

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

**Journalnummer:** 2010-0223

**Klageren:** XX

**Indklagede:** ARRIVA TOG A/S

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. Automat kunne ikke stemple.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** 18. juni 2010.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 13. juli 2010.

**Sagens omstændigheder:** Klageren skulle den 18. juni 2010 rejse fra Århus Hovedbanegård til Viborg og købte et 2-klips klippekort. Imidlertid kunne hun ikke stemple det i klippemaskinen på perronen, og da toget fløjtede afgang, steg hun på toget uden at have stemplet, da hun regnede med at få togføreren til dette.

Hun blev imidlertid pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Ved klagerens efterfølgende henvendelse til ARRIVA TOG A/S gjorde hun gældende, at hun ikke havde intentioner om at snyde, at hun lige havde købt klippekortet inden ombordstigning, at hun plejede at købe billet og troede, at klippekort kun var gyldige på den dag, man købte dem, samt at hun får transportomkostninger betalt af det sted, hvor hun arbejder som frivillig. Erklæring herom fra arbejdspladsen var vedlagt.

ARRIVA fastholdt kontrolafgiften og anførte, at togføreren ikke skelner mellem god og ond tro men udelukkende til, om passageren er i besiddelse af gyldig billet, at der er 5 klippemaskiner på perronen, samt at det af klageren i øvrigt anførte ikke kunne føre til en anden vurdering.

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at Arriva skriver, at togføreren ikke skelner mellem god og ond tro, da det ville give årsag til tvivl i situationen, men selve det danske retssystem er dog sådan foranstaltet, at der faktisk skelnes mellem god og ond tro,

at hendes argumenter for, at hun havde alle intentioner om at betale for rejsen, bør indgå som en vægtig del af den efterfølgende sagsbehandling,

at hun får alle transportudgifter dækket ved fremvisning af gyldig rejsehjemmel i forbindelse med frivilligt arbejde,

at billetten var købt samme morgen, og hun var i den tro, da hun ikke var i stand til at stemple den, at togføreren ville kunne se, den var købt i forbindelse med samme rejse. Togføreren gav hende fuldstændig ret og beklagede afgiften over for hende, men kunne have hjulpet hende med at stemple billetten,

at kontrolafgifter ikke må have som direkte formål at skabe profit for selskabet, da dette hurtigt kunne få en yderst uheldig virkning. Snarere er muligheden for at opkræve kontrolafgifter en forsikring, som skal muliggøre for Arriva at drive deres forretning, samt

at det er urealistisk, at en sådan afgørelse kan få indvirkning på andre rejsendes betalingsmønster.

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

at klageren ikke stemplede sit klippekort inden afgang, hvormed hun ikke havde 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 Arriva oplyser ved indgangen til toget, at passagerer uden gyldig billet opkræves kontrolafgift,

at der på perronen ved spor 2, hvorfra klagerens tog afgik, forefindes fire klippekortsautomater i umiddelbart forlængelse af hinanden. Klageren har dermed haft flere muligheder for at stemple inden påstigning på toget, samt

at det af klagerens oplyste om køb af klippekort umiddelbart inden afrejsen og at hendes arbejdsgiver betaler transporten, ikke fritager hende for ansvaret for selv at huske at stemple inden ombordstigning.

## **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

I en tidligere sag har ankenævnets sekretariat og Arriva TOG A/S haft følgende korrespondance om kontrol af maskinel:

**Sekretariatet:** "Hvordan finder I ud af om en maskine er i uorden og hvor registreres det i givet fald hvis der har været tekniske problemer og hvis disse er udbedret og hvad tid de er udbedret?"

ARRIVA TOG A/S: "På Århus H er DSB ansvarlig for driften af klippekortsautomaterne (i jernbaneterminologi bedre kendt som Almex). Det er derfor mest sandsynligt, at DSBs billet salg eller telefoniske kundeservice vil modtage de hurtigste reaktioner, såfremt en eller flere klippekortsautomaterne er ude af drift.

Herudover er det også ofte tilfældet, at passagerne stiger ombord, og derefter orienterer personalet i (DSB eller Arriva) toget, der efterfølgende orienterer de ansvarlige, således en defekt kan blive registreret og udbedret.

Arriva får automatisk tilsendt på billetautomater fra DSB fejlmeldinger, idet disse ejes og fjernovervåges af DSB.

Dette er dog ikke tilfældet for klippekortsautomaterne. Her har passagerer selv mulighed for at kontakte Arriva, såfremt en klippekortsautomat er defekt. I så fald registrerer Arriva dette og udbedrer eventuelle fejl – som regel indenfor få timer. Når en eventuel fejl er udbedret, registreres dette atter.

Sekretariatet spurgte herefter om maskinerne teoretisk set kunne stå uden at virke, hvis ingen passagerer fejlmelder dem.

ARRIVA TOG A/S: "For at svare ja til spørgsmålet, må det omformuleres en smule: [Er det korrekt forstået at teoretisk set, kan de fem klippekortsautomater på perronen mellem spor 4-5 på Århus H stå uden at virke, hvis ingen passagerer fejlmelder automaterne?](#)

Ja, i teorien, såfremt følgende forudsætninger er opfyldt:

- at alle fem automater er defekte på samme tid
- at ingen passagerer orienterer Arriva eller DSBs personale telefonisk, i toget eller på stationen
- at hverken Arriva eller DSB personalet ikke selv bemærker defekterne, når de opholder sig på perronen, og passagerne forgæves forsøger at stemple
- at hverken Arriva eller DSB personalet ikke undrer sig over, at ingen af passagerne fra Århus H har stemplet deres klippekort

Arriva kører egenkontrol med vore egne klippekortsautomater. Det vil sige, at vi selv tester automaternes funktionalitet, herunder hvorvidt der stemples, og om der stemples korrekte oplysninger. Kontrollen foretages i forbindelse med, at vores personale efterser og tømmer billetautomaterne for penge, cirka 0,5 - 2 gange ugentligt."

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af bekendtgørelse af lov om jernbaner § 23, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Følgende fremgår af Arrivas Kundeservicekoncept (forretningsbetingelser):

### **"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.

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.

### **Bortfald (eftergivelse) af kontrolafgifter | særlige tilfælde kan kontrolafgiften bortfalde (eftergives).**

Dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel herpå kan nævnes, at billetautomaten, på en i øvrigt selvbetjent station, ikke har virket. Det er ensidigt Arriva, der kan udøve denne konduite. Kan kunden efterfølgende fremvise kort (legitimations-, periode- eller ungcort (Wunder Card eller Wild Card)), som var gyldigt på dagen og strækningen for udstedelse af kontrolafgiften, dog senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, eftergives kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ”

Det står anført på stationerne og på siderne på togene, at man ikke skal rejse uden gyldig billet, idet det koster en kontrolafgift.

### ***Den konkrete sag:***

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selv om hun ikke havde gyldig rejsehjemmel, da hendes klippekort ikke var stemplet.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren kun forsøgte at stemple klippekortene i én automat på perronen.

Ifølge oplysningerne fra ARRIVA TOG A/S er der på den pågældende perron ved spor 2, hvorfra toget afgang, 4 klippemaskiner i umiddelbar forlængelse af hinanden.

Ankenævnet finder, at klageren burde have forsøgt at stemple sit kort i de øvrige maskiner, hvilket hun undlod. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

ARRIVA TOG A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. december 2010.



Tine Vuust  
Nævnshoved