

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0360

Klageren: XX på vegne af YY
6830 Nørre Nebel

Indklagede: Arriva

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende sms-billet.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 29. august 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 9. oktober 2012.

Sagens omstændigheder:

Klagerens barnebarn rejste den 24. august 2012 med tog fra Esbjerg station til Varde station. Ifølge klageren var barnebarnet ankommet med bus fra Åbenrå klokken 17:22 og skulle nå en videre forbindelse til Varde station klokken 17:37. Barnebarnet havde flere gange forsøgt at bestille en sms-billet på nummeret 1419, som han havde fået oplyst på Arrivas hjemmeside om sms-billetter. Dette virkede imidlertid ikke, og han steg derefter på toget i håb om at der møde en kontrollør, der kunne hjælpe ham.

Arriva sms-billetsystem på 1419 sælger udelukkende Oneday billetter på udvalgte dage, Aftentur billetter, der gælder efter klokken 18:00 og Nattergal billetter, der gælder efter klokken 22:00.

Klokken 17:55 i toget til Varde, blev klagerens barnebarn pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Klageren anmodede den 29. august 2012 Arriva om at annullere kontrolafgiften med henvisning til ovennævnte forløb, samt at de senere via venner var blevet bekendt med, at nummeret, der skal benyttes ved bestilling af sms-billetter, er 1408, og ikke 1419. Klageren anførte, at det var ualmindeligt groft og misvisende, at Arriva oplyste det forkerte nummer.

Arriva fastholdt kontrolafgiften den 25. september 2012 med den begrundelse, at det er passagegens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig billet eller kort inden ombordstigning, da der ikke sælges billetter i Arrivas tog. Arriva anførte desuden, at sms-billetter skal være modtaget inden

man stiger på toget, og at sms-billetter i Esbjerg kan købes via Sydtrafik ved at sende en sms til 1408. Arrivas særbilletter; Aftentur og Nattergal kan købes ved at sende en sms til 1419, men man kan først købe Aftentur lidt før klokken 18:00 og Nattergal lidt før klokken 22:00, hvorfor Arriva ikke havde oplyst et forkert nummer til deres særbilletter. Arriva anførte endvidere, at DSBs billet salg på Esbjerg banegård havde åbent fredag den 24. august 2012 fra 08:30-17:00, at Kort & Godt butikken på Esbjerg banegård, som også sælger billetter, havde åbent fra 05:45-23:00, samt at der derudover var mulighed for at købe billetter i billetautomaten på Esbjerg banegård. Arriva anførte afslutningsvis, at havde barnebarnet forsøgt at købe en særbillet inden for det åbne salgstidsrum, var klageren velkommen til at oplyse barnebarnets mobilnummer til brug for videre undersøgelser, men hvis et køb af sms-billet ikke er lykkedes, fritager det ikke passageren for at købe billet på anden vis.

Der blev herefter indgivet klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som anmodede Arriva om at undersøge, om de af klageren oplyste to telefonnumre var blevet anvendt til forsøg på køb af sms-billet den pågældende dag. Arriva oplyste i mail af 23. november 2012, at deres billetkøbssystem håndterer og logger alle køb af sms-billetter, og at dette system ikke viste forekomst af nogen af de to telefonnumre – heller ikke forsøg på køb via smartphone i netbutikken.

Ankenævnet spurgte desuden ARRIVA om personalet i Kort & Godt butikken på Esbjerg banegård kan bistå med at købe sms-billet, samt om der sælges almindelige billetter derfra, når billetsalg indland lukkede kl. 17 om fredagen.

ARRIVA svarede følgende: " Vi har undersøgt hvorvidt passagerer kan få hjælp til at købe Sydtrafik SMS-billetter på deres mobiltelefoner i Kort & Godt butikken på Esbjerg station, samt hvorvidt man kan købe billet til både lokale og takstoverskridende rejser i butikken.

Vi kan, ud fra det oplyste, ikke garantere at personalet i Kort & Godt butikken til enhver tid vil kunne hjælpe med køb af Sydtrafik SMS-billet. Kort & Godt butikken har ikke udstyr til at sælge Sydtrafik lokalbilletter og kan kun sælge billetter til takstoverskridende rejser. Ved henvendelser i butikken om lokalbilletter, uden for DSB's billetsalg åbningstid, henvises derfor til billetautomaten. Personalet i Kort & Godt vejleder gerne i brug af billetautomaten."

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hendes barnebarn forgæves havde forsøgt at købe en sms via 1419 flere gange,

at han steg på toget med den forventning at møde en venlig kontrollør, der kunne hjælpe ham, men i stedet mødte han en arrogant og uvenlig kontrollør, der beskyldte ham for at snyde,

at det var første gang han var alene med toget fra Esbjerg,

at han skulle med det tog, der havde afgang klokken 17:37, da hans mor ventede på ham på Varde station,

at han havde penge på sin telefon til at købe billetten og absolut ingen intentioner havde om at snyde, samt

at der på Arrivas hjemmeside først burde oplyses om den almene sms-billet, der købes på 1408, og at reklamer for særbilletter burde figurere nederst på siden.

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

at det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig billet inden ombordstigning på toget,

at der ikke sælges billetter i Arrivas tog, og træffes passagerer uden gyldig rejsehjemmel, vil de få udstedt en kontrolafgift,

at sms-billetter skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning på toget,

at det er beklageligt, at klagerens barnebarn forsøgte at købe via Arrivas billetsystem (Sms til 1419), da dette ikke var muligt, eftersom dette system bruges til at købe Oneday billetter på udvalgte dage, Aftentur billetter efter klokken 18:00 og Nattergal billetter efter klokken 22:00,

at han kunne have benyttet Sydtrafiks sms-billetsystem (Sms til 1408) eller have købt billet i billetautomaten, i billetsalget eller i Kort & Godt butikken på Esbjerg banegård, ligesom der her kunne være bedt om hjælp til billetkøbet,

at der på Esbjerg Banegård er opstillet en Arriva I-terminal med internetadgang, hvor der kan søges oplysninger om billetkøb,

at der på mitarriva.dk findes oplysninger om Arrivas sms-billetter, hvor der desuden gøres opmærksom på billetternes begrænsninger, samt at sms-billetter skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning,

at Arriva gennem deres netbutik udelukkende markedsfører deres egne særbilletter, og disse billetter har, alt efter produktet, forskellige begrænsninger for så vidt angår gyldighed og udbudsperiode og kan desuden kun benyttes i Arrivas tog,

at Sydtrafik udbyder sms-billetter indenfor ét takstområde, og at de disse billetter er gyldige i Arrivas tog, medmindre andet er anført ved købet, samt

at der på mitarriva.dk henvises til de respektive trafiksekskabers hjemmesider for rejser inden for ét takstområde, og at der desuden findes et oversigtskort med alle zone-, lokal- og regionsgrænser.

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 bestrebe 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 billetsalgens 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 mitarriva.dk/smsbilletter/køb via mobiltelefon:

Billetkøb via mobiltelefon



Køb via almindelig mobiltelefon

Følgende ARRIVA billetter kan købes via SMS:

- Arriva Oneday ([Læs mere her >>](#))
- Arriva Aftentur ([Læs mere her >>](#))
- Arriva Nattergal ([Læs mere her >>](#))
- Arriva Familiebillet ([Læs mere her >>](#))
- Arriva Juleshopping ([Læs mere her >>](#))

Billetkøb via SMS er "nu og her" billetter som kan købes på udvalgte datoer. Se hvilke datoer du kan købe de respektive Arrivabilletter via ovenstående links. Der kan ikke vælges dato og tidspunkt når man køber SMS billetter! Aftentur og Nattergal billetter kan købes via SMS umiddelbart op til først mulige afgangstidspunkt på dagen, nemlig nogle minutter før kl. 18.00 til Aftentur og ligeledes nogle minutter før kl. 22.00 når det gælder Nattergal. **SMS billetter skal købes på datoen hvor de skal anvendes!** Har man brug for at købe billetter i god tid, bør man købe dem i netbutikken, hvor man kan vælge rejsedato. Billetterne koster billetens pris + alm. sms takst for de beskeder du sender til os.

Sådan gør du

1 Send SMS-besked* til 1419

2 Du modtager en bekræftelsesbesked

3 Besvar denne SMS med "AA JA"

* SMS "AA NAT V" for at købe 1 stk. Arriva Nattergal Voksen

* SMS "AA AFTEN V" for at købe 1 stk. Arriva Aftentur Voksen

* SMS "AA AFTEN B" for at købe 1 stk. Arriva Aftentur Barn

- * SMS "AA ONEDAY V" for at købe 1 stk. Arriva Oneday Voksen
- * SMS "AA ONEDAY B" for at købe 1 stk. Arriva Oneday Barn
- * SMS "AA FAM" for at købe 1 stk. Arriva Familiebillet
- * SMS "AA JUL V" for at købe 1 stk. Arriva Juleshopping Voksen
- * SMS "AA JUL B" for at købe 1 stk. Arriva Juleshopping Barn

Køb skal bekræftes inden 3 min. Efter du har sendt bekræftende SMS, vil du modtage billetten som SMS. Mobilbilletter skal være modtaget på telefonen, inden ombordstigning på toget.

Køb via smartphone

Sådan gør du Betal med Dankort eller kreditkort. Du kan bestille i god tid og får billetten som sms.

1. Gå ind på shop.mitarriva.dk/mobil
2. Vælg den ønskede billettype
3. Vælg antal billetter og rejsedato
4. Indtast dit mobilnummer
5. Betal for billetten med Dankort eller kreditkort
6. Du modtager din billet på sms

Mobilbilletter skal være modtaget på telefonen, inden ombordstigning på toget.”

Fra [mitarriva .dk](http://mitarriva.dk)

Rejseregler for indlandsrejser

Bemærk, at når du rejser med tog i Danmark, kan der være forskel på, hvilke regler, der gælder for din rejse. Dette afhænger af, om du krydser en eller flere takstgrænser undervejs på din rejse. Takstgrænserne udgøres i det store hele af de tidligere amtsgrænser. Der kan dog være mindre afvigelser.

Er du i tvivl om, hvorvidt du krydser en takstgrænse, kan du hente og gemme vores strækningsoversigt. Hvis du i løbet af din rejse krydser en af de tykke eller tynde røde streger, rejser du i flere takstområder.

[> Hent kortet her](#)

Du krydser en takstgrænse

Krydser du en takstgrænse på din rejse, er det Arriva/DSBs rejseregler og priser med mere, der er gældende. Du kan blandt andet læse mere om Arrivas rejseregler i Arrivas kundeservicekoncept og forretningsbetingelser.

[> Klik her og læs mere](#)



Du krydser ikke en takstgrænse

Krydser du ikke en takstgrænse, rejser du indenfor et lokalt takstområde. Her er det trafikkselskabets rejseregler og priser, der gælder. Du kan læse mere og finde priserne på trafikkselskabernes hjemmesider.

Midttrafik



[> Klik her](#)

Sydtrafik

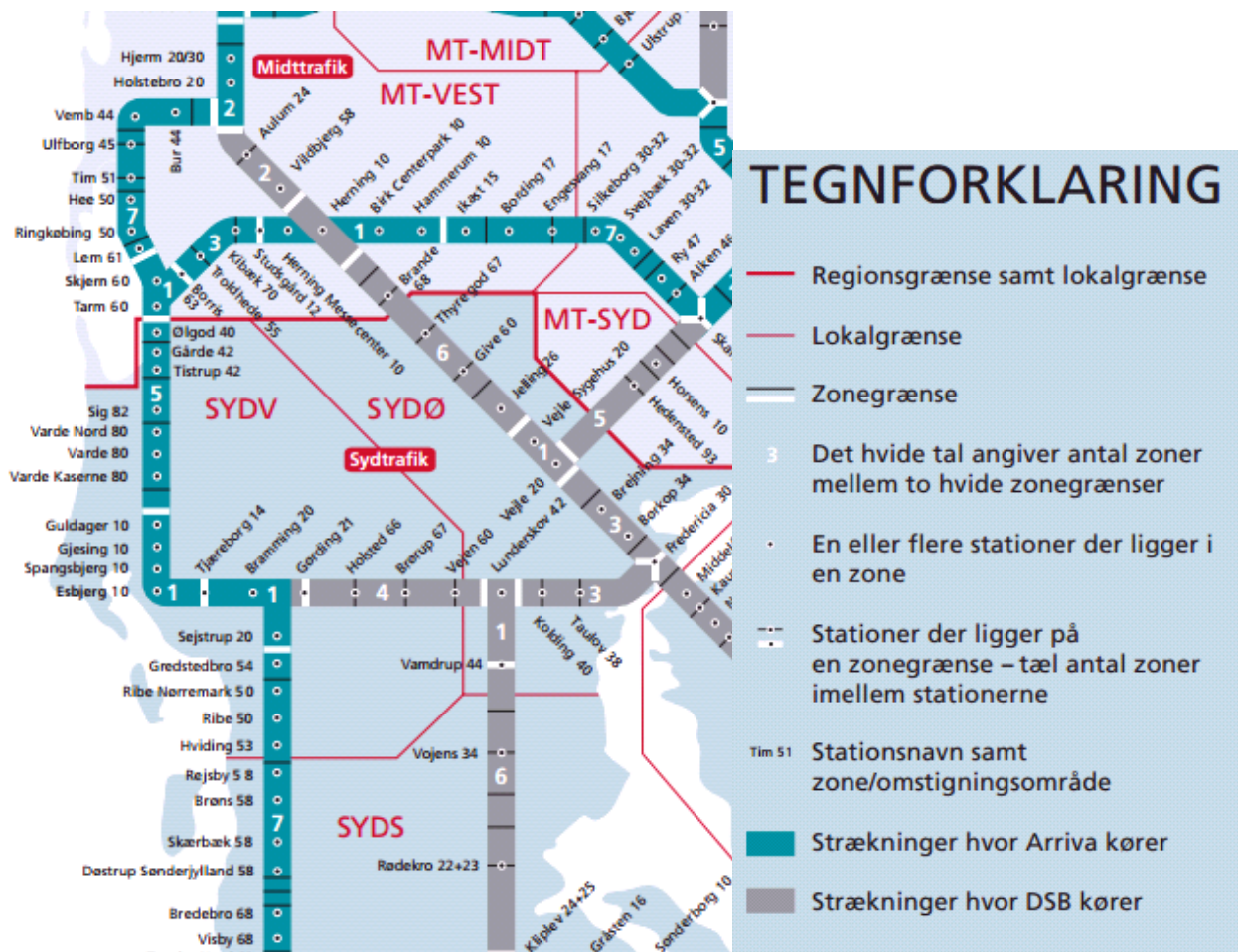


[> Klik her](#)

Nordjyllands
Trafikskabskab



[> Klik her](#)



Fra Sydtrafik.dk om sms-billetter 1408: "Regler & betingelser

- SMS billetten kan købes hos stort set alle danske mobiloperatører. Du skal selv tjekke om dit mobiloperatør dækker SMS tjenesten.
- SMS billetten koster det samme som almindelige enkeltbilletter + alm. SMS takst for bestillings- og bekræftelses SMS'erne. Taksten afhænger af dit abonnement og trækkes over din mobilregning. Hvis du har oprettet en rejsepunkt-konto, giver Sydtrafik rabat i forhold til billetprisen.
- SMS billetten har samme gyldighed som almindelige billetter. Den er dog kun gyldig til rejser i Sydtrafik's område. Ved rejser i tog er SMS billetter kun gyldige til rejser inden for ét takstområde.
- Du skal sørge for at alle oplysninger i SMS billetten kan vises til kontrolpersonalet. Hvis telefonen løber tør for strøm eller billetten er slettet undervejs på rejsen, så kan der udskrives en kontrolafgift.
- Er SMS billetsystemet ude af drift, henvises der til køb af anden form for billet.
- En SMS billet er kun gyldig på den mobil, hvor den er bestilt. Hvis SMS billetten videresendes til anden mobil, bliver den automatisk ugyldig.
- Der må ikke ændres i SMS billettens udseende eller indhold. Ændringer anses for dokumentfalsk og meldes til politiet.
- SMS billetten skal være modtaget på din mobil, inden du stiger på bus eller tog.

- Køb af SMS billetter og Rejsepoint kan ikke fortrydes. Vi har ikke mulighed for at tilbagebetale helt eller delvist ubenyttede SMS billetter eller Rejsepoint.”

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens barnebarn steg på toget, selv om han ikke havde købt nogen billet. Han kunne ved kontrollen derfor ikke forevise gyldig billet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet lægger videre til grund, at rejsen foregik med et Arriva-tog fra Esbjerg til Varde, som er en såkaldt lokal rejse, idet denne ikke overskrider takstgrænser. Sms-billetter til en sådan rejse skal imidlertid købes via Sydtrafik, selv om ruten betjenes af Arriva og ikke via Arrivas sms-billet-system.

Klagerens barnebarn havde forsøgt at købe sms-billet via ARRIVAs sms-billetsystem på 1419, men disse billetter er særlige billetter, som kun er gyldige på specifikke tidspunkter og i specifikke tog. Der er ingen henvisning til, at der i stedet fx skal benyttes Sydtrafiks sms-billetsystem på nummer 1408 for at købe lokalbilletter.

Ankenævnet lægger derudover til grund, at billetsalget på banegården var lukket kl. 17, og at Kort & Godt butikken havde åbent til kl. 23.

Arriva har oplyst, at det ikke kan garanteres, at personalet i Kort & Godt butikken kan hjælpe med køb af Sydtrafik sms-billetter, og at der ikke sælges lokalbilletter, som den klagerens barnebarn skulle have haft købt, idet turen ikke gik over takstgrænser (de røde streger på kortet fra mitarriva.dk).

Endelig lægger ankenævnet til grund, at der ikke på banegården er vejledning til passagerer om, hvorledes der købes sms-billet til de forskellige strækninger, som udgår fra Esbjerg banegård, i det Arriva ikke har gjort dette gældende.

Som følge af den mangelfulde oplysning til passagerer om køb af sms-billetter, finder ankenævnet, at Arriva Kundeservice burde have frafaldet kontrolafgiften ved klagerens anmodning derom.

Den omstændighed, at klagerens barnebarn undlod at kontakte Kort & Godt butikken, hvor han ville være blevet vejledt i at købe billet på perronen, kan i den konkrete sag ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften, og ARRIVA skal 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. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, medmindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret, jfr. vedtægternes § 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 19. februar 2013.



Tine Vuust
Nævnensformand