:



Det er DSB's klare opfattelse, at DSB var berettiget til at indlede et inkassoforløb, da DSB efter fremsendelse af to betalingsopkrævninger samt en mail, ikke modtog hverken betaling eller en henvendelse fra klager.

Klager oplyser selv, at han den 21. oktober 2022 blev opmærksom på den mail, der var sendt om gælden, og var derfor inden DSB's overdragelse af gælden til inkassobureauet bekendt med DSB's krav.

Klager retter først henvendelse om gælden pr. telefon den 22. december 2022. Der er i Rejsekort Kundecenters sagssystem noteret følgende i forbindelse med denne telefonsamtale: Som det fremgår af telefonnoten, blev klager henvist til inkassobureauet angående betaling af

Beskrivelse

22-12-2022 16:07:53 ropd2012dsb : Givet regningsforløb og henvist til Collectia for betaling gælden.

Der er fra inkassobureauet sendt information til klager om gæld og betaling den 1. december 2022, 19. december 2022, 16. januar 2023, 14. februar 2023, 23. marts 2023, 26. april 2023, 3. maj 2023 og 20. oktober 2023. Der er i den forbindelse tilskrevet gebyr og renter.

Først den 1. december 2023, mere end et år efter at DSB sendte en mail samt betalingsopkrævninger til klager, modtog DSB en skriftlig henvendelse fra klager om gælden. DSB har derfor afvist at trække sagen tilbage fra inddrivelse via det eksterne inkassobureau.

DSB fastholder, at gælden berettiget er sendt til inddrivelse hos et inkassobureau baseret på følgende:

- f Klager har ved bestilling af et rejsekort på Rejsekorts hjemmeside selv bestilt en automatisk tank-op aftale med et optankningsbeløb på 300 kroner
- f Der er sendt flere betalingsopkrævninger (i alt 10) og en mail til klager om den manglende betaling af 300 kroner
- f Klager henvender sig først med spørgsmål til gælden efter at den er sendt til inkasso
- f Det er fremgået af klagers Rejsekortprofil, at der er ubetalt faktura på 300 kroner
- f At der ikke skulle være en gæld til DSB for optankningen den 4. oktober 2022, beror alene på klagers egne formodninger.

På denne baggrund kan DSB ikke imødekomme klagers krav."

Hertil har klageren bemærket:

" Tak for tilsendte - Jeg fastholder min klage.

Jeg har ikke som sådan yderligere at tilføje, og sagen er som sådan også principiel for mig (og sikkert på vegne af mange andre), men vil bede Ankenævnet bemærke følgende passus i DSB's svarskriv:

"Dette skyldes, at kunden har fået nyt betalingskort, en tekniske fejl ved NETS eller at der ikke er dækning på kundens konto. I disse situationer er det nødvendigt i stedet at opkræve betaling for optankningen manuelt, og der sendes derfor en betalingsopkrævning til kunden med posten. Der sendes også en mail til kunden om, at den automatiske opkrævning af betaling for optankningen er fejlet, og at kunden derfor vil modtage en faktura med posten, som skal benyttes til betalingen."

Som tidligere beskrevet - Her bl.a. den 8. dec. til DSB, at der ikke er tale om mit kort ikke har haft dækning, hvilket jo kan bevises.

Til gengæld har de fleste "abonnementsforretninger" det tilknyttet deres system, som kaldes "ping" Dvs. at fx hvis NETS er nede og der er en kørsel med trækning, så forsøger systemet mere end én gang - også flere dage efter, såfremt NETS stadig er nede. Ellers ville ingen abonnementsforretninger jo ej heller kunne eksistere.

Det har DSB/Rejsekortet så ikke i dette tilfælde valgt - I stedet udsteder de en fysisk faktura og fremsender, samtidig med de sender en adviserings-mail derom. Bemærk i mine svarskriv, at disse kommer fra en "no-reply" mail som skifter afsender-navn og (måske) systematisk havner i spamfiltre, eller uønsket post...

Derfor mener jeg, at der som statslig transportvirksomhed kan opsættes procedurer der gør man får besked i sin Eboks.

OG at praksis omkring inddrivelse er helt forkastelig - og man i stedet skulle kommunikere dette i mere sikker post, fremfor fra Rejsekortets dysfunktionelle mailsystemer (no-reply)

Håber I lykkes med at få skabt opmærksomhed på dette, desuagtet om sagen vindes eller ej."

Indklagede har hertil kommenteret:

" Når der opstår et teknisk problem med at hæve betaling for en optankning til kundens Rejsekort, bliver der sendt en mail samt to betalingsopkrævninger med post, inden DSB sender kravet videre til inddrivelse hos et inkassobureau. DSB har herved gjort klager opmærksom på, at der var gæld for en optankning til hans Rejsekort."

Afslutningsvis har klageren bemærket:

" Jeg henviser til min tidligere påstand ang. DSB/Rejsekortets mail fra en "no-reply" automailgenerator. Der derudover ændrer afsenderadresse."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nilesen
Nævnensformand