

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0035
Klageren:	XX 7500 Holstebro
Indklagede:	Arriva
CVRnummer:	18429101
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Klageren gør gældende, at billetautomaten på perronen ikke virkede.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyrer på i alt 200 kr.

Klageren skal betale beløbet til Arriva, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 21. oktober 2017 rejse med toget fra Holstebro Banegård til Ulfborg st. med afgang kl. 10:08.

Ifølge klageren forsøgte han forgæves inden påstigning at købe en billet i automaten, men den virkede ikke, hvorefter han steg på toget. Ved efterfølgende kontrol af hans rejsehjemmel blev han pålagt en kontrolafgift kl. 10:16.

I brev dateret den 22. oktober modtaget i Arriva den 27. oktober 2017 anmodede klageren Arriva om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor.

Arriva fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at der var andre passagerer, som havde kunnet købe billet i automaten, som ikke havde været fejlbehæftet, og at billetsalget på Holstebro Banegård havde været åbent fra 8:15 til kl. 20:00.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden den fastsatte frist den 15. november 2017, sendte Arriva en betalingspåmindelse den 23. november 2017, hvor der blev pålagt et gebyr på 100 kr., i alt 850 kr. til betaling senest den 07. december 2017.

Den 8. december 2017 modtog Arriva endnu et brev fra klageren dateret den 12. november 2017, hvori klageren skrev, at alt havde været ude af drift den pågældende dag, hvilket også havde stået i avisen.

Arriva fastholdt kontrolafgiften i brev af 13. december 2017 med henvisning til, at logs fra automaten dokumenterede, at der var solgt billetter både før og efter klagerens påstigning, og at personalet på toget havde afprøvet automaten inden afgang. Arriva nævnede ikke rykkergebyret i afgørelsen og fastsatte fristen for betaling "af kontrolafgiften" til den 1. januar 2018.

Klageren sendte en klage dateret den 27. december 2017 til ankenævnet, som den 10. januar 2018 oplyste klageren om, at der skulle indbetales et klagegebyr.

Den 8. februar 2018 sendte Arriva endnu en rykkerskrivelse til klageren, så kravet udgjorde 950 kr.

Den 14. februar 2018 modtog ankenævnet klagegebyret fra klageren, hvorefter klagen blev oprettet og sendt i høring.

Under ankenævns sag har Arriva indsendt logs fra automaten i tidsrummet kl. 9:00 – 10:59:59. Det fremgår heraf, at der blandt andet kl. 10.00, 10.15 og kl. 10.17 er købt billetter med betalingskort og kontanter i automaten.

Arriva har oplyst, at klageren nu skylder 950 kr., idet der den 8. februar 2018 blev sendt endnu en rykkerskrivelse til ham. Arriva har videre oplyst, at billetautomaterne og DSBs app og hjemmeside lørdag den 21. oktober 2017 var ude af drift, men at problemet først opstod omkring kl. 18.30 om aftenen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrol i toget ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Således som sagen foreligger oplyst med Arrivas indsendelse af logs fra billetautomaten på Holstebro st., som viser, at der løbende i tidsrummet mellem kl. 09-11 blev solgt billetter, herunder kl. 10:00 og 10:15, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klagerens manglende billet skyldtes fejl ved billetautomaten, således som klageren gør gældende.

Desuden kunne klageren efter det af Arriva oplyste have købt billet i den åbne 7/Eleven-kiosk.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår rykkergebyret på 100 kr., som blev opkrævet ved brev af 23. november 2017, er Arriva berettiget til at fastholde dette. Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at fristen for indsigelse mod kontrolafgiften var fastsat til den 15. november 2017, men først den 8. december 2017 modtog Arriva klagerens indsigelse. Uanset, at klageren havde dateret brevet den 12. november 2017, har det efter ankenævnets opfattelse formodningen imod sig, at brevet var undervejs fra den 12. november til den 8. december 2017.

Arriva er berettiget til at fastholde rykkergebyret på 100 kr., som er opkrævet i skrivelsen af 8. februar 2018.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). 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.

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, fremgik hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift. Det anførtes således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører, at han ikke vil betale kontrolafgiften, da automaten på stationen ikke virkede.

Indklagede anfører følgende:

"Vi modtog den 27. oktober 2017 en henvendelse fra [klageren] vedrørende ovenstående kontrolafgift, som han fandt urimelig, idet han henviste til, at der skulle have været problemer med billetautomaten på Holstebro station.

Arriva besvarede henvendelsen den 1. november 2017, hvor vi fastholdt kontrolafgiften begrundet med, at vi havde undersøgt loggen for billetautomaten på Holstebro station, som viste at der var solgt billetter både før og efter [klagerens] togafgang kl. 10.08.

Vi oplyste endvidere at selvom der skulle have været et problem med billetautomaten, så var det stadig muligt for [klageren] at købe billet hos 7-Eleven på Holstebro station, som var åben fra 8.15-20.00 den 21.10.2017.

Arriva fastholdt kontrolafgiften og oplyste at dennes pålydende på 750 kr. skulle betales senest den 15.11.2017.

Idet kontrolafgiften ikke blev betalt til tiden, blev der den 23.11.2017 sendt en betalingspåmindelse, hvorved der blev pålagt et gebyr på 100 kr. De nu skyldige 850 kr. skulle betales senest den 07.12.2017.

Den 08.12.2017 modtog vi igen en klage, hvor han igen med påstand om, at billetautomaten på Holstebro station var ude af drift, påberåbte sig, at han ingen skyld havde, i den manglende billet. Arriva svarede den 12.12.2017, at som vi allerede havde oplyst i vores første svar, viste loggen fra billetautomaten, at denne var funktionel op til [klagerens] togafgang, ligesom det blev oplyst, at vores kundeservicemedarbejder i toget, i forbindelse med udstedelse af kontrolafgiften havde noteret, at kundeservicemedarbejderen var vidende om, at billetautomaten var funktionel, idet han selv havde funktionstestet denne før afgang.

Vi henviste endvidere til de fælles landsdækkende rejseregler som kan findes på www.arriva.dk hvoraf det fremgår, at der for den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Kan man ikke fremvise gyldig billet ved kontrol, vil man få udstedt en kontrolafgift. Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget. Arriva fastholdt endnu engang kontrolafgiften, på 850,- som vi bad [klageren] betale senest den 27.12.2017.

Også denne betalingsfrist blev overskredet, hvorfor der den 08.02.2018 blev sendt endnu en betalingspåmindelse. Det skyldige beløber sig derfor per d.d., hvor sagen er sat i bero, til Ankenævnet træffer afgørelse i sagen, til 950,-.

[Arriva har senere korrigeret disse datoer over for ankenævnet]

Ud over at henvise til Arrivas besvarelser, kan vi oplyse at det er korrekt, at der var problemer med billetautomaterne og DSBs app og hjemmeside lørdag den 21. oktober 2017. Problemet opstod dog først omkring kl. 18.30 om aftenen, hvor [klagerens] kontrolafgift er udstedt om formiddagen kl. 10.16. Se evt. Link til avisartikel fra Berlingske Tidende her:

<https://www.b.dk/nationalt/it-fejl-skabte-problemer-for-dsbs-billetsalg>

I tidsrummet mellem kl. 09.00 og kl. 11.00 lørdag den 21.10.2017, er der er foretaget gennemførte billetkøb ved billetautomaten på Holstebro station, på følgende tidspunkter:
Kl. 09.07, kl. 09.16, kl. 09.36, kl. 09.48, kl. 09.49, kl. 09.50, kl. 09.51, 09.53, kl. 10.00, kl. 10.06, kl. 10.15, kl. 10.17, kl. 10.20, kl. 10.24, kl. 10.29, kl. 10.30, kl. 10.53, og kl. 10.58.

Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgiften på kr. 950,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand