

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0248

Klageren: XX på vegne af YY
8680 Ry

Indklagede: Arriva

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet til sidste del af rejsen samt to rykkere på 100 kr. hver.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 30. april 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 12. juli 2012.

Sagens omstændigheder: Klagerens søn havde et HyperCard og rejste den 16. marts 2012 fra Laven station til Borris station. Ifølge klageren, havde hendes søn ingen erfaring med at købe billetter i automaten på Laven station og har beskrevet forløbet således: *"Han trækker en billet fra Laven til Herning og føler sig sikker på, at Borris ligger før Herning. Da han erfarer, at toget ikke er stoppet i Borris før, toget ankommer i Herning, regner han med at kunne købe billet fra Herning til Borris i toget. Der er nemlig ikke tid til at stå af toget og købe billetten i Herning."*

Ved kontrol i toget efter Herning station blev klagerens søn pålagt en kontrolafgift på 750 kr. klokken 19:53.

Klageren anmodede Arriva om at annullere kontrolafgiften, idet hendes søn var totalt uvant med at rejse i tog og var tæt på at komme for sent, og han kunne i forvirringen ikke finde Borris som endestation, da denne ikke fremgik umiddelbart, men skulle testes frem. Klageren anførte desuden, at der burde tages individuelle hensyn, og at hendes søn ikke forsøgte at snyde, hvilket understøttes af, at han betalte fuld pris for billet mellem Laven station og Herning station, hvilket sandsynligvis var mere end, hvad han reelt skulle have betalt med sit HyperCard.

Arriva fastholdt kontrolafgiften i brev af 13. april 2012, da det altid er passagerens ansvar at møde i så god tid før togafgang, at korrekt billet kan købes inden den aktuelle rejse, og da klagerens søn ikke havde gyldig billet til rejsen fra Herning station til Borris station.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes søn er uvant med at køre tog og ikke kunne finde ud af at købe en billet til Borris station og ikke havde nogen anelse om, hvor Borris lå, og ingen erfaring med at trække billetter i automaten,

at han regnede med at kunne købe billet til Borris i toget,

at han ikke fik nogen mulighed for at forklare sig i kontrolsituationen, og at kontrolløren ikke tog hensyn til, at der ikke var tale om snyd, men manglende erfaring,

at havde han forsøgt at snyde, havde han ikke valgt at købe en billet fra Laven station til Herning, samt

at der bør tages individuelle hensyn, når det er åbenlyst, at der ikke tale om snyd, men uvidenhed, usikkerhed og ingen erfaring.

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

at klagerens søn ikke kunne vise gyldig billet ved billettering,

at det ikke er muligt at købe billetter i Arrivas tog, hvilket fremgår af Kundeservicekonceptet samt forretningsbetingelserne,

at det fremgår af dørene på togene samt på Arrivas stationer, at passagerer, der træffes i toget uden gyldig billet, vil få udstedt en kontrolafgift,

at man kan købe billet til alle stationer i Danmark i alle automater, herunder kan man også købe billet til Borris station på Laven station,

at der på alle Arrivas stationer er I-terminaler tilgængelige for passagerne, med gratis forbindelse til internettet, således at passagererne har mulighed for at søge information og billetter og eventuelt lave rejseplanlægning,

at det er passagerens ansvar at have gyldig billet til rejsen, inden ombordstigning på toget, og at denne regel som udgangspunkt er ufravigelig også i tilfælde af manglende erfaring med at benytte en billetautomat, samt

at Arriva ikke skelner mellem, hvorvidt en passager uden gyldig rejsehjemmel måtte have handlet i god eller ond tro.

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.

Fra ARRIVAs Kundenservicekoncept/forretningsbetingelser:

"Billetter og kort

Passagerer skal have gyldig rejsehjemmel. Arriva transporterer alle, der har gyldig billet eller kort. Passagererne må selv sørge for ind- og udstigning og medtagning af bagage med mere. Arriva hjælper, så vidt det er muligt, den enkelte rejsende med ind- og udstigning eller at finde plads i toget.

Arriva kan i særlige tilfælde afvise passagerer til det enkelte tog, såfremt pladsforholdene betinger det, men Arriva vil bestræbe sig på altid at have tilstrækkelig kapacitet, eventuelt ved at tilbyde alternativ transport, således at ingen passagerer vil blive afvist eller efterladt.

Arriva kan udelukke personer fra transport, uanset om de har gyldig billet, hvis de udgør en sikkerhedsmæssig risiko, er til gene for andre passagerer, togets personale eller i øvrigt ikke følger anvisninger fra vores personale eller de anvisninger, som fremgår af opslag eller anden tilsvarende information om benyttelse af det enkelte tog.

Billetsalg i tog

Arriva sælger ikke billetter i toget.

Billetter og kort til Arriva-betjente strækninger kan købes på Arrivas og DSB's stationer i billetsalgenes åbningstider samt i billetautomaterne.

Bevægelseshæmmede, synshandicappede og andre, som ikke ved egen hjælp er stand til at købe billet, kan købe billet i toget. Arriva udgiver i fællesskab med DSB og DSB First en folder om Handicapassistance. Folderen findes elektronisk på Arrivas hjemmeside og kan endvidere afhentes på Arrivas salgssteder.

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.”

Fra bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b: ”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens søn havde HyperCard, og at han købte en billet fra Ry til Herning til 82 kr.

Sønnen kunne på sit HyperCard have rejst fra Ry til Silkeborg uden ekstra betaling, men kunne ikke i Ry købe billet fra Silkeborg.

Hvis han havde købt billet fra Ry til Borris med sit Hypercard, ville billetten have kostet 57 kr. Klagerens søn betalte derfor reelt en merpris på 25 kr.

Da han ikke kunne forevise en gyldig billet til Borris ved kontrollen, som foregik efter Herning station, hvortil klagerens billet kun var gyldig, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Men i det konkrete tilfælde, hvor klagerens søn rent faktisk havde betalt mere for billetten, som dækkede en kortere rejse, end han skulle have gjort, hvis han havde købt en korrekt billet, finder ankenævnet, at ARRIVA Kundecenter ved klagerens henvendelse om annullering af kontrolafgiften burde have frafaldet denne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA skal frafalde kontrolafgiften, men skal i den konkrete sag ikke betale gebyr til ankenævnet for tabt sag.

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

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. december 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved