

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0127

**Klageren:** XX

**Indklagede:** ARRIVA

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse med ustemplet klippekort. Glemte at stemple.

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

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 7. juni 2009.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 19. juni 2009.

**Klageren har oplyst**, at han skulle til sin nieces fødselsdag i Lemvig, hvorfor han et par dage forinden købte en billet på banegården i Århus. Efter vejledning på billetkontoret, købte han et 2-turs klippekort, selv om han plejede at købe en billet. På afrejsedagen den 4. juni 2009, glemte klageren at stemple klippekortet, da han var vant til at have billetten liggende i pungen og vise den ved billetkontrol.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden gyldig billet. Ved togskifte i Herning, stemplede han klippekortet.

I ARRIVAs forretningsbetingelser om kontrolafgift er blandt andet anført følgende:

#### ”Stk. 4 Kontrol af billetter og kort, samt kontrolafgifter

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog. Billetter og kort skal opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til Arrivas personale. Arriva accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Et klippekort skal være stemplet, inden rejsen påbegyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse.

Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre at alle maskiner til afstempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal på forlangende af Arrivas personale opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år samt legitimere sig med kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 600 kr. Betaler passageren ikke straks for kontrolafgiften, udleveres der en opkrævning på beløbet, og passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift, samt legitimere sig som beskrevet ovenfor.

Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den Arriva-station, passageren oplyser. Kontrolafgiften er kun rejsehjemmel i Arrivas tog.”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han ikke er vant til at benytte klippekort, der skal stemples, men plejer at købe billet, samt

at han stemplede i Herning og derfor har betalt for turen.

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

at klageren ikke stemplede sit klippekort inden afgang, hvormed han ikke har haft gyldig rejsehjemmel til den foretagne rejse,

at i Arriva Togs kundeservicekoncept er følgende oplyst: ”Et klippekort skal være stemplet, inden rejsen påbegyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse.”,

at ovenstående ikke tilsidesættes ved, at klageren efter udstedelsen af kontrolafgiften stemplede sit klippekort,

at klageren har erkendt, at den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes forglemmelse fra klagerens side, samt

at Arriva oplyser på stationerne og på indgangen ved samtlige tog, at passagerer, der rejser uden billetter eller kort, opkræves kr. 600 i kontrolafgift.

**SAGENS BEHANDLING I SEKRETARIATET:** Klageren har ønsket sagen behandlet af ankenævnet, selv om sekretariatet har henledt hans opmærksomhed på, at ankenævnet i en lignende sag afgjorde denne til fordel for trafikselskabet.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Parternes korrespondance.

**ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:** 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.

Af ARRIVAs forretningsbetingelser fremgår, at passageren skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, og at klippekort skal stemples inden rejsen påbegyndes.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at det skyldtes forglemmelse, at han ikke stemplede kortet inden afrejse, da han var vant til at bruge billet.

En sådan forglemmelse indebærer efter ankenævnet praksis ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der medfører, at klageren ikke skal betale den pålagte kontrolafgift ved at have rejst uden gyldig rejsehjemmel på tidspunktet for billetkontrollen.

Den omstændighed, at klageren senere stemplede billetten, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr., og klageren skal betale beløbet samt det pålagte rykkergebyr på 100 kr. inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust  
Nævnensformand