

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0273**Klageren:** XX på vegne YY
6710 Esbjerg V**Indklagede:** ARRIVA**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for kørsel på forkert billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Torben Steenberg (2 stemmer)**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 20. november 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. december 2011.**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn rejste lørdag den 19. november 2011 fra Guldager til Ulfborg. Til rejsen anvendte sønnen sit "Wildcard" og et "ung 2-klips klippekort til billigdage", som han havde købt i en selvbetjeningsautomat på Guldager station.

Det fremgår af Arrivas rejseregler, at man ved rejser mandag – torsdag og lørdag; de såkaldte billigdage, opnår 50 % rabat ved køb af ungdomsbilletter, mens man fredag og søndag samt "de store rejsedage" kun opnår 25 % rabat.

Ungdomsbilletter kan købes som klippekort, men ved brug af klippekortet skal man være opmærksom på, at et klippekort købt til billigdags pris kun kan bruges til billigdage.

Da klagerens søn søndag den 20. november 2011 rejste retur til Guldager, anvendte han det sidste klip på klippekortet. Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han pålagt en kontrolafgift, fordi klippekortet ikke var gyldigt til rejse på en ikke-billigdage.

Klageren anmodede den 20. november 2011 ARRIVA om annullering af kontrolafgiften, idet sønnen ved købet af klippekortet ikke var blevet gjort opmærksom på, at klippekortet ikke kunne anvendes om søndagen.

ARRIVA fastholdt den 1. december 2011 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt til, at en ungdomsbillet købt til billigdage ikke kan anvendes på søndage. ARRIVA tilbød

dog at undersøge sagen yderligere mod, at klageren indsendte kopi af kontrolafgiften, gyldigt ungdomskort og billet eller kort.

Den 6. december 2011 indsendte klageren de omtalte dokumenter med undtagelse af klippekortet.

ARRIVA fastholdt samme dag kontrolafgiften med henvisning til at klagerens søn ved købet aktivt havde valgt sin rejsedato den 19. november 2011, hvorefter billetten kun var gyldig til ud- og hjemrejse denne dato og derfor ikke var gyldig den 20. november 2011.

ARRIVA understregede, at en ungdomsbillet til billigdag ikke var gyldig rejsehjemmel på fredage og søndage og henviste til de betingelser, man accepterer, når man erhverver sig et ungdomskort (Wildcard eller Wundercard).

Skærbillede fra billetautomaten:

Billetinformati DSB WildCard/Ung

Med et DSB WildCard kan du købe ungdomsbillet. Ungdomsbilletten kan bruges alle ugens dage, men er billigst på Billigdage. Mandag - torsdag og lørdag er Billigdage. Undtaget er de store rejsedage: onsdag før påske, Skærtorsdag, 2. påskedag, dagen før St. Bededag, dagen før Kr. Himmelfartsdag og dagene 22. december - 1. januar (inkl.)

Du kan købe et DSB WildCard hvis du er mellem 16 og 25 år (inkl.) og et DSB WildCard 26+, hvis du er 26 og derover. Samtidig bliver du medlem af DSB WildCard Club. Du får op til 50% rabat på dine rejser i Danmark. Der gives ikke rabat på togrejser der foregår inden for samme takstområde (undtagen Fyn) og lokalt i Hovedstadsområdet.

Kortet koster kun 185 kr. om året.

DSB WildCard kan ikke købes i denne automat, men hvis du har bestilt et DSB WildCard på dsb.dk/wildcard, kan du via dit bookingnummer hente dit midlertidige kort her i automaten.

OK

Skærmpriint fra billetautomat

Billetinformatiøn

2-klipsbillet

Hvis du ønsker en returbillet, skal du købe en 2-klipsbillet som er gyldig til to enkeltrejser. En 2-klipsbillet kan også bruges til en rejse for to personer hvis du klipper begge klip.

2-klipsbilletten koster det samme som to enkeltbilletter på den strækning du har valgt.

2-klipsbillet vælges under knappen "Klippekort / Retur" på forsiden.

Billetten skal stemples i bussen eller på stationen ved rejsens start.

OK

Skærmpriñt fra billetautomat

Et ungdoms-klippekort ser således ud:

ARRIVA 2-klipsbillet

Standard Lng
Billigdag

Gyldig til 2 rejser mellem

Silkeborg (30-32)
og
Engesvang (17)

Via:

Husk at stemple.
Både ved ud- og hjemrejsu.

Kun med W-Card.

Sølet:
15.dec.2011 10:29 62661
0009127661

***28,00 DKK

Lær om anvendelse på bagsiden

Kl. Dato Zone

1
2

Kortet skal stemples i bus, lokalbaner og eller på perronen inden rejsen begynder. Er kortet ikke stemplet, er det ugyldigt. Kontrollér at tid og zone er korrekt. Hvis rejsen annulleres vil opslag med 6 måneders varsel.

For rejsen gælder det bekræftede rejsebillets betingelser og begrænsninger for eksklusivezoner og tilførselszoner - her nærmere hos selskaberne. Undgå at borte eller beskadige kortet.

2363951

Billetsudstedt:
H.C. Andersen
politip.
© 2003 Odense
By og Havn

Serie 492
P 6109

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at på intet tidspunkt ved købet af klippekortet blev sønnen gjort opmærksom på, at dette skulle bruges samme dag pga. differentierende priser,

at man ikke kan sælge et produkt (2 klipskort), uden at gøre opmærksom på, at det KUN kan bruges på helt bestemte dage,

at de ikke købte det for at det skulle være billigere, for det er det jo ikke, men blot for at det skulle være nemmere for sønnen,

at hvis de havde købt et 2-klipskort dagen før, som ikke var en billigdag, havde de jo betalt for meget for hjemturen,

at det burde ikke være muligt at sælge et produkt, som kan sætte unge og ældre mennesker i dette dilemma,

at de lever i en travl hverdag, hvor der er rigtig mange ting der skal huskes, og indimellem er man nødt til at blive mindet om disse ting / regler, heriblandt ved køb at et produkt, samt

at det er lidt unfair at udbyde et produkt uden, at der oplyses om specielle betingelser ved købet.

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

at det fremgår af sagen, at sønnen selv købte et 2-klipskort, ung, billigdag i billetautomaten på Guldager station, og at rejsen er foretaget mellem Guldager og Ulfborg,

at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning på toget. Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, vil få udstedt en kontrolafgift. Dette fremgår af deres kundeservicekoncept og forretningsbetingelser samt oplyses på alle ARRIVAs stationer og på dørene til toget,

at forudsætningen- for at man ved rejse på ungdomsbillet har gyldig rejsehjemmel er, at man har gyldigt ungdomskort (Wildcard eller Wundercard). Når man erhverver et af disse kort, accepterer man samtidigt de der oplyste regler og betingelser, som gælder for brugen af kortet og ungdomsbilletter. Det er således kortindehaverens eget ansvar at sætte sig ind i de gældende regler,

at ved køb at billetter og kort i billetautomaterne gives information i form af korte beskrivelser. Billetautomaten indeholder ikke rejseregler, det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at det købte produkt svarer til det ønskede og krævede for rejsen,

at på billetautomaten vises på forsiden et ikon med et spørgsmålstegn. Trykker man på dette, gives information, som kan være relevante netop på det sted i købsprocessen. Ikonet med spørgsmålstegnet vises ved næsten alle sider, også på siden, hvor man kan vælge billettype,

at på 2-klipskort til ung, oplyses det på kortet, om det er gyldigt på billigdag eller normaldag. På kortet henvises desuden til gyldighed, som man kan læse om på bagsiden af kortet; "For rejse gælder det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/rejseregler." Én af disse regler er, at der på ungdomsbilletter fra mandag til torsdag (billigedage) opnås en rabat på 50 % i forhold til standard billet, og på fredage og søndage (normaldage) opnås en rabat på 25 %. Køber man et ungdoms-klippekort til billigdag, kan man kun rejse på dette mandage, tirsdage, torsdage og lørdage. Køber man et klippekort til normaldage kan man rejse alle dage, men går glip af ellers mulig rabat på mandage, tirsdage, onsdage, torsdage og lørdage. Dette oplyses i de vilkår for brugen af

ungdomskort og ungdomsbilletter, som passageren accepterede ved erhvervelse af ungdomskortet, samt på "mitarriva.dk/ungdomsbilletter",

at de ikke tidligere har registreret klager over produktet, samt

at på alle stationer, som ARRIVA betjener, er der opstillet I-Terminaler, hvor passagerne har gratis adgang til internettet og derved mulighed for at orientere sig om billetter og produkter på Arrivas og DSBs hjemmeside.

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 dagældende lov om jernbaner § 23, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Arrivas forretningsbetingelser:

"Stk. 3 Billetter og kort

Passagerer skal have gyldig rejsehjemmel.

Arriva transporterer alle, der har gyldig billet eller kort.

Billetter og korts gyldighed fremgår af billetten eller kortet.

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. Har passageren ikke uopfordret vist billet eller kort til Arrivas personale, accepterer Arriva kun billetter eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom.

Klippekort samt 1- og 2 klipsbillet 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.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldig billet eller kort, skal på forlangende af Arrivas personale opgive sit 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. (fra 18. januar 2011 er satsen 750 kr.). betaler passageren ikke straks 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. børn, der træffes uden gyldig billet eller kort, får en kontrolafgift på 300 kr. (ændres til 375 kr. fra 18. januar 2011) samme takst gælder for hunde, mens afgiften for cykler er 100 kr.

Nægter passageren at modtage opkrævningen eller at legitimere sig, kan passageren sættes af toget. Passageren har ikke krav på tilbagebetaling af eventuel allerede foretaget betaling.

Kontrolafgiften er samtidig billet til rejsen til den station, passageren oplyser.

Kontrolafgiften er kun rejsehjemmel i Arrivas tog.

Som passager uden gyldig billet eller kort betragtes også passagerer, der benytter kort med spærretid (f.eks. pensionist-kort) udenfor kortets gyldighedstid."

Fra mitarriva.dk, - ungdomsbillet: Ungdomsbillet

Er du mellem 16 og 25 år (inkl.) eller fuldtidsstuderende, der modtager dansk SU, har du mulighed for at rejse på ungdomsbillet. Du kan kun rejse på ungdomsbillet, såfremt du har et Ungdomskort (Wunder Card eller Wild Card).

[> Læs mere her](#)

Rejser du mandag til torsdag samt lørdag får du 50 % rabat på din rejse. Fredag og søndag og på de store rejsedage får du 25% rabat på din rejse. De store rejsedage er:

- onsdag før Påske
- Skærtorsdag
- 2. påskedag
- dagen før Store bededag
- dagen før Kristi himmelfartsdag
- dagene fra den 22.12. til 01.01. (begge dage inkl.)

Bemærk at der ikke kan rejses på ungdomsbillet på togrejser, der foregår inden for samme takstområde (undtagen Fyn). Se danmarkskort med takstområder (lokal- og regionsgrænser) [her!](#)

Rejser du på ungdomsbillet, kan du gratis tage op til to børn under 12 år med på rejsen.

Ungdomsbilletten er gyldig fra kl. 04.00 på den rejsedato, der er påtrykt billetten og til kl. 04.00 den efterfølgende dag.

En enkeltbillet giver ret til én rejse med tog fra afrejsestationen til bestemmelsesstationen. Herudover kan du benytte billetten til tilslutningskørsel med tog og bus indenfor afrejse- og bestemmelsesstationens omstigningsområde. Billetten kan også benyttes til en kortere strækning end den, der står på billetten.

Ungdomsbilletten sælges i billetsalget, online og i billetautomaterne på stationerne.

Ungdomsbillet som klippekort

Du kan også købe en ungdomsbillet som 1-, 2- eller 10-klippekort. Så kan du selv bestemme, på hvilke dage, du ønsker at rejse. Bemærk dog, at du ikke kan bruge et klippekort til billigdage på normaldage. Samtidig skal du selv huske at stemple klippekortet i klippekortautomaterne i bussen eller på perronen, inden du stiger ombord på toget.

Rejser du med 1-, 2- eller 10-klippekort, opnår du ikke yderligere rabat i forhold til de almindelige ungdomsbilletter.



Wildcard, dsb.dk:

Produktregler for DSB WildCard

Køb af DSB WildCard

Er du mellem 16 og 25 år (begge inkl.) eller SU-modtager, kan du købe DSB WildCard. Med et DSB WildCard kan du købe Ungdomsbilletter og få rabat på alle togrejser, [der passerer en takstgrænse](#).

Det er ikke nødvendigt at vise dit DSB WildCard, når du køber ungdomsbillet. Til gengæld skal du altid vise kortet, når du bliver billetteret i toget. Sammen med dit DSB Wildcard, vil du også blive bedt om at vise anden legitimation, der viser, du er den rigtige ejer af dit DSB WildCard. Denne legitimation skal indeholde navn og fødselsdato (eksempelvis pas, kørekort eller sygesikring).

26 år (og derover) samt dansk SU-modtager

Ved køb af DSB WildCard i netbutikken på dsb.dk skal du acceptere en tro og love erklæring, hvor du bekræfter, at du på købstidspunktet af DSB WildCard'et modtager dansk SU-stipendium og/eller SU-lån herunder slutlån.

Du er SU-berettiget, hvis du har en gyldig støttemeddelelse fra SU-styrelsen og modtager SU-støtte i den pågældende måned, hvor du bestiller et DSB WildCard.

Et DSB WildCard kan således kun udstedes med 1. gyldighedsdag i en måned, hvor der er SU-stipendium eller slutlån til udbetaling. Dette gælder også, selvom der kun udbetales SU-stipendium i én måned på støttemeddelelsen.

Ved køb af DSB WildCard via SMS accepterer du automatisk ovenstående tro og love erklæring, når du accepterer SMS købet.

Rabat

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og lørdag sparer du 50% på den ordinære billetpris på Standard. Fredag og søndag sparer du 25%. For Ungdomsbilletter og DSB WildCard rabat gælder der særlige regler ved Helligdage og dagene op til. [Læs mere om Ungdomsbilletten](#).

Du får ikke rabat på togrejser, der foregår inden for samme takstområde (undtagen Fyn) eller lokalt i Hovedstadsområdet.

Du får også 20 % på Øresundsbilletter og 25 % rabat på varer i salgsvognen i InterCity og InterCityLyn.

Den konkrete sag:

Der er afgivet 3 stemmer for at give indklagede medhold med følgende begrundelse:

Det følger af ARRIVAs rejseregler, at passagerer uden gyldig billet kan pålægges en kontrolafgift.

Klageren købte i en automat et "ung 2-klips klippekort" til billigdag med udrejse den 19. november 2011, som var en lørdag og altså en billigdag, med henblik på returrejse søndag, som ikke er en billigdag.

Det fremgår af ARRIVAs hjemmeside om Ungdomsbilletter, at man kan købe en ungdomsbillet som et 2-klips klippekort, men at man skal være opmærksom på, at et klippekort til billigdage ikke kan anvendes til rejse på normaldage.

Det fremgik af det klippekort, som klagerens søn købte, at det var til brug for rejse på en billigdag og kun var gyldigt med et W-card.

Klagerens søn havde et WildCard. I betingelserne for WildCard står anført, at indehaveren sparer 50 % på den ordinære billetpris mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og lørdag, som er billigdage, og 25 % ved rejse om fredagen og søndagen.

Uanset at det ikke er en hensigtsmæssig tekst på skærmbilledet, at man skal købe et klippekort, hvis man skal rejse retur, finder disse medlemmer af ankenævnet - når det i forbindelse med køb af WildCard oplyses, hvilke dage er billigdage, sammenholdt med teksten på klippekortet om, at dette kun kunne anvendes til rejse på billigdag - ikke grundlag for at fritage klagerens søn for kontrolafgiften.

Der er afgivet 2 stemmer for at give klager medhold med følgende begrundelse:

Teksten på skærmbilledet om 2-klipsbillet i billetautomaten er formuleret på en sådan måde, at passageren opfordres til at købe et 2-klipskort i stedet for 2 enkeltbilletter i de tilfælde, hvor passageren skal foretage en returrejse.

Ved køb af et 2-klipskort opnås ingen besparelse ud over, hvad ung-billetten indebærer. Men det fremgår ikke af skærmteksten, at man skal være opmærksom på, at klippekortet kun kan anvendes man-torsdag samt lørdag, hvis det er købt til rejse på en billigdag.

På baggrund af den manglende information herom findes det i den konkrete sag ikke at kunne bebrejdes klagerens søn, at han var af den fejlagtige opfattelse, at det købte 2-klips kort kunne anvendes til returrejsen den følgende dag.

Henset hertil findes der at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at han skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Alle nævnets medlemmer henstiller til ARRIVA at drage omsorg for, at teksten på skærmbilledet tilrettes, således at det gøres tydeligt, at klippekort til billigdag udelukkende kan anvendes man-torsdag samt lørdag og derfor ikke kan købes til en rejse på en anden dag.

Ankenævnet træffer afgørelse efter stemmeflertallet:

AFGØRELSE:

ARRIVA er berettiget til at opretholde kontrolafgiften på 750 kr. og beløbet skal betales til ARRIVA inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke.

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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 26. marts 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved