

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2015-0281
- Klageren:** XX  
3220 Helsingør
- Indklagede:** Lokaltog A/S
- CVRnummer:** 26 15 90 40
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, da man ikke kan betale med dankort i billetautomaten om bord, samt at CPR-nummer er blevet indhentet efterfølgende.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret og har indbetalt den ordinære billetpris på 60 kr., samt at muligheden for at købe billet med dankort indføres.  
Indklagede fastholder kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Movia v/Lokaltog A/S skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr. Movia v/Lokaltog skal endvidere som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. for tabt sag, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- oOo -

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.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 17. november 2015 med Lokaltog, toglinje 960 fra Hillerød st. til Tisvildeleje st. Lokaltog har oplyst, at toget havde afgang fra stationen kl. 09:50.

Efter påstigning på toget forsøgte klageren at købe billet i billetautomaten, men denne modtog ikke betalingskort, hvorfor klageren ifølge det oplyste umiddelbart herefter forsøgte at købe rejsehjemmel via sin mobiltelefon. Efter toget havde forladt Hillerød st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og han blev klokken 10.01 efter nogen diskussion pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel. Kontrolløren har på kontrolafgiften noteret følgende: "U/B Ville købe da jeg kom". På kontrolafgiften står, at den er udstedt fra Hillerød til Tisvildeleje st. Klageren har oplyst, at mens diskussionen foregik, forlod toget Slotspavillonen st.

Takst- zone	Mandag - fredag		5.50 - 19.20	
	Faste minuttal			
9	Hillerød	afg.	50	20
9	Slotspavillonen		53	23
19	Gribsø	⊗	<sup>A</sup> 57	
18	Kagerup	⊗	59	29
18	Duemose	⊗	01	31
39	Helsingør		07	37

Den 20. november 2015 anmodede klageren Lokaltog om annullering af kontrolafgiften og anførte bl.a., at han stort set aldrig benyttede Lokalbanen, hvorfor han ikke havde erfaring med at løse billet. Da han ankom til Hillerød st. den 17. november 2015, holdt toget allerede ved perronen, og da han af venner var blevet oplyst om, at der var en billetautomat ombord på toget, steg han derfor på toget med det samme. Imidlertid fandt han ud af, at billetautomaten ikke tog imod betalingskort, og i samme øjeblik satte toget i gang. Han påbegyndte umiddelbart herefter et køb af billet via sin telefon, men inden dette blev gennemført, var der billetkontrol i toget. Klageren bad kontrolløren komme igen 5 minutter senere, når billetten var modtaget. Herudover oplyste han, at han havde indbetalt 60 kr. som betaling for rejsen.

Lokaltog fastholdt kontrolafgiften den 23. november 2015 bl.a. med henvisning til at man altid skulle købe billet i automaten umiddelbart efter påstigning og inden man finder en siddeplads, samt at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen, inden man stiger på toget. Yderligere henvisede de til, at man kunne købe billet og betale med dankort i både kiosken og i billetautomaten på Hillerød station.

Klageren anmodede atter Lokaltog om annullering af kontrolafgiften den 24. november 2015 og anførte denne gang, at det ikke var skiltet nogen steder, at billetautomaten i toget ikke modtog betalingskort.

Samme dag svarede Lokaltog klageren, at kontrolløren havde noteret, at klageren først ville købe billet, da han så kontrolløren, samt at oplysninger om, hvilke betalingsmidler, som kan anvendes, både fremgår af deres hjemmeside og af køreplanerne.

Klageren kontaktede samme dag Lokaltog og anførte bl.a., at Lokaltogs tolkning af kontrollørens notat var ukorrekt.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Sekretariatet har forespurgt indklagede selskab om følgende:

*"Findes der på perronen på Hillerød st., hvorfra klageren rejste, information omhandlende, hvilke betalingsmuligheder der var ved betalingsautomaten inde i toget. Herunder, at automaten ikke tog imod betalingskort?"*

Hertil har indklagede svaret følgende:

*"Nej der findes ingen opslag på Hillerød station vedrørende billetautomaterne inde i Lokalbanetogene.*

*Derimod findes der billetautomat på perronen i Hillerød, som modtager betalingskort.*

*Efter vores opfattelse ville det tage ca. samme tid at finde og læse et eventuelt opslag vedr. billetautomater i toget, som det ville tage at købe en billet i billetautomaten på perronen.*

*Alternativt kunne man også købe billet i kiosken på Hillerød station (seven-eleven) eller veksle penge til automaten i toget."*

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

#### Vedrørende kontrolafgiften:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har betalt 60 kr. til Lokaltog, svarende til prisen for en kontantbillet fra Hillerød st. til Tisvildeleje st., hvorfor sagen vedrører et krav på 690 kr.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at toget holdt ved perronen, da klageren ankom til Hillerød st., hvorefter han steg om bord og forsøgte at købe en billet i billetautomaten. Da han imidlertid fandt ud af, at billetautomaten ikke modtog dankort, forsøgte han umiddelbart derefter at købe en mobilbillet via sin telefon.

Inden han fik købt en mobilbillet, var der kontrol. Kontrolafgiften er udstedt fra Hillerød st., hvorfor kontrollen har fundet sted inden næste station, som ligger 3 minutter efter afgang fra Hillerød. Klageren har oplyst, at han fortsat diskuterede med kontrolløren, da toget forlod næste station (kl. 9:53), og dette underbygges af, at kontrolafgiften først er udstedt kl. 10:01.

Da klageren ved selve kontrollen ikke kunne forevise gyldig billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet samt af Lokaltogs hjemmeside og køreplaner, at passagerer, som rejser med Lokalbanen kan købe billet i toget, og at billetautomaten tager imod mønter og små sedler, men ikke dankort.

Imidlertid gives informationen til passagererne før indstigning i toget hverken på perronen eller uden på selve toget ved dørene eksempelvis ved piktogram.

Ankenævnet finder herefter, at det ikke kan bebrejdes klageren, at han steg på toget med en forventning om at kunne købe billet i toget ved betaling med dankort, som er et gængs betalingsmiddel.

Den omstændighed, at det står anført på selve toget, at det koster en afgift på 750 kr. at køre uden gyldigt kort eller billet, kan ikke i denne relation anses for en oplysning om, at passageren ikke kan købe billet med dankort om bord. Det er netop tilladt at stige om bord og derefter muligt at købe billet med mønter og visse sedler.

Henset til den korte tid klageren opholdt sig i toget, før kontrollen fandt sted, sammenholdt med den omstændighed, at klageren straks forsøgte at købe billet via sin telefon, finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Lokaltog A/S skal frafalde deres krav på betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet finder i den konkrete situation, at kontrollørens notat:

*U/B [uden billet] Ville købe da jeg kom"*

uden nærmere forklaring fra kontrolløren, fx om han havde iagttaget klageren i et stykke tid, ikke er ensbetydende med, at klageren ikke straks begyndte at bestille en mobilbillet, efter han fandt ud af, at han ikke kunne anvende sit dankort.

Når passageren i øvrigt har mulighed for at stige om bord på toget uden billet for at købe billet i automaten, finder ankenævnet, at der burde været givet klageren rimelig tid til at købe billet på anden vis, da han konstaterede, at han ikke kunne anvende dankort.

Vedrørende indhentelse af CPR-nummer:

Efter lov om trafikselskaber havde klageren ikke pligt til at oplyse de sidste 4 cifre i sit CPR-nummer, og klageren heller ikke afkrævet disse.

Trafikselskabet har mulighed for at slå passagerer, som ikke foreviser gyldig rejsehjemmel, op i CPR-registret med henblik på at kontrollere rigtigheden af kundens oplysninger. Dette fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet, og ankenævnet lægger videre til grund, at trafikvirksomhederne har den rette myndighedsgodkendelse dertil.

Der er herefter ikke grundlag for at anse Lokaltogs indhentelse af klagerens CPR-nummer for kritiskabelt.

## **RETSGRUNDLAGET:**

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Yderligere følger det af bestemmelsens stk. 2, at trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår ligeledes af de fælles rejseregler, at der i Lokalbansen kan købes billet i toget, og at togets automat modtager mønter og mindre sedler samt, at køb af billet i toget skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Yderligere fremgår det at passageren skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger.

### **Fra [www.Lokalbanen.dk](http://www.Lokalbanen.dk):**

"Køb af billetter og kort

Find din lokale station/salgsted eller køb direkte i DOT's webshop her.

Billetter kan også købes i billetautomaterne

I Lokaltog i Region H findes billetautomater i toget. Der kan købes kontantbilletter til Takstområde Hovedstadsområdet. På Lille Nord, Gribskov- Hornbæk- og Frederiksværkbanen kan der også købes 24-timers billetter til takstområde Hovedstadsområdet. Automaterne modtager ikke dankort, men der kan betales med alle mønter samt 200-, 100- og 50-kronesedler. Nærbansens vekselaugmat modtager dog ikke 200-kronesedler.

Lokaltogs revisorkorps udfører stikprøvekontrol, og træffes man uden gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift på kr. 750,- for voksne og kr. 375,- for børn. "

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører at:**

Lokaltog selv må bære ansvaret for hændelsen, da selskabet ikke har taget de nødvendige forholdsregler for at undgå situationer, som den han blev sat i. Da Dankort er det mest benyttet betalingsmiddel i Danmark, må Lokaltog derfor enten sørge for, at det er muligt at betale med Dankort eller informere på en tydelig og synlig måde om, at Dankort ikke kan benyttes. Det kan ikke forventes, at passagerer som ham selv, der ikke er vant til at køre med kollektivtrafik, skal foretage internetsøgninger eller fremskaffe køreplaner for at finde ud af om billetautomaten tager imod Dankort.

Han har aldrig haft intension om at snyde for betaling af billet, hvorfor han efterfølgende påbegyndte køb af billet via sin telefon, dette nåede han dog ikke at færdiggøre inden kontrollen.

### **Indklagede anfører at:**

der på Hillerød station, hvor klageren stod på toget, findes en billetautomat der modtager alle former for betalingsmidler, foruden seven-11, hvor man både kan købe billet og veksle penge. Folk, der sjældent rejser med tog, undersøger sædvanligvis mulighederne for billetkøb, inden de stiger på toget.

Over alle indgangsdørene inde i Lokalbaneloget sidder opslag med følgende tekst "Kørsel uden gyldigt kort eller billet koster 750 kr. i afgift". Klageren er dermed blevet gjort opmærksom på konsekvensen af manglende billet og at han havde mulighed for at forlade toget igen på Slotspavillonen, hvor toget standsede kl. 9.53 (3 minutter efter afgang fra Hillerød).

I forbindelse med udstedelsen af kontrolafgiften var klageren usamarbejdsvillig og nægtede at oplyse sit navn og/eller forevise legitimation, men indvilgede dog i at oplyse CPR-nummer til sidst.

### **Klageren har hertil bl.a. anført:**

at toget allerede holdt på stationen, da han ankom, og han vidste fra omtale, at det var muligt at købe billet i toget. Da han ikke ønskede at vente på næste tog, var det oplagt at stige på det, der holdt der allerede.

Lokaltog kan ikke forvente, at kunderne foretager en tilbundsgående undersøgelse af mulighederne for at købe billet, når man samtidigt har en automat på toget, som i dette tilfælde var det oplagte valg for ham.

Grundproblemet er, at automaten ikke mod rimelig forventning, accepterer Danmarks mest anvendte betalingsmiddel, og at dette ikke er skiltet på passende måde.

Imens diskussionen med kontrolløren pågik, forlod toget Slotspavillonen, og klageren havde derfor ikke mulighed for at stige ud dér.

Det er en forkert påstand, at han ikke ville oplyse navn og adresse. Da kontrolløren ellers ikke ville have fået det. Klageren anførte over for kontrolløren, at han i princippet kunne oplyse et, hvilket som helst navn, da hun ikke ville kunne kontrollere om, det var korrekt.

Det er også usandt, at han opgav sit CPR-nummer. Det han af princip kun oplyser dette i særlige tilfælde, hvor det er absolut nødvendigt, og dette var ikke et af disse. Kommentaren fra kontrolløren var, at "det skulle hun nok selv finde". Han mener, at dette er ulovligt. Da man som borger ikke engang tvunget til at oplyse personnummer over for politiet ved f.eks. en anholdelse. Han vil derfor gerne udvide sin klage til også at omfatte, at Lokaltog uden hans tilladelse har opsporet hans personnummer.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand