

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0172
- Klageren:** XX
8240 Risskov
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Mobilbillet var købt på Midttrafiks applikation, som ikke var gyldig i Arrivas tog.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens datters betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klagerens datter skal betale beløbet til Arriva Tog A/S, som sender et girokort til klageren.

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

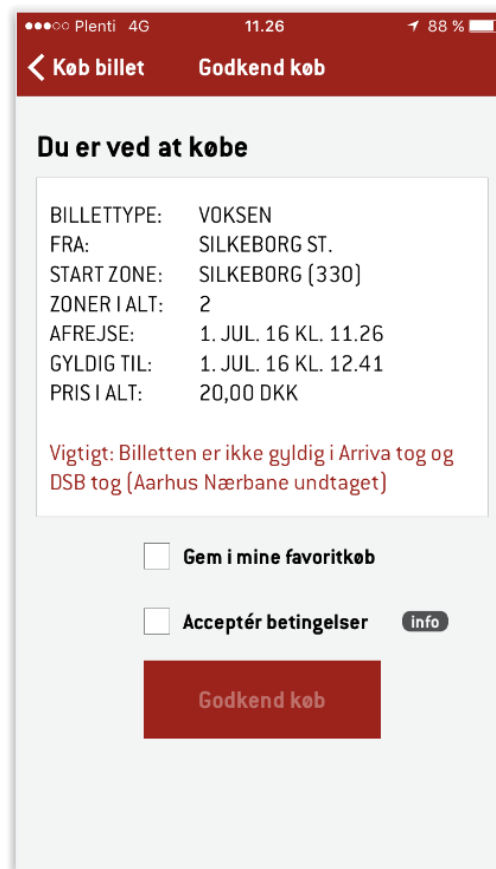
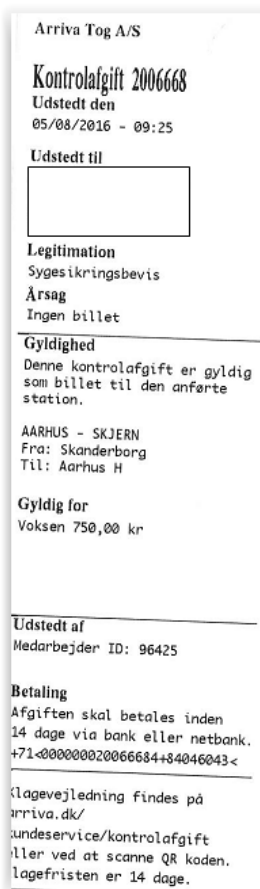
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter, som var 17 år, rejste den 5. august 2016 fra Skanderborg st. mod Aarhus st. med tog, som opereres af Arriva. Forinden købte hun en mobilbillet til rejsen på Midttrafiks billet-applikation.



Da den købte mobilbillet ikke var gyldig i Arrivas tog, blev klagerens datter ved kontrol i toget kl. 09:25 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Eksempel på billetbestilling:



Klageren anmodede samme dag Arriva om at annullere kontrolafgiften og anførte:

” Min datter (ikke myndig) køber i dag på billet fra Skanderborg til Vester Strandalle og tager derefter toget mod Aarhus. Her mødes hun af kontrollør (Id. 15827), der konstaterer, at den købte billet ikke kan bruges i Arrivas tog, da den er købt hos MidtTrafik. Han udsteder derefter kontrolafgift (nr. xxx6668), selv om min datter gentagne gange - til sidst grædende - gør opmærksom på, at det var hun ikke klar over, og hun på ingen måde ønsker at snyde. Min datter har altså ikke forsøgt at snyde, da hun jo som sagt kunne fremvise billet. Hun (et barn) har med andre ord handlet i god tro!!! I dette tilfælde agter jeg ikke at betale kontrolafgiften, og jeg anmoder derfor om, at I annullerer afgiften. Vedhæftet kopi af den udløbne billet som er købt 9:16. Kontrolafgiften er udstedt 9:25.”

Arriva afviste den 10. august 2016 at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

...

Din datter rejste d. 5. august på en Midttrafik app-billet. Disse kan ikke bruges i toget. I forbindelse med køb af billet i app'en, skal man, når man har valgt sin billet, godkende sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog. Det fremgår også af selve billetten at den kun er gyldig i Midttrafiks busser, på Aarhus Nærbane samt Lemvigbanen

I den kollektive trafik i Danmark findes der både særprodukter med individuelle vilkår, og fællesprodukter, der går på tværs af landsdele og trafikelskaber. Som eksempel er rejsekort et fællesprodukt, som er gyldigt i alle transportmidler landsdækkende, mens for eksempel Arriva-billetter er et særprodukt, som kun er gyldige i Arrivas tog.

Midttrafik har med deres billet-app ønsket at lancere et Midttrafik særprodukt, hvor billetter og kort kun er gyldige i Midttrafiks busser samt på de lokalbaner, som Midttrafik opererer.

Kontrolafgiften er dermed korrekt udstedt, fastholdes og bedes betalt senest 24.08.2016. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter købte en mobilbillet på Midttrafiks billetapplikation til sin togrejse med Arriva fra Skanderborg til Aarhus.

Da Midttrafiks billetapplikation ikke kan anvendes til køb af billetter til Arrivas tog, kunne klagerens datter i kontrolsituationen den 5. august 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger om deres mobilbilletapplikation, at der kan købes billetter og klippekort til Midttrafiks område til Midttrafiks busser og Lemvigbanen, og at den ikke kan bruges i DSB og Arriva tog. Endvidere er det fremhævet i bestillingsforløbet, før købet godkendes, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klagerens datter ikke med rette har kunnet gå ud fra, at den købte mobilbillet var gyldig til den rejse, som hun foretog med Arrivas tog.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort) fremgår af § 14 stk. 1 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner. Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra Arrivas hjemmeside:

”

Kontrolafgift

Fandt du ikke, hvad du søgte?

Ring til kundeservice på 7027 7482 alle dage i tidsrummet 6-24 eller [skriv til os her](#)

Ofte stillede spørgsmål

- **Hvornår udstedes der en kontrolafgift?**

Kan du ikke fremvise gyldig billet ved billetkontrol, vil du få udstedt en kontrolafgift.

Arriva skelner ikke mellem god og ond tro, når vi udsteder kontrolafgifter, og vi tager udelukkende udgangspunkt i, om du har gyldig billet eller ej.

Taksten for voksne er 750 kr., mens den for børn og hunde er 375 kr. Taktsten for manglende cykelbillet er 100 kr. ”

Fra Midttrafiks hjemmeside:

”Midttrafik app

Med Midttrafik app kan du købe billetter og klippekort til Midttrafiks område til Midttrafiks busser og Lemvigbanen. Den kan ikke bruges i DSB og Arriva tog.



Hent Midttrafik app i [App Store](#) (iOS) eller [Google Play](#) (Android).

Før du bruger Midttrafik app, skal du oprette en konto og beslutte, om du vil betale med MobilePay eller dit betalingskort. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter (ikke myndig) køber i 5. august en billet fra Skanderborg til Vester Strandalle og tager derefter toget mod Aarhus. Her mødes hun af kontrollør (Id. 15827), der konstaterer, at den købte billet ikke kan bruges i Arrivas tog, da den er købt hos MidtTrafik. Han udsteder derefter kontrolafgift (nr. 2006668), selv om min datter gentagne gange - til sidst grædende - gør opmærksom på, at det var hun ikke klar over, og hun på ingen måde ønsker at snyde. Min datter har altså ikke forsøgt at snyde, da hun jo som sagt kunne fremvise billet. Hun (et barn) har med andre ord handlet i god tro, da hun var overbevist om, at MidtTrafiks billet var ok!

Arriva fremfører i deres afgørelse, at man i forbindelse med køb af billet i app?en, skal man, når man har valgt sin billet, godkende sit køb, hvor det fremgår det, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog. Min datter bemærker ikke denne tekst, da hun jævnligt benytter Midtrafiks app i Aarhus og blot godkender som en standardprocedure.

Den pågældende kontrollør virker jf. [XX] meget 'kold', og hun har svært ved at forstå, at man skal straffes, når man ikke har snydt. Det er vel menneskeligt at fejle i en kompleks billetverden.”

Indklagede anfører følgende:

”

Arriva har gennemgået sagen om [klageren]s anke over kontrolafgift nr. xxx6668, udstedt den 5. august 2016 kl. 9.25 i toget mellem Skanderborg og Aarhus, til [XX].

Kontrolafgiften blev udstedt, fordi det fremgik ved billetkontrol, at [XX] ikke havde gyldig billet. Vi modtog den 05.08.2016 en henvendelse fra [klageren] vedrørende ovenstående kontrolafgift. [Klageren] gør opmærksom på, at hans datter, [XX], ikke er myndig, samt at hun ikke havde lagt mærke til, at den billet hun købte, ikke var gyldig til Arrivas tog. [Klageren] mener, at [XX] har handlet i god tro, og at Arriva derfor bør annullere kontrolafgiften.

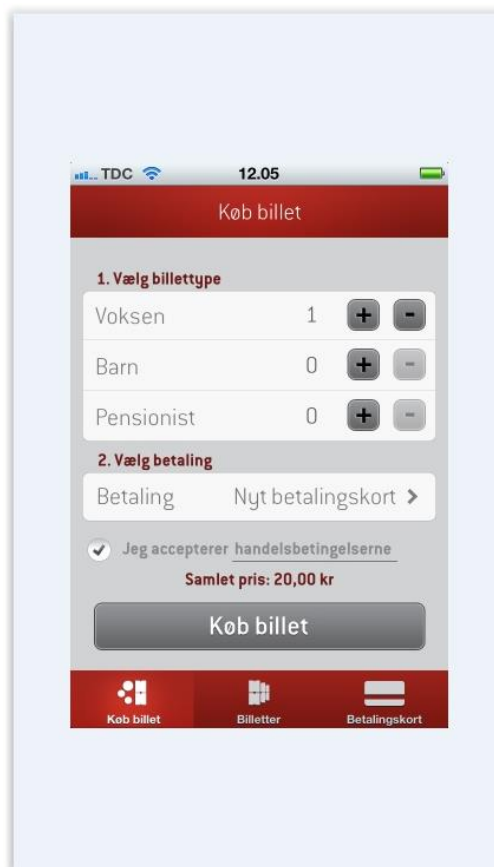
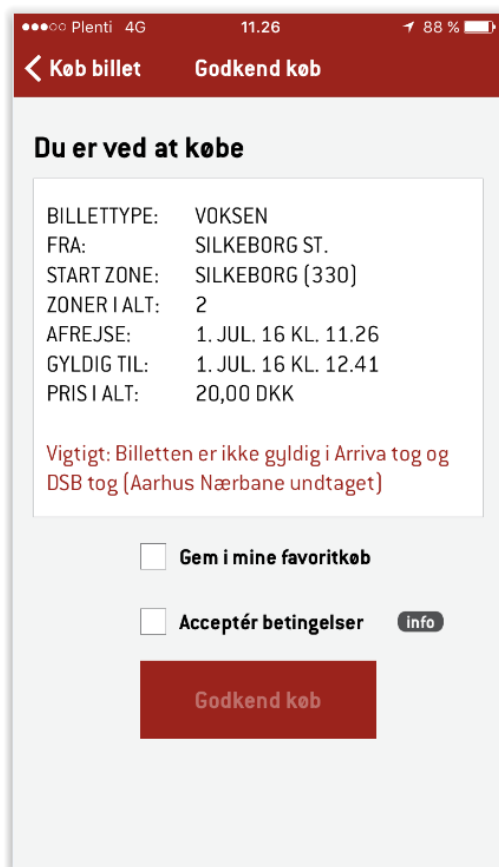
Arriva besvarede henvendelsen den 10.08.2016, hvor vi gjorde rede for, at billetten ikke var gyldig i Arrivas tog, samt at kontrolafgiften er korrekt udstedt og vil blive fastholdt.

Arrivas stillingtagen til klagen: [XX] rejste på en 5-zoners billet, købt i Midttrafiks billet-app, som ikke er gyldig til rejse i Arrivas tog.

Det fremgår af informationen om selve app'en samt af handelsbetingelserne for app'en, som passageren skal godkende ved oprettelsen af den obligatoriske konto, at billetter og kort købt via Midttrafiks app ikke er gyldige i Arrivas tog. Det oplyses ligeledes ved køb af selve billetten, da man, når man har valgt sin billet, skal godkende sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog. Det fremgår også af selve billetten, at den kun er gyldig i Midttrafiks busser, på Aarhus Nærbane samt Lemvigbanen. Vi skal i øvrigt gøre opmærksom på, at Midttrafik som sælger af billetten er ansvarlig for, at rejsereglerne for den pågældende billet er tilstrækkeligt oplyst.

Der gælder i den kollektive trafik i Danmark et selvbetjeningsprincip, som betyder, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet inden ombordstigning på toget. Passagerer, der ikke har gyldig billet, vil få udstedt en kontrolafgift. Dette oplyses på alle vores stationer, på dørene til toget, ligesom det fremgår af vores rejseregler samt kundeservicekoncept og forretningsbetingelser, som kan læses på www.arriva.dk.

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt en passager uden gyldig billet måtte handle i god eller ond tro. Kontrolafgifter udstedes til alle rejsende uden gyldig billet, uanset årsag og uanset alder. Vi mener, kontrolafgiften er korrekt udstedt, og at udstedelsen samt den efterfølgende sagsbehandling og afgørelse er i overensstemmelse med de gældende regler.."



Hertil har klageren bemærket:

” Jeg ønsker at opretholde min klage.

På Arrivas bilag ”Godkend koeb IMG 0048.PNG” fremgår, at Aarhus Nærbane er undtaget – altså at en Midttrafik billet kan bruges i dette tog skønt det ikke må bruges i andre tog. Dette gør, at det må komme kunden (i dette tilfælde en ung under 18 år) til gode, at der er så stor en kompleksitet i forbindelse med køb og brug af billet, som kun kan bruges i nogle tog og busser.

Ikke mindst vil jer henvise til denne artikel på dr.dk (samme har også være på TekstTV): <http://www.dr.dk/nyheder/regionale/oestjylland/ny-trafikapp-virker-kun-til-bussen>, som bekræfter urimeligheden og forvirringen. Her står nederst:

” Forringelsen skyldes især, at Midttrafik tager forskud på en reform af taksterne i den kollektive trafik, som træder i kraft engang næste år. Reformen vil i højere grad end nu adskille billetsalget til bus og tog.- Hvis vi lærer kunderne at bruge appen i toget for så at ændre det kort derefter, er det mere forvirrende, siger chefkonsulenten. Han understreger samtidig, at folk med et rejsekort stadig frit kan vælge mellem bus og tog. Oplysningen om, at billetten fra Midttrafiks app ikke virker i toget, står allernederst.- Det kan måske gøres tydeligere, siger chefkonsulent Ole Simonsen.”

Heraf fremgår forvirringen tydeligt; bl.a. at folk med et rejsekort stadig frit kan vælge mellem bus og tog. Ved godt at Arriva ikke kan klandres handlinger hos Midttrafik, men når man køber en billet til hele turen – se vedhæftede billet.png fra min datters telefon – må man siges at handle i god tro. Bemærk endvidere på vedhæftede billede, at man på en almindelig iPhone ikke ser den nederste tekst. Her skal man scrolle. Det gør man almindeligvis ikke, da man jo alt andet lige kan se selve billetten uden af scrolle.

Jeg fastholder derfor, at vi ikke skal betale den udstedte kontrolafgift.”

Hertil har indklagede bemærket:

”

.... En kontrolafgift er slet og ret konsekvensen af ikke at være i besiddelse af gyldig billet ved rejse i Arrivas tog.

Vi hæfter os ved, at øvrige henvisninger og argumentation i [klageren]s svar omhandler forhold hos Midttrafik, hvilke vi hos Arriva ikke forholder os til i forbindelse med en passagers manglende togbillet og deraf følgende kontrolafgift.

Arriva fastholder således fortsat kravet for kontrolafgiften nr. xxx6668, udstedt den 5. august 2016 kl. 9.25 i toget mellem Skanderborg og Aarhus, til [XX].”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand