

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0049

Klageren: XX

Indklagede: DSB S-tog A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. Ikke forevist gyldigt abonnementskort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 1. marts 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 2. april 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren rejste med S-toget den 27. januar 2009 med linje C mod Humsum i takstzone 02/31, og efter Jyllingevej station i takstzone 02 blev hans rejsehjemmel kontrolleret. Kl. 20.13 blev udstedt en kontrolafgift til klageren på 750 kr. for at rejse uden billet. Det er anført på kontrolafgiften, at han havde glemt sit abonnementskort.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og modtog en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Den 1. marts 2009 skrev han til DSB S-tog og oplyste, at han i forbindelse med udskiftning af sit plastic-etui med et nyt, havde fundet det gamle periodekort, der var gyldigt i den periode, hvor han var blevet pålagt kontrolafgiften.

Den 18. marts 2009 afviste indklagede selskab at eftergive kontrolafgiften mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. med henvisning til, at man inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften skulle fremvise det gyldige kort i et af DSBs billetsalg. Indklagede selskab bemærkede, at man ikke registrerer køb af almindelige periodekort, og Abonnementsservice ikke registrerer, hvilke zoner abonnementskortet er gyldigt til.

På DSBs hjemmeside er anført følgende om abonnementsordningen:

"Kører du ofte med metro, S-tog eller regionaltoget i Hovedstadsområdet? Er du træt af selv at forny dit månedskort, når det udløber?"

Med Abonnementsservice sender vi dit månedskort til dig med posten, når dit gamle kort udløber. Du får dit kort tilsendt hver måned, og betalingen bliver trukket fra din konto via BetalingsService. Derved slipper du for at tænke på fornyelse af DSB Periodekort hver måned, og sparer tid, fordi kortet bliver sendt direkte til dig og betalingen sker automatisk. Samtidig optjener du bonus, som udbetales, hver gang du har haft abonnementskort i 12 sammenhængende måneder.

2. Ændringer og opsigelse

2.1 Abonnementet gælder indtil abonnenten opsiget det.

2.2 Kunden skal meddele Abonnementsservice ændringer i adresse- og betalingsforhold.

2.3 Hvis kunden opsiget sit abonnement senere end den 10. i en måned vil betaling for næste kalendermåned blive opkrævet via BetalingsService.

Mod at aflevere værdiindlæg, samt stamkort på et af de salgssteder, der er tilsluttet Abonnementsservice, eller ved at indsende dokumenterne

til Abonnementsservice kan kunden få refunderet sin indbetaling gældende fra afleveringsdatoen.

2.4 Hvis brugeren og betaleren ikke er samme person vil refusion blive udbetalt til betaleren.

2.5 Kunden kan til en hver tid ændre sit abonnement ved henvendelse på de salgssteder, der er tilsluttet Abonnementsservice.

Stamkort og værdiindlæg

skal medbringes.

2.6 Ændring og opsigelse får først virkning, når det er registreret hos Abonnementsservice. Registrering kan kun ske i Abonnementsservices

åbningstid.

2.7 Al refusion/justering af betaling foregår via BetalingsService.

2.8 Ved ændring og refusion i måneder med 30 dage beregnes en dagspris på 1/30 af kortets pris. Ellers divideres kortprisen med 28, 29 eller 31

dage.

2.9 Abonnementsservice forbeholder sig ret til opsiget aftalen med 1 måneds varsel.

3. Bonus

3.1 Kunden får efter hver 12 måneders uafbrudt medlemskab 11,3 % af årets købesum udbetalt som bonus. Udbetaling sker via BetalingsService

i begyndelsen af den første måned af det næste abonnementsår.

3.2 Hvis brugeren og betaleren ikke er samme person, udbetales bonus til betaleren. Abonnement BUS/TOG/METRO

11.01.2009 5/6

3.3 Ved opsigelse eller midlertidig afbrydelse af et abonnement bortfalder kundens ret til bonus, som er opsparet siden abonnements oprettelse

eller sidste bonusudbetaling. Ved genopstart af et abonnement begynder bonusopsparingen ved 0 kr.

3.4 Der udbetales ikke bonus til abonnenter med pensionistkort.

4. Mistede eller ikke fremkomne kort

4.1 Mister abonnenten sit periodekort (stamkort + værdiindlæg) udstedes erstatningskort fra de salgssteder, der er tilsluttet Abonnementsservice.

Foto medbringes. Abonnementsservice udsteder 1 erstatningskort uden beregning for hver 12 måneder. Ved udstedelse af flere erstatningskort

opkræves gebyr.

4.2 Overholder abonnenten betalingsforpligtelsen, er Abonnementsservice ansvarlig for, at abonnenten får sit værdiindlæg hver måned inden den 1. gyldighedsdag. Modtager abonnenten ikke periodekortet med post, har pågældende ret til at få udstedt erstatningsværdiindlæg uden meromkostninger. Alternativt kan kunden efter henvendelse til Abonnementsservice købe billetter, indtil et nyt postforsendt værdiindlæg når frem. Mod indsendelse af billetter får kunden udgiften refunderet via BetalingsService. Hvis abonnenten har glemt at meddele adresseforandring til Abonnementsservice kan der ikke udbetales erstatning for benyttede billetter. Omkostning ud over billetter til kollektiv transport refunderes ikke."

På forsiden af en kontrolafgift er anført følgende tekst: Undertegnede, der ved en kontrol er truffet uden gyldig billet, kvitterer hermed for modtagelse af __ stk. kontrolafgift (er). Se endvidere teksten til højre" I denne tekstboks er blandt andet anført følgende:" Kravet reduceres ved forevisning af et på tidspunktet gyldigt månedskort. Forevisningen kan ske på en DSB-station."

På forsiden af girokortet, som man får udleveret, hvis man ikke betaler kontrolafgiften kontant til togrevisoren i toget, er anført i en sort kasse: "Nogle vigtige oplysninger. Se bagsiden".

Bagsiden ser således ud:

Nogle vigtige oplysninger

Selve togrejsen	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. Billetten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med S-tog til den bestemmelsesstation, som den rejsende angiver. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrydelse. For befordring gælder i øvrigt bestemmelserne i DSB/HURs rejseregler.
Hvis afgiften ikke betales ved udstedelsen	Det skyldige beløb skal inden 14 dage efter billetens 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> 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. Udebliver betaling efter påmindelse vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT, ligesom registrering i RKI Kreditinformation kan finde sted. Alle omkostninger i forbindelse hermed vil blive pålagt den person, som kontrolafgiften er udstedt til.

Med venlig hilsen

DSB S-tog a/s

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

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at betaling for abonnementskortet opkræves vis PBS, hvilket dokumenterer, at han rent faktisk har betalt for periodekortet og derfor havde billet,

at togrevisoren ved kontrollen havde travlt og ikke gav ham tid til at lede efter abonnementskortet,

at kortet faldt ud ved fornyelse af plasticetuiet foran en DSB-medarbejder, der sagde at han ikke længere skulle bekymre sig om kontrolafgiften,

at han ved en fejl har indsendt kopi af månedskort gyldigt i perioden 1. til 28. februar 2009, da han kom til at smide det gamle kort ud.

Indklagede: Fastholder kravet om klagerens 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,

at hvis man senest 14 dage efter billetkontrollen foreviser kontrolafgiften sammen med et gyldigt periodekort på et billetkontor, nedsættes afgiften til et ekspeditionsgebyr på 100 kroner, der skal betales med det samme,

at klageren ikke efterfølgende har forevist gyldigt periodekort for pågældende dag, idet det periodekort, som klageren har medsendt viser, at han var i besiddelse af gyldigt periodekort for perioden 1.-28. februar 2009. Kontrolafgiften er imidlertid udstedt d. 27. januar 2009.

SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING: DSB S-tog er blevet spurgt om ordningen med abonnementservice og PBS og har svaret følgende: "Hvis man er tilmeldt Abonnementservice (og derved betaling via PBS betalingservice), får man tilsendt sit periodekort med posten ca. en uge før månedens afslutning. Vi kan ikke spore periodekortets forsendelse, men vi kan se, om der er generet et periodekort til vedkommende, og at det er sendt til tryk. Derfra kan vi ikke dokumentere 100%, at det bliver trykt for derefter at blive sendt med PostDanmark."

DSB S-tog har endvidere oplyst, at klageren har været tilmeldt abonnementservice siden 2005 og at han ikke har fået udstedt erstatningskort i januar måned 2009 eller har indleveret kortet med henblik på refundering.

Sekretariatet har indhentet en kopi af klagerens gældende abonnementskort, hvoraf fremgår at gyldighedsområdet er taktzonerne 01 og 02.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af månedskort i perioden 1. til 28. februar 2009.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER: Ankenævnet bemærker indledningsvist, at ankenævnet kan behandle klagen, uanset at klageren ikke har fremsat indsigelser mod kravet over for DSB S-tog inden udløbet af indsigelsesfristen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage, jf. dagældende lov om jernbaner § 23, stk. 6, om kontrolafgifter, hvorefter fogedretten efter begæring træffer afgørelse om indsigelser, som skyldneren fremsætter over for SKAT om kravets berettigelse. I henhold til § 23, stk. 8, er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikselskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift.

I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat nogen forældelsesfrist for klager.

I bemærkningerne til § 6 i den dagældende lov om hovedstadsområdets kollektive persontrafik, som er det oprindelige lovgrundlag for opkrævning af kontrolafgifter, fremgår, at "takst- og billetteringsystemet 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 DSB S-togs forretningsbetingelser, at passageren skal have gyldig billet eller kort til det antal zonenumre eller zoner, han/hun kører i, samt at passageren skal have gyldig billet eller kort, fra rejsen begynder.

Passageren skal selv sikre sig, at billet eller kort er stemplet korrekt og gælder til hele rejsen. Hvis passageren ikke har gyldig billet eller kort, når han/hun bliver kontrolleret, skal der betales en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår endvidere af forretningsbetingelserne, at hvis man har købt et periodekort, som ikke kunne forevises i kontrolsituationen, kan man mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. få eftergivet kontrolafgiften, hvis man inden 14 dage foreviser et periodekort, der var gyldigt på tidspunktet, hvor kontrolafgiften blev opkrævet.

På forsiden af selve kontrolafgiften er imidlertid ikke anført nogen frist for indsigelser eller fremvisning af periodekort.

Efter det oplyste om, at klagerens nuværende abonnementskort er gyldigt til takstzonerne 01 og 02, og at han, der har været tilmeldt abonnementsordningen siden 2005, ikke havde indleveret kortet til DSB S-tog med henblik på refundering eller fået udstedt et erstatningskort i den pågældende periode, anser ankenævnet det for godtgjort, at klageren rent faktisk havde et gyldigt periodekort (abonnementskort) til takstzonerne 01 og 02, da han blev pålagt en kontrolafgift.

På den baggrund finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde og nedsættes til 100 kr. i administrationsomkostninger, som det fremgår af forretningsbetingelserne. Det forhold, at fristen for at forevise kortet på de 14 dage ikke er overholdt, kan, navnlig da fristen ikke fremgår af forsiden af kontrolafgiften, ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf har DSB S-tog heller ikke været berettiget til at opkræve rykkergebyr hos klageren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB S-tog skal frafalde kravet om klagerens betaling af en kontrolafgift på 750 kr., samt rykkergebyret på 100 kr., men er berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. hos 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, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

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

På ankenævnets vegne, den 27. oktober 2009.



Tine Vuust
Nævnensformand