

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0085

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Automat kunne ikke stemple klippekort.

**Ankenævnets
sammensætning:** Formand Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved breve af 9. og 24. januar samt 11. februar og 3. april 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 15. maj 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren har oplyst, at hun den 9. januar 2009 skulle med S-tog fra Allerød station til Nørreport station. Kort efter, at hun havde låst cyklen, ankom toget. Hun forsøgte at stemple sit 7-zoners klippekort ved automaten nærmest cyklen. Da kortet ikke kunne stemples, valgte hun at stige på toget uden billet, da hun ellers ville komme for sent til et vigtigt møde på arbejde.

Ved Hellerup station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret, og kl. 7.01 blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Da hun steg af toget på Nørreport station, stemplede hun klippekortet og kørte videre mod Islands Brygge station.

Klageren skrev den 9. januar 2009 til den administrerende direktør i DSB og gjorde indsigelser mod den pålagte kontrolafgift. Henvendelsen blev besvaret på et brevpapir fra "DSB Kundecenter, Kontrolafgifter, postboks 340" den 21. januar 2009, hvor kundecenteret fastholdt kontrolafgiften.

Klageren skrev på ny den 24. januar 2009 til den administrerende direktør i DSB. Henvendelsen besvarede afdelingschefen i Kundecenter efter anmodning fra den administrerende direktør i DSB den 5. februar 2009. Kundecenter anførte blandt andet, at kontrolafgiften skulle betales senest den 16. februar 2009, og at hvis man ville klage over en kontrolafgift, skulle henvendelse ske til Kundecenter.

Den 11. februar 2009 skrev klageren igen til den administrerende direktør i DSB og reklamerede over kontrolafgiften blandt andet med henvisning til, at Forbrugerombudsmanden havde bedt DSB vende bevisbyrden. Klageren skrev til slut, at hvis DSB fastholdt de tidligere afgørelser, måtte sel-skabet indbringe sagen for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Dette brev er efter det oplyste ikke kommet frem til modtageren.

Den 25. marts 2009 sendte DSB Kundecenter en betalingspåmindelse til klageren vedrørende kontrolafgiften pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

Efter at have modtaget rykkerbrevet, skrev klageren den 3. april 2009 til den administrerende direktør i DSB. Det fremgår af dette brev, at hun forinden havde fået at vide, at hendes brev af 11. februar 2009 aldrig var blevet modtaget. Klageren anførte blandt andet, at rykkergebyret ikke var lovligt, idet sagen ikke var afsluttet, og hun udbad sig et personligt svar fra den administrerende direktør.

Kopi af brevet sendte klageren samme dag i en e-mail til DSB Kundecenter, hvorfra hun modtog en e-mail med følgende ordlyd: "Din e-mail bliver læst inde for 24 timer, og du vil modtage svar hurtigst muligt. Spørgsmål eller kommentarer vil blive besvaret inden for 3 arbejdsdage. Vedrører din henvendelse et forhold, som kræver egentlig sagsbehandling, så vil du modtage svar inde for 2 uger. For henvendelser, som vedrører ubetalte kontrolafgifter, vil der ikke blive udsendt betalingspåmindelser, mens din henvendelse bliver behandlet."

I brev af 5. maj 2009 til klageren oplyste DSB Kundecenter Kontrolafgifter, at den administrerende direktør ikke besvarede kundehenvendelser, og at sagen var færdigbehandlet. Der var vedlagt et girokort på 850 kr.

Bagsiden af giroindbetalingskortet, som man får udleveret med kontrolafgiften, ser således ud:

Nogle vigtige oplysninger

| | |
|---|--|
| Selve togrejsen | <p>Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldigt som enkeltbillet til den fortsatte rejse. I rubrikken >>Voksen<< og >>Halv<< er anført det antal voksne, hhv. det antal børn, etc. som billetten er udstedt til.</p> <p>Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med S-tog til den bestemmelsesstation, som den rejsende angiver.</p> <p>Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse.</p> <p>For befordring gælder i øvrigt bestemmelserne i DSB/HURs rejseregler.</p> |
| Hvis afgiften ikke betales ved udstedelsen | <p>Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter billettens udstedelsesdato betales på posthus eller på en DSB station ved brug af dette giroindbetalingskort. Evt. indsigelse skal ske ved skriftlig eller telefonisk henvendelse til DSB Kundecenter senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. <i>(adresse anført på indbetalingskortets forside)</i></p> <p>Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort indsigelse over for DSB mod den krævede betaling, udsendes der påmindelsesbrev. Ved påmindelse beregnes et ekspeditionsgebyr.</p> <p>Udebliver betaling efter påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT, ligesom registrering i RKI Kreditinformation kan finde sted.</p> <p>Alle omkostninger i forbindelse hermed vil blive pålagt den person, som kontrolafgiften er udstedt til.</p> |
| Med venlig hilsen | <p>DSB Kundecenter Telefontid: Man. tir. ons. og Fre. kl. 10.00-14.00 Tors. kl. 10.00-18.00 Telefon 70 13 14 15 - tast 9 E-mail kontrolafgift@s-tog.dsb.dk</p> |
| DSB S-tog a/s | |

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at nedslidte og defekte klippeautomater gjorde, at hun ikke kunne stemple sit kort,

at hun skulle til et vigtigt møde, og derfor ikke kunne vente på det næste tog,

at hun ved togskift på Nørreport stemplede klippekortet, hvorfor hun rent faktisk har betalt for hele turen,

at indklagede ikke besvarer de spørgsmål, hun stiller i brevene,

at det er urimeligt, at hun skal betale en kontrolafgift, og med de seneste udtalelser fra Forbrugerombudsmanden virker det grotesk, at indklagede stadig fremturer,

at der er lagt et rykkergebyr oveni, selv om det er ulovligt,

at indklagede ikke lægger skjul på, at de ikke stoler på deres kunders udsagn, idet de påpeger, at der ikke er fundet fejl på stempelautomaterne på Allerød station,

at hvis hun havde haft til hensigt at snyde og køre gratis med toget, havde hun ikke købt et helt 7-zoners klippekort og da slet ikke stemplet klippekortet på Nørreport station, som hun gjorde, straks hun kom til en stempelautomat, som virkede,

at indklagede nævner, at hun burde have henvendt sig i kiosken eller benyttet sig af service-telefonen på stationen, hvilket tydeligt indikerer, at hendes breve ikke er læst grundigt igennem idet det var meget vigtigt, at hun netop denne morgen mødte rettidigt til et møde, og derfor ikke kunne bruge tid på at gå i kiosken/anvende service-telefon,

at indklagede nævner, at passageren selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldigt kort, hvilket hun var, men ikke kunne stemple før på Nørreport station.

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

at passagerer, der træffes i S-toget uden gyldig billet eller kort, bliver pålagt en kontrolafgift på 750 kroner, og at denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet,

at det er beklageligt, at klageren har haft problemer med at stemple sit klippekort i en stempelautomat, men der er ikke fundet fejl på stempelautomaterne på Allerød station omkring d. 9. januar 2009,

at hvis der er problemer med én stempelautomat, er der opstillet flere stempelautomater på Allerød station,

at Kort & Godt-kiosken har åbent i hverdagene fra kl. 06:00 til kl. 19:30, så der har også været mulighed for at henvende sig dér,

at der er servicetelefon på alle stationer, samt

at eventuelle misforståelser i korrespondancen mellem klageren og Kundecenteret beklages, men der er forskellige regler for billetkontrol hos DSB og DSB S-tog, hvorfor der kan opstå misforståelser. DSB S-tog a/s henviser her til DSBs forretningsbetingelser § 4.2 om "Kontrol og tillæg i DSB tog (ikke S-tog)" samt § 4.3 om "Kontrol i S-tog".

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance og klagerens klippekort.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: I bemærkninger til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdetets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, 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 henhold til § 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 indklagedes forretningsbetingelser, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at den rejsende selv skal kontrollere, at stempning af zonenummer, dato klokkeslæt mv. er korrekt. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren stod på toget, selvom hun vidste, at hun ikke havde gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet lægger endvidere efter klagerens oplysninger til grund, at klageren ikke kunne stemple sit klippekort i én maskine på stationen.

Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede har ansvaret for, at deres materiel er funktionsdygtigt, men at en passager er forpligtet til at udfolde rimelige bestræbelser på at få stemplet billet eller kort. I den konkrete sag, hvor der var flere automater på stationen samt et åbent billetsalg, finder ankenævnet, at klageren bærer ansvaret for, at hun ikke fik stemplet klippekortet, inden hun påbegyndte sin rejse.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

DSB S-tog har herefter været berettiget til opkræve kontrolafgiften.

Klageren havde i brev af 5. februar 2009 fået oplyst, at den administrerende direktør for DSB ikke besvarer kundehenvendelser, og derfor bærer hun selv ansvaret for at brevet af 11. februar 2009 ikke indgik i sagen. DSB S-tog var derfor berettiget til efter udløbet af betalingsfristen den 16. februar 2009 at opkræve klageren et rykkergebyr på 100 kr.

Dette følger 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 træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., samt rykkergebyret på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, 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 bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 12. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævningsformand