

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

Journalnummer: 2010-0156

Klageren: XX på vegne YY
8740 Brædstrup

Indklagede: ARRIVA

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse på UNG-billet uden WildCard.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 29. marts 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 4. maj 2010.

Sagens omstændigheder: Klagerens søn er 17 år og købte den 28. marts 2010 en UNG-billet ved billetsranken i Herning til Horsens. I toget blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr. for at køre uden gyldig billet, idet en UNG-billet alene er gyldig ved samtidig forevisning af ungcort/WildCard/WunderCard.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at da sønnen er 17 år og under uddannelse købte han selvfølgelig en UNG-billet,

at der ikke på stationen er skiltet med, at man skal have et særligt kort for at kunne benytte en UNG-billet, og personalet, der solgte billetten oplyste heller ikke om de særlige regler, hverken på den pågældende dag, eller da de prøvekøbte en billet senere en dag, da de tog billederne,

at han har dokumenteret det hele med fotos til Arriva, men de er ligeglade og henviser til deres hjemmeside. Men når man ikke er vant til at køre med tog og ikke har sin PC med, kan man ikke forventes at kunne gå på internettet, når man står på en station og skal køre med toget,

at han er helt enig i Arrivas punkt 1) og 2), men i punkt 3) er der et væsentligt problem, nemlig at passageren overhovedet ikke var i tvivl. Derfor giver det ikke nogen mening, at ringe til DSB eller Arriva-oplysning,

at der ikke er nogen information ved billetautomaten - hvilket er dokumenteret for Arriva ved tilsendte fotos. Passageren brugte i øvrigt ikke billetautomaten, fordi han købte billetten i Kort og Godt kiosken,

at hvis Arriva ville give en fair service overfor deres UNG-kunder, kunne de skilte bedre (jf. fotodokumentation af manglende skiltning fra den pågældende banegård), de kunne spørge den billetkøbende kunde om han var klar over reglerne, de kunne skrive det i tekst på billetten, osv.,

at hvis det bliver kutyme og acceptabelt blandt B2C [business to consumer] firmaer, at de kan "gemme" afgørende prisinformationer på deres hjemmeside, kan det få uoverskuelige konsekvenser og nærmest ubegrænsede muligheder for firmaerne for at indføre gebyrer og ekstrapriser, som udelukkende fremgår af deres hjemmeside, samt

at Arriva burde forpligtes til at informere bedre om reglerne, så passageren ikke havde grund til at komme i tvivl.

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

at 1) I forbindelse med billettering under togrejsen fra Herning til Horsens, via Skanderborg fremviste passageren Ung-billet men var ikke i besiddelse af gyldigt ungtkort, Wunder Card eller DSB WildCard. Ungbilletter betragtes dog udelukkende som gyldig rejsehjemmel ved samtidig fremvisning af gyldigt ungtkort,

at 2) I Arrivas Kundeservicekoncept står blandt andet oplyst, at passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog.

at 3) Såfremt passageren var i tvivl om gældende rejseregler, havde passageren havde umiddelbart inden afrejsetidspunktet mulighed for at indhente yderligere information om betingelserne for rejse på ungbillet

o Ved henvendelse i Kort & Godt kiosken på Herning Banegård

o I Billetautomaten under DSB Wild Card/Ungbillet

o Ved kontakt til DSB kundeservice på tlf. 70131415 (Nummeret står oplyst på Herning Banegård) eller Arriva kundeservice tlf. ARRIVA (70277482)

Arriva og DSB stiller hver for sig og i fællesskab en række oplysningskanaler til rådighed, således at passageren på flere måder har mulighed for at indhente nyttig information. Det er efterfølgende passagerens eget ansvar at gøre sig bekendt med gældende rejseregler inden afrejse.

Passagerer kan indhente information om DSB Wild Card/Ungbillet i billetautomaten. Informationerne indhentes ved at klikke på "?" i menu-feltet på billetautomatens forsideskærbillede, hvorefter passageren vælger DSB Wild Card/Ungbillet.

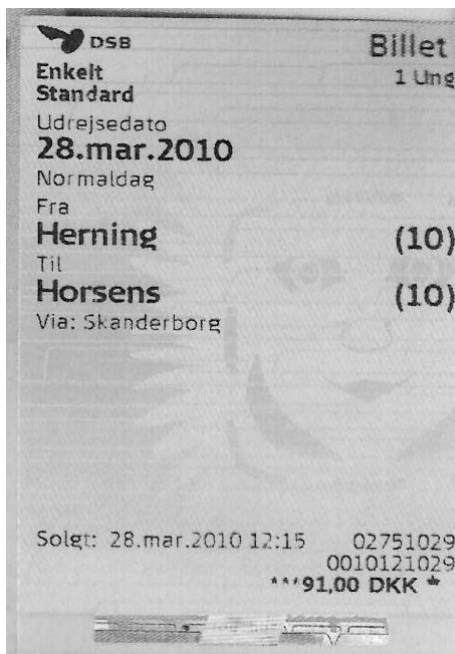
I billetautomaten, på internettet og i billetsalget kan alle kunder uhindret købe den billettype, kunden ønsker. Det er først i toget, passageren skal stå til ansvar for det foretagne køb. Af denne årsag spørger billetsalgspersonalet ikke til, hvorvidt kunden har gyldigt ungkort, når de sælger en ungbillet. Samme retningslinjer er gældende for andre rabatterede produkter, såsom 65-billetter, børnebilletter og ledsagerbilletter.

En ungbillet er gyldig både med DSB WildCard og med WunderCard. Sidstnævnte udstedes af Arriva. Rejser på Ungbillet kan foretages både med DSB og Arriva.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance. Ung-billetten så således ud:



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.

I Arrivas Kundeservicekoncept (Forretningsbetingelser) er blandt andet anført følgende:

”Billetter og kort til rejser på Arrivas strækninger

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort.”

3 af ankenævnets medlemmer udtaler:

Som det fremgår af kopien af billetten, står der anført "1 ung". Det er ikke på nogen måde angivet, at billettens gyldighed er betinget af tilkøb af et ung-kort.

Det lægges til grund som oplyst af parterne, at det ikke forbindelse med køb af Ung-billetten ved personlig betjening blev oplyst, at billetten kræver gyldigt ungtkort.

På den baggrund og henset til, at der findes andre rabatordninger, som ikke er betinget af, at passageren er i besiddelse af et særligt kort, findes klageren, der var 17 år, at have været berettiget til at gå ud fra, at han alene på grund af sin alder kunne anvende Ung-billetten som gyldig rejsehjemmel uden yderligere tilkøb.

Der har herefter foreligget sådanne særlige forhold, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Disse medlemmer bemærker, at det bør være muligt at påtrykke information på forsiden af UNG-billetten, at den kun er gyldig ved samtidig forevisning af gyldigt ung-kort.

2 af ankenævnets medlemmer udtaler:

I Arrivas Kundeservicekoncept (Forretningsbetingelser) er anført følgende om kontrol af billetter og kort samt kontrolafgifter:

" 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.

...

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 600 kr."

Det er således passagerens ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Følgende er anført i folderen "Rejse med ARRIVA" om billetter:

" Ungdomsbilletter Kan du købe, hvis du har et Arriva WunderCard eller et DSB WildCard.

WUNDER CARD YOUTH OG WUNDER CARD STUDENT:

Er du mellem 16 og 25 år (inkl.) kan du få op til 50 % rabat på togrejser i Danmark og 25 % rabat i det meste af Europa, når du rejser mellem medlemslande. Er du over 25 år og SU-modtager, kan du også få rabat på togrejser i Danmark. Desuden får du som medlem af både WunderCard Youth og WunderCard Student løbende specielle tilbud og rabatter på oplevelser og arrangementer.

Kortet skal altid fremvises sammen med ungillet. Evt. kontrolafgift eftergives ved efterfølgende fremvisning af gyldig ungkort, WunderCard eller WildCard mod administrationsgebyr på 100 kr.

Et WunderCard koster 185 kr. og kan købes på alle Arriva-betjente stationer eller på www.wundercard.dk. Her kan du også få mere information om kortet og dets fordele. WunderCard kan ikke købes hos DSB.”.

Klageren har oplyst, at sønnen ved billetkøbet bad om en UNG-billet. Da en sådan type billet ikke markedsføres særskilt, men alene i forbindelse med køb af et ”DSB Wild card” eller et ”Arriva WunderCard”, lægger disse medlemmer til grund, at klagerens søn på købstidspunktet havde kendskab til denne billetform og de dertil knyttede betingelser. Som følge heraf var det berettiget at pålægge ham en kontrolafgift for kun at kunne forevise en Ung-billet i kontrolsituationen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, jf. vedtægterne § 14, stk. 4, hvorefter følgende bestemmes:

AFGØRELSE:

ARRIVA skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr.

Idet klageren herefter har fået medhold i klagen, skal selskabet 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. vedtægterne § 27, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

Hvis selskabet ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen. Selskabets navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre selskabet har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet, jf. vedtægterne § 23, stk. 2.

Selve afgørelsen offentliggøres på hjemmesiden, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 22.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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.

På ankenævnets vegne, den 3. september 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved