

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2010-0044

Klageren: XX
8981 Spenstrup

Indklagede: DSB Fjern- og Regionaltog
Sølvgade 40
1349 Kbh. K.

Klagen vedrører: Ekspeditionsgebyr samt rykkergebyr på hver 100 kr., i alt 200 kr.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Første skriftlige henvendelse er 1. april 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 2. februar 2010.

Sagens omstændigheder: Klageren havde på DSBs hjemmeside købt en print-selv billet til en rejse mellem Randers og Roskilde den 11. marts 2009. Klageren havde dog ikke printet selve billetten ud men foreviste en kvittering for købet ved kontrol af hans rejsehjemmel på toget. Han blev her-efter pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren fremsatte indsigelser mod kontrolafgiften og i e-mail af 16. marts 2009 oplyste DSB Kundecenter, at man som en service over for ham havde annulleret kontrolafgiften mod betaling af 100 kr. i ekspeditionsgebyr senest den 1. april 2009.

Klageren anmodede i brev af 1. april 2009 om annullering af kontrolafgiften og om godtgørelse for sine sagsomkostninger på ikke under 2.500 kr. DSB Kundecenter henviste i brev af 23. april 2009 klageren e-mailen af 16. marts 2009, som de vedlagde.

Klageren betalte ikke de 100 kr., og i den 26. maj 2009 sendte DSB ham en betalingspåmindelse vedrørende de 600 kr. pålagt et rykkergebyr på 100 kr. til betaling senest den 7. juni 2009.

I brev af 9. juni 2009 fremsatte klageren igen et krav om betaling af sine udgifter samt en indsigelse mod opkrævningen på 700 kr. Herudover anmodede han oplyst, hvor i købeloven og aftaleloven, der var hjemmel til DSBs fremgangsmåde ved salg af print-selv billetter.

I brev af 22. juni 2009 oplyste DSB, at der var sket en fejl i forbindelse med opkrævningen og sendte klageren en fornyet opkrævning på i alt 200 kr., svarende til 100 kr. i ekspeditionsgebyr for annullering af kontrolafgift samt et rykkergebyr på 100 kr. De redegjorde for baggrunden for opkrævningen af kontrolafgiften og afviste at godtgøre klagerens eventuelle udgifter.

Den 5. juli 2009 indbetalte klageren 200 kr. I brev af 28. september 2009 rykkede han for svar på sit brev af 6. juni og anmodede DSB om at betale 1.500 kr., svarende til hans udgifter ved sagen.

DSB afviste dette i brev af 2. oktober 2009 og henviste klageren til at rette henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Den 10. oktober 2009 rykkede klageren DSB for svar og dækning for sine omkostninger. I brev af 6. november 2009 oplyste DSB, at de ikke er omfattet af købelovens regler, og at salget af billetter foregår på baggrund af Forretningsbetingelserne.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker ekspeditions- og rykkergebyret på hver 100 kr. annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at DSB af såkaldte servicemæssige årsager valgte at afskrive kontrolafgiften. Derved har de fra skrevet sig retten til at opkræve noget som helst i sagen,

at kravet om betaling af 100 kr. i ekspeditionsgebyr udspringer af kravet om betaling af kontrolafgift, hvilket krav er frafaldet, hvorfor kravet på betaling af 100 kr. ikke kan opretholdes, og da rykkergebyret udspringer af kravet om betaling af ekspeditionsgebyr, kan rykkergebyret ikke opretholdes,

at DSB ikke kan sætte sig ud over lovene ved at indføre ulovlige forretningsbetingelser, samt

at han har krav på betaling af sit tilgodehavende hos DSB på 1.500 kr.

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

at kontrolafgiften blev udstedt, fordi klageren i forbindelse med billettering ikke var i stand til at fremvise gyldig billet men kun fremviste kvittering for købet af netbillet. Kontrolafgiften blev udstedt i forbindelse med rejse den 11. marts 2009 (!),

at klageren henvendte sig umiddelbart efter udstedelsen af kontrolafgiften til DSB og han fik kulancemæssigt den 16. marts eftergivet kontrolafgiften mod betaling af et administrationsgebyr på 100 kr. Administrationsgebyret har hjemmel i DSBs forretningsbetingelser § 4,2, 3. afsnit, sidste punktum. Klageren blev orienteret herom pr mail,

at klageren har erkendt ikke have medbragt print-selv-billetten men udelukkende kvittering,

at DSB i brevet af 22. juni 2009 har begrundet, hvorfor kvittering ikke er tilstrækkelig som dokumentation. Det skyldes at kun billetten er forsynet med den kode, der kan sammenholde billet og betaling, herunder muliggøre kontrol af, om billetten er annulleret af køberen,

at der har været det fornødne grundlag for at udskrive kontrolafgiften ved billetkontrollen den 11. marts 2009 og DSB har hjemmel til at nedskrive kontrolafgiften mod opkrævning af administrationsgebyr på kr. 100, at

for så vidt angår rykkergebyret på 100 kr. blev det pålagt med brev af 26. maj 2009 efter en skriftlig præcisering af DSBs krav på 100 kr. i brev af 23. april. Der skete ved den lejlighed en fejl, således at DSB's oprindelige krav fejlagtigt var 600 kr. Dette blev rettet i brev af 22. juni, hvorefter DSB's krav blev opgjort til i alt 200 kr.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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 foreviste i kontrolsituationen ikke en gyldig billet, men en kvittering for købet af en billet. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

I forretningsbetingelserne § 4, stk. 2, er der hjemmel til at eftergive en kontrolafgift mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr., og ankenævnet finder i den konkrete situation, at DSB med hjemmel heri var berettiget til at opkræve dette ekspeditionsgebyr. Denne bestemmelse i DSBs forretningsbetingelser er ikke i strid med lovbestemmelser, således som klageren har gjort gældende.

Klageren betalte ikke det skyldige beløb på 100 kr. inden udløbet af betalingsfristen den 1. april 2009, og da DSB i brev af 23. april 2009 forholdt sig til de indsigelser, som klageren havde fremsat i brev af 1. april 2009, var DSB berettiget til den 26. maj 2009 at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet bemærker, at kravet på 600 kr. ved en fejl ikke var nedskrevet til 100 kr., hvilket blev rettet i brev af 22. juni 2009.

Vedrørende rykkergebyr henvises til 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 rykker-gebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.”

Ankenævnet finder herefter, at DSB har været berettiget til at opkræve 100 kr. i rykkergebyr.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af i alt 200 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand