

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0419

**Klageren:** X på vegne sønnen Y  
6760 Ribe

**Indklagede:** Arriva  
**CVRnummer:** 18429101

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på børneklippekort selv om var fyldt 16 år.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 15. november 2012

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 4. december 2012

**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn, der var fyldt 16 år den 29. marts 2012, rejste den 15. november 2012 med Arriva mellem Ribe og Esbjerg. Han havde forinden stemplet et børneklippekort i stedet for et voksenklippekort, fordi han havde taget det forkerte klippekort med hjemmefra. Børneklippekort er kun gyldige for passagerer, der endnu ikke er fyldt 16 år.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han kl. 15:34 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som han underskrev.

Samme dag indsendte klageren en anmodning til Arriva om at annullere kontrolafgiften, da sønnen havde taget fejl af klippekortene, og da Arrivas rejseregler alene omtaler hjemmel til at udstede en kontrolafgift, hvis en passager over 16 år rejser på en *børnebillet*. Klageren vedlagde et nyt voksenklippekort samt et stemplet børneklippekort.

Den 3. december 2012 fastholdt Arriva kontrolafgiften med den begrundelse, at det fremgår af Kundeservicekoncept og forretningsbetingelser, at det er passagerens ansvar inden ombordstigning at være i besiddelse af gyldig billet og/eller kort, hvilket man ikke er, når man er fyldt 16 år og rejser på børneklippekort – også selv om dette skyldtes en fejltagelse.

Klageren svarede samme dag, at der ikke var hjemmel til at udstede en kontrolafgift til en person, som havde et klippekort, når dette ikke var omtalt i reglerne. Han tilbød at betale differencen på 10 kr. og understregede at der var tale om et barn, som ikke havde forsøgt at snyde.

Efter at Arriva på ny fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at børn fra 0-15 år kan rejse på børnebillet eller børneklippekort og deres forretningsbetingelser stk. 3, skrev klageren følgende til Arriva: ”

Eksempler på kontrolafgifter som ikke nedskrives eller eftergives:

- Passagerer på 16 år eller derover, der har rejst på børnebillet
- Passagerer, der har rejst på ungdomsbillet, men ikke har gyldigt ungtkort (Wunder Card / DSB Wild Card)
- Passagerer, der har rejst på en anden strækning end den, der er angivet på billetten, klippekortet eller pendlerkortet
- Passagerer, der har rejst længere, end deres billet, klippekort eller pendlerkort angiver

Der er helt klar tale om en differentiering mellem billet og klippekort i jeres eksempler. Når der nævnes at en passager rejser på en børnebillet kvitterer i med en kontrol afgift, hvilket ikke er en selvfølgelighed ved et klippekort, hvilket også virker logisk, idet man per definition ikke antager at man som 16årige køber et børneklippekort (10 turs) for at snyde. Togkontroløren burde give en advarsel og oplyse, som det hører sig hjemme, og ikke straks give kontrolafgift - men der er åbenbart penge i skidtet, da i jo nu også tilbyder afdragsordning med en 16% forrentning, hvilket jo er særdeles usmageligt og vidne om manglende sund CSR politik i jeres foretagne.

Såfremt man hos Arriva mener at det også er snyd at rejse med børneklippekort (altså flere klip), burde i også nævne at dette gælder ved klippekort, som i jo uddyber i de andre eksempler - f.ex har man rejst længere end ens billet, klippekort eller pendlerkort tillader, så falder h....

Min advokat mener at jeg har en god sag, og jeg skal gå til ankestyrelsen, så det gør jeg så, og så må vi jo se hvad som advokaterne finder ud af.

”

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at selskabet ikke kan opkræve kontrolafgift for forkert *klippekort*, jf. deres egne regler. Kun hvis der er købt forkert *billet*,

at der er tale om et barn, som i god tro har rejst med Arriva, og som bliver behandlet med en straf, der er uværdig og helt ude af proportioner med de 10 kr., som Arriva har mistet i omsætning. Dette er ikke værdigt og burde være i strid med selskabets CSR politik,

at når nu Arriva hæfter sig meget ved deres forretningskoncept og regler, finder klageren det selvfølgelig ikke i orden, at de ikke kan svare ankenævnet indenfor tidsfristen, hvilket selvfølgelig efterfølgende ikke burde give dem anledning til at fastholde deres krav,

at sønnen er ikke over 16 år, som Arriva skriver men derimod 16 år og rejste i god tro og havde klippet det forkerte kort. Rent lovmæssigt er man først defineret som voksen som 18 år og har derfor taget fejl af klippekortene. Børnekortet var købt til hans søster som er 13 år, som han havde forvekslet med det kort, som var købt til ham. Det skal siges, at dette var første gang, hvor han rejste med tog som "ældre end 15 år".

Sønnen kunne ikke legitimere sig, og det fremgår ikke på noget tidspunkt i sagen, at kontrolløren har givet ham valget mellem at stige ud eller oplyse fødselsdag og adresse og modtage en opkrævning på 750 kr., hvilket er normal praksis.

Når Arriva vælger at fremlægge eksempler på, hvornår en kontrolafgift optræder på deres hjem-

meside, skal det selvfølgelig fremgå tydeligt, at der i tilfælde af at 16-årige, som rejser på et klippekort for børn, skal opkræves en kontrolafgift og ikke, som det fremgår af deres hjemmeside, at det gælder ved en billet (engangs forstås). I de næste eksempler nævnes det, at det både gælder for klippekort samt en enkeltbillet. Se nedenstående fra deres hjemmeside:

**"6. Jeg havde købt den forkerte billet, og fik derfor en kontrolafgift. Hvad gør jeg?"**

Du skal ved modtagelsen af billet eller kort selv sikre dig, at det udleverede svarer til det ønskede. Dette gælder uanset, om billetten er købt i en automat eller i et betjent billetsalg.

Eksempler på kontrolafgifter som ikke nedskrives eller eftergives:

- Passagerer på 16 år eller derover, der har rejst på **børnebillet**
- Passagerer, der har rejst på ungdomsbillet, men ikke har gyldigt ungtkort (Wunder Card / DSB Wild Card)
- Passagerer, der har rejst på en anden strækning end den, der er angivet på **billetten, klippekortet eller pendlerkortet**
- Passagerer, der har rejst længere, end deres **billet, klippekort eller pendlerkort** angiver
- Passagerer, der har rejst på et zone-klippe kort på tværs af en takstgrænse

Dette tolker klageren, således at man vælger at differentiere mellem en billet og et klippekort forstået på den måde, at det kan være svært for et barn at skulle betragte sig som voksen, når man rejser med Arriva, og at man jo normalt ikke køber et børneklippe kort for at snyde. Så kan man jo ligeså godt lade være med at købe en billet overhovedet!

Klageren har forsøgt at komme i dialog med kundeservice ved Arriva pr. telefon, for at forklare denne misforståelse, idet der jo ikke er tale om bevidst snyd. Dette har man ikke ønsket men har blot henvist til reglen om, at ingen gyldig billet forevist, så skal der betales.

Han håber desuden at ovenstående giver anledning til en kraftigere præcisering af kundeservice-konceptet hos Arriva og dermed en rettelse af deres hjemmeside uden eksempler, som er i strid med deres regelsæt.

Pointen er, at sønnen ikke har kunnet legitimere sig, så i princippet ved konduktøren ikke, hvem han skriver afgiften til. Sønnen kunne have nægtet at oplyse navn, adresse samt alder og var blot blevet sat af toget, såfremt konduktøren ikke mente, at han har en gyldig billet. Dette burde konduktøren oplyse og ikke, som det sker her bare udstede en kontrolafgift.

Sønnens intention har ikke været at benægte, at han befandt sig i toget, men ud fra nedennævnte skal han nok gøre det, såfremt han ikke vil betale kontrolafgiften. Pointen er, at Arriva skal være mere klar i udmeldingen om deres regler, idet de jo lægger op til en differentiering omstændighederne taget i betragtning. Han er derfor forundret over at Arriva ikke kan/vil dokumentere arbejdsproceduren for en konduktør. Sønnen legitimerede sig ikke, som konduktøren måske også kan huske. Derfor har proceduren ikke har været fulgt, og sønnen var ikke forpligtet til at modtage kontrolafgiften. Som klageren læser forretningsbetingelserne, kan man ikke udstede en kontrolafgift uden at være sikker på, at det er til den rigtige person ved hjælp af en form for dokumentation. Politiet udskriver jo heller ikke fartbøder uden at vide hvem som har kørt bilen! Hans klage gik i første omgang gik på, at han læste reglerne som værende en differentiering mellem at have en form for billet i form af et klippekort (10x børne), som jo i dette tilfælde har en væsentlig højere købsværdi end en enkelt voksenbillet, hvilket Arrivas kundeservice ikke anså som en gyldig grund, med begrundelsen enten har man en billet, som er gyldig, eller også har man ingen!

Han er selvfølgelig meget forbavset over at høre denne udmelding og kan ikke forstå, hvorledes man kan leve af at drive en virksomhed, hvor man burde leve af at sælge billetter til glade kunder og ikke udstede tvivlsomme kontrolafgifter til skuffede kunder / børn.

Hvorfor skriver Arriva, at der skal foreligge legitimation for at kunne udstede en kontrolafgift. Der står ikke noget cpr-nummer på kontrolafgiften, så hvad indebærer det, at Arriva tjekker dette, og har de bemyndigelse og beføjelse til at bruge cpr-nummer registret?

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

at kontrolafgiften blev udstedt til klagerens søn, da han ikke kunne vise gyldigt kort eller billet ved billetteringen,

at passagerer skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, når man benytter Arrivas tog, og at når man er fyldt 16 år og rejser på klippekort til barn, har man ikke gyldig billet,

at deres hjemmeside om "ofte stillede spørgsmål om kontrolafgifter" er et hjælpemiddel, med eksempler på spørgsmål og svar til passagerer, som har fået udstedt en kontrolafgift. De beskriver ikke Arrivas samtlige regler. Af reglerne i kundeservicekoncept/forretningsbetingelser fremgår, at man skal have gyldig billet eller kort inden ombordstigning, reglerne godkendes af Transportministeriet,

at passagerer uden gyldig billet eller kort vil få udstedt en kontrolafgift. Man får ikke valget at stige af toget, hvis man ikke kan legitimere sig. Dette er en mulighed, som medarbejdere i toget kan benytte sig af, når det findes nødvendigt,

at Arriva ikke behandler henvendelser om kontrolafgifter telefonisk, idet man inden 14 dage skal henvende sig skriftligt. Dette fremgår af bagsiden af kontrolafgiften og forretningsbetingelserne. Dette er baggrunden for, at der ikke blev indledt en dialog om kontrolafgiften på baggrund af klagerens telefoniske henvendelse,

at for så vidt angår klagerens kritik af, at Arrivas kundeservicemedarbejder udstedte kontrolafgiften, uden at sønnen havde forevist gyldig legitimation kan oplyses, at sønnen i toget udfyldte og underskrev Arrivas oplysningsslip navn, adresse og CPR-nr. og med erklæring om at have kørt i toget uden gyldig billet og derfor var indforstået med at modtage en kontrolafgift.

Sønnen underskrev både slippen og kontrolafgiften, som blev udfyldt på baggrund af sønnens oplysninger. I tilfælde hvor passageren ikke kan imødekomme kravet om at fremvise gyldig legitimation, kontrollerer kundeservicemedarbejderne rigtigheden af de oplyste data via en CPR-søgning. Sønnens oplyste data var korrekte og stemte overens.

Arriva har bemyndigelse til at benytte CPR-register for verifikation af oplyste persondata.

Passagerer uden gyldig billet eller kort har pligt til at fremvise legitimation. Når dette krav ikke imødekommes fra passagerens side, fritager det ikke passageren for at modtage kontrolafgiften. Ligeledes fratager det ikke Arriva retten til at udstede kontrolafgiften.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

I følge § 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.

Fra ARRIVAs Kundenservicekoncept/forretningsbetingelser:

#### **Stk. 3 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.

billetter og kort til rejser på Arrivas strækninger

billetter og korts gyldighed fremgår af billetten eller kortet. billetter og kort må ikke overdrages, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

billetter og kort giver ikke adgang til et bestemt tog, med mindre der er tale om en særbillet. Arriva garanterer ikke alle en ledig siddeplads, men Arriva vil bestræbe sig på at have tilstrækkelig kapacitet så alle, der ønsker at sidde, kan få en siddeplads.

der kan ikke købes pladsbillet til rejser med Arrivas tog.

Arriva giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter (se i øvrigt stk. 4) i en særskilt brochure, rejse med Arriva. oplysning om gældende priser m.v. kan også fås ved henvendelse til Arrivas servicetelefon 70

ArrivA (tlf. 70 27 74 82).

der kan ikke foretages rejseafbrydelser på billet eller klippekort.

#### **Stk. 4 Kontrol af billetter og kort, samt kontrolafgifter**

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldigt rejsekort, billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog. Rejsekort, billetter og kort skal opbevares under hele rejsen. Har passageren ikke uopfordret vist rejsekort, billet eller kort til Arrivas personale, accepterer Arriva kun rejsekort, 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 der er foretaget Check ind af rejsekort eller afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre, at alle check ind og check ud automater samt klippekortautomater til stempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet.

Rejsekort, billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer. Når det gælder rejsekort sker dette ved elektronisk spærring for kortets gyldighed.

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldigt rejsekort, 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 gyldigt rejsekort, billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 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 gyldigt rejsekort, billet eller kort, får en kontrolafgift på 375 kr. 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 billet eller kort med spærretid (f.eks. pensionistkort) udenfor billettens eller kortets gyldighedstid.

## Fra hjemmesiden om standardbilletter:

### ”Børnebillet

Børn til og med 15 år kan rejse på en børnebillet. En børnebillet koster cirka halv pris af en voksenbillet. Billetten er gyldig fra kl. 04.00 på den rejsedato, der er påtrykt billetten og til kl. 04.00 den efterfølgende dag. En enkelt børnebillet 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. Børnebilletten sælges i billetsalget, online og i billetautomaterne på stationerne. Børn under 12 år kan rejse gratis, hvis de rejser sammen med en betalende voksen. Hver voksen kan tage op til to børn under 12 år gratis med på rejsen. Et betalende barn kan tage et andet barn under 12 år med gratis. Passagerer på børnebillet kan blive bedt om at dokumentere deres alder, husk derfor at medbringe dokumentation, for eksempel sygesikringsbevis.

### Børnebillet som klippekort

Du kan også købe en børnebillet som 1-, 2- og 10-klipskort. Så kan du selv bestemme, på hvilke dage, du ønsker at rejse. Du skal blot selv huske at stemple klippekortet i klippekortautomaterne i bussen eller på perronen, inden du stiger ombord på toget.

På 1- og 2-klipskort opnår du ikke rabat i forhold til de almindelige børnebilletter.

Køber du 10-klipskort, sparer du cirka 25 % per klip i forhold til de almindelige børnebilletter.”

**Den konkrete sag:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at nærværende sag ikke omhandler spørgsmålet om, hvorvidt kontrolafgiften er udstedt til rette vedkommende. Det er uomtvistet, at kontrolafgiften blev udstedt til klagerens søn, som kvitterede for modtagelsen og udfyldte en slip om at have kørt med toget uden gyldig billet.

Kontrolafgiften blev udstedt som følge af, at klagerens søn ved kontrol den 15. november 2012 foreviste et børneklippekort som rejsehjemmel, selv om han var fyldt 16 år den 29. marts 2012.

Ifølge Arrivas hjemmeside rejser børn i aldersgruppen 0-15 år på børnebillet eller –kort, og passagerer, som er fyldt 16 år, skal købe voksenbillet eller –kort. Der udstedes kontrolafgift på 750 kr. til passagerer, som træffes uden gyldigt rejsekort, billet eller kort, jf. forretningsbetingelserne stk. 4.

Da klagerens søn således ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at der ikke i forretningsbetingelserne er hjemmel til, at passagerer, som træffes uden gyldig billet eller kort, kan vælge at blive sat af toget frem for at blive pålagt en kontrolafgift, således som klageren gør gældende. Denne bestemmelse i forretningsbetingelserne er møntet på andre tilfælde.

Ankenævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for, at det af Arriva anførte på hjemmesiden under "Ofte stillede spørgsmål" om børnebilletter, skal medføre, at klagerens søn fritages for kontrolafgiften på baggrund af et børneklippekort, således som klageren gør gældende. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der er hjemmel til udstedelse af kontrolafgift i et tilfælde som klagerens søns i kundeservicekonceptet/forretningsbetingelserne.

Der foreligger herefter ikke sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

**AFGØRELSE:**

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om klagerens søns betaling af kontrolafgiften på 750 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 23. april 2013.



Tine Vuust  
Nævnshoved