

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0239
<b>Klageren:</b>	XX 5943 Strynø
<b>Indklagede:</b> <b>CVR-nummer:</b>	Arriva Tog 12 24 59 04
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på den forrige kundes kvittering fra billetautomaten
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun betalte 129 kr. for rejsen, hvilket fremgår af hendes bankudskrift  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. februar 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Arriva Tog er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

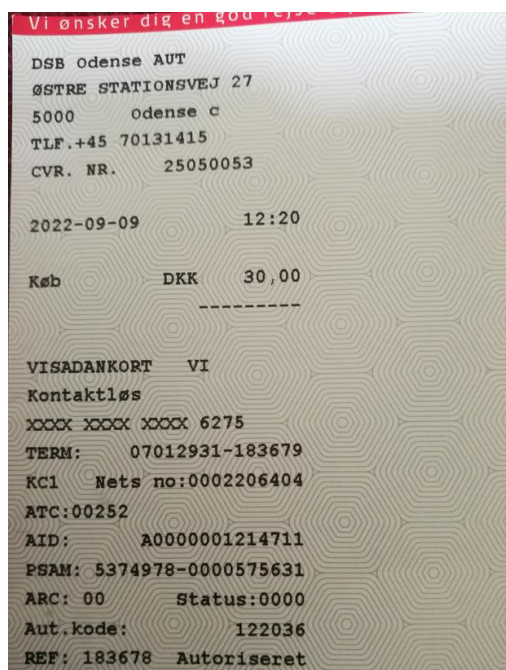
-oOo-

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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun den 9. september 2022 rejse fra Odense Banegård til Svendborg st. for at nå færgen til Strynø. Da hun havde forstuvet en fod, gik hun langsomt, og købte en billet til sig selv og sin hund til i alt 129 kr. i billetautomaten. Da toget allerede holdt på stationen, nåede hun imidlertid ikke at kigge på den lap, hun tog fra billetautomaten, inden hun puttede den i lommen, og steg på toget.

Ved kontrol af hendes rejsehjemmel, viste det sig, at det var en kvittering for en billet til 30 kr.



Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., idet en kvittering ikke er gyldig rejsehjemmel.

Dette klagede hun over den 17. september 2022 og gjorde gældende som gengivet ovenfor. Hun vedhæftede kvitteringen på de 30 kr. og bankudskrift på de 129 kr.

Arriva Tog fastholdt kontrolafgiften den 20. oktober 2022 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter kunden selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og til at en billetkvittering eller bankudskrift ikke kan gælde som gyldig rejsehjemmel, da en billet er upersonlig, og skal vises af kunden i forbindelse med kontrollen.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

## Sekretariatets undersøgelser:

Arriva er blevet spurgt, om automaten blinker eller på anden måde indikerer over for kunden, at den er i gang med at generere en billet, samt om det er muligt i loggen fra automaten at se tidspunktet for udstedelsen af klagerens billet til 129 kr.

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Arriva har svaret følgende:

”Når en kunde har godkendt sin betaling med kort, og kortbetaling-displayet informerer om at betalingen er godkendt, står der følgende på skærmen i angivet rækkefølge (se også vedhæftede filer):

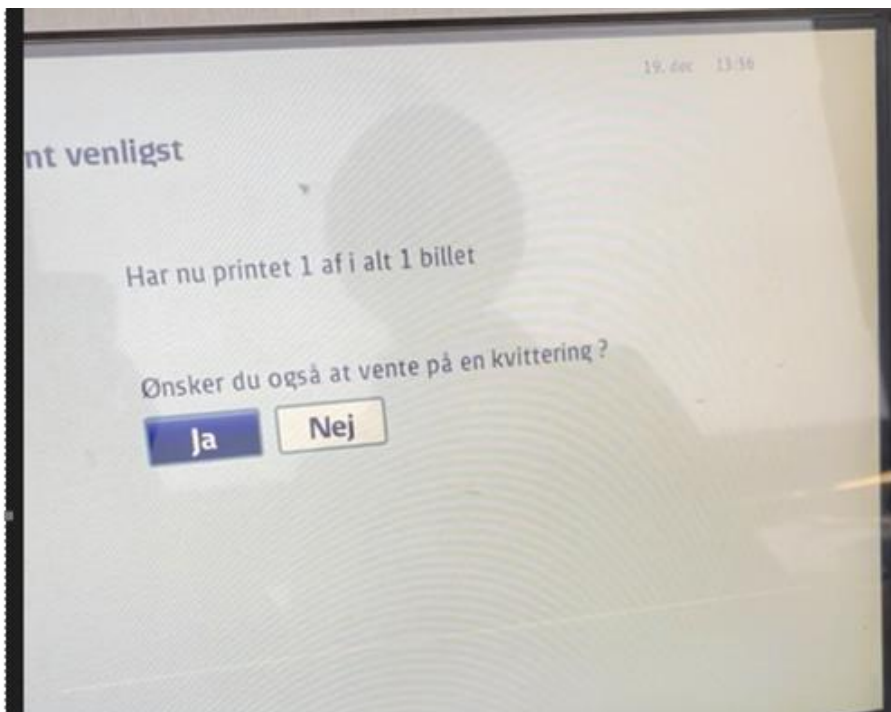
1. Når betalingen er godkendt: ”Billetten printes”
2. Når billetten er i gang med at blive printet: ”Har nu printet 0 ud af 1 billet”
3. Når billetten er printet: ”Har nu printet 1 ud af 1 billet”

Hvis man orienterer sig på kortbetalings-displayet og automatens store skærm, vil man således bliver guidet igennem processen og informeret om hvornår ens billet er printet.

Vedr. spørgsmålet om det er muligt at se, hvornår klagerens billet er udstedt, fremgår der et køb den 09.09.2022 kl. 12:33 af en billet til en voksen og et barn (som kræves til hund) til 129 kr., som også er printet umiddelbart efter. På samme automat er der inden dette køb, foretaget et køb af en billet til 30 kr. og printet en kvittering herpå. Billetautomaten blinker ikke imens billetten genereres.”



# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren har oplyst, at hun ikke nåede at kigge på den lap, hun tog fra automaten. Hvis klageren havde kigget på lappen, ville det være åbenbart for hende, at der var tale om en kvittering for køb af en billet til 30 kr. og ikke en billet til 129 kr., som hun havde betalt.

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeleveren på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af og foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren har handlet bevidst, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at alle passagerer skal kunne forevise gyldig billet, hvis det accepteres, at en kvittering eller en bankudskrift kan betragtes som en billet, har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne, og punkt 2.4: "Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede."

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Den 9 september købte jeg billet i automaten med mit betalingskort på Odense banegård. Billetten kostede 129 kr og var for min hund og mig selv fra Odense til Svendborg station. Jeg skulle møde toget kl 12.41. Jeg havde på det tidspunkt lige forstuvet min ankel og gik derfor meget langsomt. Så

Jeg skyndte at tage min billet i automaten og humpede ned til toget som skulle køre et par minutter derefter. I toget skulle jeg vise min billet til kontrolløren, men istedet fandt jeg i min lomme en helt anden billet end den jeg havde bestilt. En billet til kun 30 kr betalt med et visadankort, købt kl 12.20. Mit betalingskort er et Debit kort fra XX Andelskasse. Den billet til 30 kr må have ligget i forvejen i automat skuffen, inden min billet var printet ud.

I min bank kan jeg se at jeg har betalt de 129 kr for min hund og jeg selv. Jeg har også stadig den billet til 30 kr som jeg troede var den rigtige. Jeg har vedhæftet foto fra min bank på de 129 kr og fra billetten på de 30 kr til Arriva. Så fordi jeg havde forstuvet min ankel og skulle nå det tog, så jeg også kunne nå færgen hjem til Strynø hvor jeg bor, ja så fik jeg altså ikke den rigtige billet med mig fra automaten.

Jeg vil ikke betale en bøde på 1000 kr, når jeg i forvejen allerede har betalt 129 kr. for togbilletten.  
”

## Indklagede anfører følgende:

”Det fremgår i afsnit 2.4 i Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning og at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede:

*Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler, afsnit. 2.4.*

### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Arriva henviser desuden til ankenævnets faste praksis på dette område, herunder særligt klagesag nr. 2019-0277, hvor klager havde medtaget tidligere kundes kvittering fra billetautomaten. Ankenævnet udtalte i denne sag, at kontrolafgiften blev pålagt med rette. Den omstændighed, at klageren efterfølgende kunne fremvise en bankudskrift for køb af billet, kunne efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten er upersonlig og et ihændehaberbevis og skal kunne forevises på forlangende ved selve kontrollen.

Klagenævnet udtalte, at efterfølgende indsendelse af en upersonlig billet ikke kan sidestilles med, at passageren var i besiddelse af og fremviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen. Hvis klageren havde kigget på kvitteringen, således som rejsereglerne foreskriver, ville klager have kunnet konstatere, dels at der var tale om en kvittering og ikke en billet, og dels at beløbet på kvitteringen ikke stemte overens med det beløb, hun havde betalt for billetten.

Slutteligt bemærkede klagenævnet, at da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skulle fritages for kontrolafgiften.

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



På baggrund af ovenstående fastholder Arriva, at kontrolafgiften i denne sag er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, hvorfor Arriva fastholder kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand