

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2016-0030

Klageren: XX
6950 Ringkøbing

Indklagede: Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12 24 59 04

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort.

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

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 14. juni 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Arriva Tog A/S, som sender et girokort til klageren.

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

- 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er indehaver af rejsekort, rejste den 1. februar 2016 med toget fra Holstebro st. til Ringkøbing st. Ifølge klageren forsøgte han at checke sit rejsekort ind på Holstebro st. Ved kontrollen efter toget havde forladt Vemb st. blev klageren kl. 13:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel, da hans rejsekort ikke var checket ind.

Klageren anmodede samme dag Arriva Kundeservice om annullering af kontrolafgiften, da han havde checket ind på Holstebro st., og standen herved gav den samme lyd, som den plejede. Yderligere anførte han, at han ved oprettelsen af kortet fik at vide, at han blot skulle holde kortet hen til check-ind-standen indtil den gav lyd.

Arriva Kundecenter fastholdt den 4. december 2016 kontrolafgiften med henvisning til, at det af klagerens rejsekort historik fremgik, at klagerne ikke den pågældende dag havde foretaget korrekt check-ind, samt at en undersøgelse af check-ind-standerne på Holstebro st. har vist, at andre rejsende har været i stand til at checke ind i det pågældende tidsrum, hvorfor det manglende check-ind ikke skyldtes fejl på check-ind-standerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af klagerens rejsekortsaldo efter check ud på Holstebro Rutebil st. den 1. februar 2016 kl. 12:23, at denne kun udgjorde 18,76 kr. Da der skal stå minimum 25 kr. på kortet, som udgør forudbetalingen, før der kan foretages korrekt check ind, lægger ankenævnet til grund, at dette var baggrunden for, at der ikke kunne ske et check ind på klagerens rejsekort senere samme dag ved afrejsen fra Holstebro.

Det fremgår videre af oversigten, at klageren den 13. februar 2016 tankede 100 kr. op på rejsekortet, hvorefter saldoen udgjorde 118,76 kr., og at han derefter kunne checke ind på Ringkøbing Rutebilstation.

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at der ikke var checket ind på klagerens rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

På denne baggrund kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren som anført hørte den korrekte check-ind-lyd på Holstebro st. den pågældende dag.

Arriva har fremlagt logs fra check-ind-udstyret på Holstebro st. som viser, at andre rejsende har kunnet foretage korrekt check-ind den pågældende dag i samme tidsrum.

Det af klageren anførte om, at han er ny i Danmark, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at der på klagerens rejsekort var foretaget 91 rejser forud for den sagen omhandlede, hvorfor klageren måtte være fuldt bekendt med brugen af rejsekort. Det er endvidere passagerens eget ansvar at sætte sig ind i reglerne og metoderne for anvendelse af kortet inden ibrugtagning.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S om, at der altid vises en tekst suppleret med lyd-signal ved korrekt check-in og check-ud, finder ankenævnet, at det er vigtigt, at passagerer med rejsekort, vænner sig til ud over at lytte efter lyden om korrekt check ind tillige kigger på standen, idet standerens display giver besked om korrekt eller afvist check-ind eller -ud, og om der er lav saldo på kortet.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Følgende fremgår Arrivas hjemmeside:

”Kontrolafgifter

Passagerer skal altid have gyldig billet eller kort, inden de stiger ombord på toget. Arriva sælger ikke billetter eller stempler klippekort i toget. Træffes en passager uden gyldig billet eller kort, udstedes derfor en kontrolafgift.


Arriva skelner ikke mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter. Dette er for at undgå tvivlssituationer og for at behandle alle passagerer lige. Af denne årsag tages der udelukkende udgangspunkt i, hvorvidt passageren har været i besiddelse af en gyldig billet eller ej.

Taksten for voksne passagerer er 750 kr. Børn, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 375 kr. Samme takst gælder for hunde, mens afgiften for cykler er 100 kr.”

Fra rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskedere, som vil forklare hvad lyden betyder.

▶ **Alt er OK** Hør lyd  [Hvad betyder lyden? ▲](#)


Disse skærmbeskedere vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Fortsat rejse	OK God rejse	OK Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  [Hvad betyder lyden? ▲](#)

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ud)
OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	OK - men check ud mangler Ny rejse startet	OK Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

Noget er galt Hør lyd  [Hvad betyder lyden? ▲](#)

(Check ind)	▶ (Check ind)	(Check ind)
OK Rejsekortet er allerede checket ind	Ugyldigt rejsekort Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Saldo for lav Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ind)	▶ (check ind)	(Check ind)
Rejsekort på spærreliste Ring til kundecenter på 70 11 33 33	Fejl For mange kort	Fejl ved kort Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

(Check ud)	▶ (Check ud)
Fejl Check ind mangler	Fejl Maksimal rejsetid overskredet

[Vis mere om denne besked](#)

[Vis mere om denne besked](#)

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

han den 1. februar 2016 forsøgte at checke sit rejsekort ind, hvorved standen sagde den samme lyd som den plejede, det var først, da kontrolløren scannede hans rejsekort ved kontrollen, at han bliver opmærksom på, at hans rejsekort ikke stod checket ind i systemet.

Han er ny i Danmark, og han forstår ikke, hvordan han kunne høre lyden, uden at der blev registreret korrekt check-ind.

Indklagede anfører at:

"kontrolafgiften blev udstedt, fordi klageren ikke havde foretaget korrekt check-ind på sit rejsekort.

De modtog samme dag en klage over kontrolafgiften, da klageren mente, at check-ind standen havde sagt som den plejede, da han foretog check-ind. De har undersøgt klagerens rejsehistorik, hvoraf det fremgår, at der ikke var foretaget check-ind på Holstebro st. forud for togtrejsen. Ligeledes har de undersøgt, hvorvidt der har været driftsforstyrrelser på rejsekortudstyret op til kundens togafgang, hvilket ikke har været tilfældet.

De kan se, at andre rejsende havde været i stand til at foretage check-ind den 01.02.2016, og de konkluderer derfor, at check-ind-udstyret var funktionsdygtigt.

Denne undersøgelse af check-ind standen på Holstebro st. foretog de igen den 15.02.2016. Heller ikke denne gennemgang viste andet end, at systemet var funktionelt, og at andre passagerer havde foretaget korrekt check-ind af rejsekort på Holstebro st.

Det er passagerens ansvar at sikre sig at have foretaget korrekt check-ind forud for rejsen, når man rejser på rejsekort. De har undersøgt, hvorvidt der skulle have været fejl på rejsekortudstyret på Holstebro st., som kunne lægges til grund for det manglende check-ind, hvilket ikke har været tilfældet. "

Ankenævnet har anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standen tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

"Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for "ok" anvendes sammen med teksten for "ok" og lyden for "afvist" anvendes sammen med teksten for "afvist".

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par."



RELEVANTE BILAG:

Rejsekorthistorik fra klagerens rejsekort:

31-01-2016 11:13:08	31-01-2016 11:15:10	01-01-2016	Permanent ændring på rejsekort	Ændre korttype permanent		241		Gredstedbro St (tog)	ARR_Gs _RVM_1 01 - 45119		-59,12	0,00	0,00	0,00
31-01-2016 14:03:55	31-01-2016 14:09:28	01-01-2016	Tank-op	Tank-op		242		Holstebro St	050437 - 50437		40,88	100,00	100,00	0,00
01-02-2016 11:42:20	02-02-2016 10:38:44	01-02-2016	Check ind	Check ind		243	91	Lemvig st.	VAL_390 78 - 134F33	EasyTrip	15,88	-25,00	25,00	25,00
01-02-2016 12:23:20	02-02-2016 10:38:44	01-02-2016	Check ud	Check ud		244	91	Holstebro Rutebilstatio n	VAL_390 79 - 134EC6	EasyTrip	18,76	2,88	-2,88	25,00
01-02-2016 13:26:22	03-02-2016 11:36:48	01-02-2016	Kontrolmær ke	Kontrol		245		Vemb St	ARR- EAM- 5140 - 95140		0,00	0,00	0,00	0,00
01-02-2016 13:26:41	03-02-2016 11:36:48	01-02-2016	Kontrolmær ke	Kontrol		246		Vemb St	ARR- EAM- 5140 - 95140		0,00	0,00	0,00	0,00
01-02-2016 13:27:00	03-02-2016 11:36:48	01-02-2016	Kontrolmær ke	Kontrol		247		Vemb St	ARR- EAM- 5140 - 95140		0,00	0,00	0,00	0,00
13-02-2016 10:57:47	15-02-2016 14:18:19	01-02-2016	Tank-op selvbetjening	Tank-op		248		Ringkøbing rb.	VAL_392 34 - 134FE6		118,76	100,00	100,00	0,00
13-02-2016 10:57:51	15-02-2016 14:18:19	01-02-2016	Check ind	Check ind		249	92	Ringkøbing rb.	VAL_392 34 - 134FE6	EasyTrip	93,76	-25,00	25,00	25,00
13-02-2016 11:51:40	15-02-2016 14:18:19	01-02-2016	Check ud	Check ud		250	92	Herring Rtb.	VAL_392 35 - 134F87	EasyTrip	68,83	-24,93	24,93	25,00

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand