

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0192

**Klageren:** XX

**Indklagede:** DSB

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for ikke at vise sit pendlerkort samt rykkergebyr på 100 kr.

**Ankenævnets sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Claus Jørgensen 2 (stemmer)

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 29. juni 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 1. september 2009.

**Sagens faktiske forhold:** Klageren rejste den 6. maj 2009 fra København til Regstrup med regionaltoget. Kl. 17.45 blev hans rejsehjemmel kontrolleret, men han kunne ikke finde sit pendlerkort. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 600 kr. og viste ifølge togføreren sygesikringsbevis til identifikation men ville ikke underskrive kontrolafgiften.

Togføreren anførte følgende på kontrolafgiften: "Nægter at udfylde A38, rejser sig, skubber og får sygesikringskort ud af hånden på mig, afgift rives i stykker og smides efter mig, sættes af i Hvalsø, sætter foden i døren 3 gange".

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, modtog han en betalingspåmindelse af 22. juni 2009 med et rykkergebyr på 100 kr., som han den 29. juni 2009 gjorde indsigelse imod og vedlagde kopi af sit periodekort gyldigt fra den 20. april – 20. maj 2009. Han anførte, at han ikke havde modtaget den første opkrævning.

I brev af 4. august 2009 fastholdt DSB kravet med henvisning til, at klageren havde nægtet at modtage kontrolafgiften, hvilket var årsagen til, at han ikke havde modtaget første opkrævning. DSB anmodede ham om at indbetale i alt 700 kr. senest den 15. august 2009.

I brev af 10. august 2009 til DSB indvilgede klageren i at betale 100 kr. i ekspeditionsgebyr og anførte, at han ikke havde undladt at betale for rejsen, da han havde et gyldigt kort, som togføreren ikke havde givet ham tilstrækkelig tid til at finde. Han imødeså herefter et nyt girokort på 100 kr.

Den 24. august 2009 sendte DSB endnu en betalingspåmindelse pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Den 1. september 2009 modtog DSB klagen fra ankenævnet og stillede sagen i bero.

Klageren indbetalte 800 kr. til DSB den 4. september 2009. DSB har under nærværende klagesag frafaldet og tilbagebetalt det sidste rykkergebyr på 100. kr.

På det indbetalingskort, som udleveres i forbindelse med kontrolafgiften står på forsiden: "Nogle vigtige oplysninger. Se bagsiden". Bagsiden ser således ud:

## Nogle vigtige oplysninger

### Gyldighed

Kontrolafgiften gælder kun som billet til en enkelt uafbrudt rejse på standard med DSB tog inkl. DSB S-tog mellem de stationer, der står på kontrolafgiften.

Kontrolafgiften udskrives i henhold til DSB's Forretningsbetingelser § 4.

### Betalingsbetingelser

Det skyldige beløb skal betales **inden 14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato.

Brug dette indbetalingskort ved indbetaling på posthus, i pengeinstitut, netbank eller på en DSB station.

Såfremt beløbet **ikke** indbetales inden ovennævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse over for DSB mod den krævede betaling, udsendes der 1. rykker. Rykkeren pålægges et gebyr på 100 kr.

Betales beløbet ikke efter denne rykker, overgives fordringen til inddrivelse via Skat København inddrivelsescentret. Ved overtagelse af gælden beregner Skat København inddrivelsescentret sig et gebyr, der tillægges gælden.

Ved glemt periodekort kan kontrolafgiften eftergives mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr., hvis der inden 14 dage fremvises et periodekort, der var gyldigt på det tidspunkt, kontrolafgiften blev udstedt. Henvendelse skal ske på en DSB station.

### Indsigelse

Evt. indsigelse skal ske inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato til:



**DSB** Kundecenter  
Postboks 340  
0900 København C

E-mail: kontrolafgift@dsb.dk

Serie 907 6/08

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret samt bortfald af rykkergebyret – en samlet tilbagebetaling på 700 kr. og at DSB's personale i overensstemmelse med god forvaltningsskik dels besvarer alle henvendelser i sagen, dels i forbindelse med kortsalg og lignende fremover udleverer interne rejsebestemmelser. Til støtte herfor har han gjort gældende,

at kravet om kontrolafgift og rykkergebyrer udstedt før sagen er færdigbehandlet er helt ude af proportioner med "forseelsen" - nemlig at han ikke var i stand til at fremvise sit gyldige pendlerkort inden for en meget kort frist på ca. 10 minutter, svarende til rejsetiden fra Roskilde, hvor togføreren første gang kontaktede ham, til Hvalsø station,

at afgiften på 600 kr. er tænkt udstedt til rejsende, som ikke har gyldig hjemmel,

at han ikke underskrev en blanket i toget, fordi han derved ville erklære sig "skyldig". Personalets reaktion herpå var øjeblikkelig bortvisning,

at han forinden havde dokumenteret navn og adresse, så det var muligt for DSB at forfølge sagen,

at han ikke har set omtalte brochurer for DSB's forretningsbetingelser på Tølløse Station, hvor han gennem mange år har fået fornyet sit pendlerkort. Han har kontaktet billetsalget på Tølløse Station den 25. september 2009 og bedt om en brochure. Den havde billetsalget ikke og indehaveren udtalte, at det var meget lang tid siden, at han havde set den, og at han ikke erindrede at have udleveret en brochure,

at i forbindelse med hændelsen den 6. maj 2009 blev forretningsbetingelserne ikke omtalt og brochuren ikke udleveret,

at det på denne baggrund ikke kan forventes, at han har kendskab til den omtalte 14 dages-regel, som giver mulighed for nedsættelse af afgiften,

at han gik ud fra, at sagen var ordnet, idet DSB jo var i stand til at konstatere, at han var i besiddelse af gyldigt pendlerkort. DSB reagerede imidlertid først den 22. juni 2009, altså længe efter 14 dages fristen, som han jo ikke kendte, da han ikke havde fået et indbetalingskort,

at han ikke kan genkende togførerens beskrivelse af forløbet. Han husker episoden sådan, at togføreren kun var opsat på, at han skulle underskrive en erklæring. Han har aldrig oplevet, at en pendler, som fx har glemt sit kort, er sat af toget. Det må være tilstrækkeligt, at han måtte lide den tort at blive sat af toget før sin endestation, Tølløse,

at han ikke har fået udleveret eller tilsendt girokortet på beløbet 600 kr., men alene fået forelagt en erklæring om manglende rejsehjemmel, som han blev anmodet om at underskrive,

at DSB har ikke vedlagt brev af 22. juni 2009 eller 24. august 2009, hvori selskabet pålagde ham rykkergebyrer,

at der af betalingspåmindelse 2 fremgår følgende: "Betales beløbet ikke rettidigt, vil sagen blive overført til inddrivelse hos SKAT Inddrivelsescentret, med efterfølgende evt. indberetning til RKI Kredit Information. Overførelse pålægges gebyr".,

at sagen ikke var afklaret og denne henvendelse fra DSB var både ubehagelig og truende, samt

at han foreslog DSB at betale et administrationsgebyr på 100 kr., hvilket DSB ikke har kommenteret, men som de har haft rigelig tid til at behandle, da deres afsendelse af 2. rykkerbrev sker 14 dage efter og sagen indbringes først for ankenævnet den 31. august 2009, samt

at det ikke kan accepteres, at indklagede foretager en nyvurdering af sagen efter at ankenævnets sekretariat har meddelt, at forberedelsen er afsluttet. Derved prøver de at forbedre deres retsstilling.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr. og et rykkergebyr på 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgiften er udskrevet i samarbejde med klageren, hvilket fremgår af klagerens oplysning herom i klageskemaet og afkrydsning af rubrikken "sygesikringsbevis" i den af togføreren udfyldte kontrolafgiftsblanket,

at klageren således var bekendt med, at togføreren udskrev en kontrolafgift,

at oplysninger om klagemuligheder, herunder muligheden for at få nedsat kontrolafgift fremgår foruden af forretningsbetingelser af den formular, hvorpå kontrolafgiften udskrives,

at klageren ved at nægte at modtage kontrolafgiften efter DSB's opfattelse selv har bidraget til at bringe sig i en situation, hvor han ikke direkte fik oplysning om klagemuligheder og muligheder og de betingelser for nedsættelse af kontrolafgiften, han efterlyser. Han har endvidere ved at afvise kontrolafgiften selv pådraget sig et ansvar for, at DSB har sendt en rykker for manglende betaling,

at DSB finder, at grundlaget for at opkræve en kontrolafgift har været til stede, idet klageren ubestridt ikke har kunnet forevise sit pendlerkort i forbindelse med billetkontrol,

at klageren ikke henvendte sig inden for 14 dage med anmodning om nedsættelse af kontrolafgiften eller i øvrigt har klaget over hændelsen, før han fik rykkerbrevet, hvorfor DSB ikke finder, at der er grundlag for at ændre kontrolafgiften til et administrationsgebyr på 100 kr. Bestemmelsen fremgår af DSB's forretningsbetingelser, der foruden på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) fås som brochure på stationerne. Der henvises til forretningsbetingelsernes § 4,1 og § 4,2,

at DSB af samme grund ikke finder grundlag for at fratage rykkergebyret på 100 kr.,

at DSB's forretningsbetingelser er tilgængelige på nettet på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og i brochureform. Brochuren udleveres på betjente stationer og i en konkret anledning som denne ville DSB selvfølgelig også kunne sende forretningsbetingelserne efter henvendelse herom. DSB har taget klagerens oplysning om, at brochuren øjensynligt ikke har været tilgængelig på Tølløse station, da klageren har efterspurgt dem, til efterretning og sørget for udbedring heraf, men kan i øvrigt ikke tillægge det forhold selvstændig betydning i denne sag da de relevante og af klageren efterlyste oplysninger som anført findes på kontrolafgiftsblanketten og i øvrigt er offentligt tilgængelige,

at kontrolafgiften er udstedt ved billettering den 6. maj 2009 og uanset forskelle i beskrivelse af hændelsesforløbet er der enighed om, at klageren ikke foreviste gyldigt periodekort, og at der blev udstedt en kontrolafgift, som klageren nægtede at kvittere for modtagelsen af, samt

at sidste brev fra klageren blev modtaget den 10. august 2009, og 2. rykkerbrev blev udsendt den 24. august 2009. DSB nåede ikke at reagere på klagerens brev af 10. august 2009, inden rykker 2 blev udsendt, og klageren indgav klage til ankenævnet, hvorefter sagsbehandlingen efter DSB's opfattelse overgik til ankenævnets regi. Klagerens tilbud af 10. august 2009 om betaling af et administrationsgebyr på kr. 100 er fremført under klagesagen. DSB modtog klagen fra ankenævnet den 1. september 2009, og satte på det tidspunkt automatisk betalings- og rykkerprocedure i stå.

#### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Parternes korrespondance.  
Kopi af periodekort.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Ifølge § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af dagældende lov om jernbaner § 23, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af DSBs forretningsbetingelser, at passageren ved rejsens begyndelse skal have gyldig billet eller kort, der opbevares under hele rejsen. Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt. Hvis passageren ikke foreviser gyldig billet, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren har oplyst, at han ikke inden for 10 minutter kunne finde pendlerkortet. Ankenævnet finder at dette er mere tid end, hvad en passager kan forvente at have til at finde sin rejsehjemmel.

Klageren foreviste i kontrolsituationen ikke nogen billet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

I henhold til forretningsbetingelserne § 4, stk. 3, kan passagerer, der træffes uden gyldigt periodekort, kan få eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ved inden for 14 dage at fremvise et periodekort, der var gyldigt på det tidspunkt, hvor kontrolafgiften blev opkrævet.

DSB udleverede i forbindelse med kontrolafgiften et indbetalingskort til klageren, hvorpå blandt andet var anført betingelserne for eftergivelse af kontrolafgiften ved efterfølgende fremvisning af periodekort samt en betalingsfrist på 14 dage.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren nægtede at modtage kontrolafgiften, og at det således beror på klagerens forhold, at han ikke modtog girokortet, hvorpå bestemmelsen om efterfølgende forevisning af periodekortet er anført.

Klageren fremsatte ikke over for DSB indsigelser mod kravet eller foreviste gyldigt periodekort inden udløbet af indsigelsesfristen på 14 dage, hvorfor DSB var berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Da klageren herefter ikke betalte det skyldige beløb inden udløbet af betalingsfristen den 20. maj 2009, var DSB berettiget til den 22. juni 2009 at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Dette fremgår af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende: "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."

Ankenævnet bemærker, at DSB har frafaldet det sidst opkrævede rykkergebyr.

Efter DSBs oplysning om, at man stoppede sagsbehandlingen den 1. september 2009 ved modtagelse af klagen fra ankenævnet, finder ankenævnet ikke anledning til at kritisere, at DSB ikke har

besvaret klagerens henvendelse af 10. august 2009. Det er ankenævnet bekendt, at der er en vis sagsbehandlingstid i DSBs Kundecenter.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at fastholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr. samt rykkergebyret på 100 kr. Beløbet skal klageren betale til DSB inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. § 8 i ankenævnets vedtægter.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke til klageren.

DSB betaler ikke gebyr for sagens behandling i ankenævnet, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. februar 2010.



Tine Vuust  
Nævningsformand