

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0296
- Klageren:** XX
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet. Klagerens betalingskort blev afvist i billetautomaten, hvorefter klageren uden held forsøgte at købe en billet i DSB's mobilapplikation
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. maj 2017 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 rejste den 24. november 2016 fra Hørning st. til Aarhus H. med Arriva-tog. Han har oplyst, at billetautomaten på Hørning station ikke ville acceptere hans Master Card, og han forsøgte derfor at købe en billet i DSB's mobilapplikation. Da dette ikke umiddelbart lykkedes, steg han på toget, mens han fortsat forsøgte at købe en billet i app'en. Efter toget havde forladt Hørning st., var der kontrol, og klageren blev kl. 07:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da han ikke havde en billet.

Arriva Tog A/S

Kontrolafgift

Udstedt den
24/11/2016 - 07:32

Udstedt til

Legitimation
Uden Id
Årsag
Ingen billet

Gyldighed
Denne kontrolafgift er gyldig i Arrivas tog som billet til den anførte station.

AARHUS - SKJERN
Fra: Hørning
Til: Aarhus H

Gyldig for
1 x Voksen 750,00 kr
Total: 750,00 kr

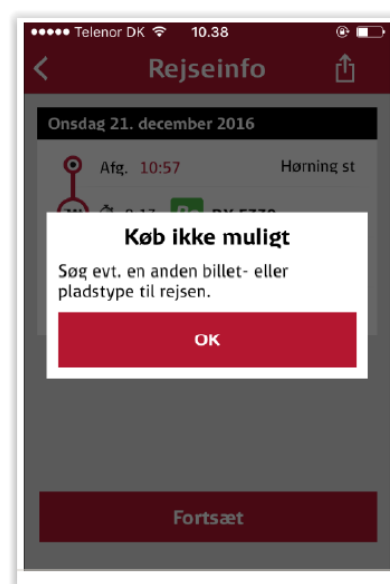
Udstedt af
Medarbejder ID: 96425

Betaling
Afgiften skal betales inden 14 dage via bank eller netbank.

Kontrolafgift



Eksempel på bestillingsforsøg i DSB's mobilapplikation fra Hørning st. til Aarhus H



Klageren anmodede den 6. december 2016 Arriva om at annullerede kontrolafgiften med den begrundelse, at han altid betaler for bus og tog, og at det var tydeligt, at han ikke forsøgte at snyde. Han burde derfor være blevet tilbudt at købe den billet, han var i gang med at forsøge at købe.

Arriva fastholdt den 15. december 2016 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at man ikke kan købe billetter i Arrivas tog, og at man ikke kan benytte DSB' billetapp til rejser fra Hørning til Aarhus. Arriva henviste endvidere til, at begge billetautomater på Hørning station havde været funktionsdygtige i tidsrummet omkring klagerens rejse.

Arriva har under ankenævns sagen fremlagt udskrifter fra de to billetautomater, hvoraf fremgår, at der den 24. november 2016 i tidsrummet kl. 7-9 i hvert fald blev solgt 7 billetter.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg ombord på toget på Hørning st. velvidende, at han ikke havde købt en billet til rejsen.

Da klageren således ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det fremgår af Arrivas rejsebetingelser, at passagerer ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldigt rejsekort, billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog.

Klageren har oplyst, at han først forsøgte at købe en billet i billetautomaten på Hørning st., men at automaten ikke ville acceptere hans Master Card, hvilket betalingskort han også tidligere havde haft problemer med. Herefter forsøgte han at købe en billet i DSB's mobilapplikation, hvilket imidlertid heller ikke lykkedes.

Arriva har fremsendt logs fra de to automater på Hørning st., hvoraf fremgår, at andre passagerer har købt billetter i automaterne i tidsrummet omkring klagerens rejse – også med betalingskort. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klagerens mislykkede forsøg på at købe billet i billetautomaten ikke skyldtes en fejl ved automaten, men må tilskrives et problem med klagerens betalingskort, som Arriva ikke kan anses at være ansvarlig for.

For så vidt angår klagerens forsøg på at købe billet i DSB's mobilapplikation finder ankenævnet, at det med informationen "køb ikke muligt" burde have stået klart for klageren, at han ikke kunne købe billet til rejsen i DSB's mobilapplikation.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis passagerens oplysning om, at han forgæves havde forsøgt at købe en billet, accepteres.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort) fremgår af § 14 stk. 1 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner. Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

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

Uddrag fra Arrivas rejsebetingelser 2016 fra Arrivas hjemmeside:

”

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.

[...]

En passager, der ikke er i besiddelse af gyldigt rejsekort, billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Pasageren skal opgive sit navn, adresse, fødselsdag- og år samt legitimere sig med kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

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. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Arriva oplyser på hjemmeside, at der ikke skelnes mellem ?god eller ond tro?, når der udskrives kontrolafgift. Jeg klagede til Arriva over kontrolafgiften, da det i situationen var indlysende, at årsagen til manglende billet, var problemer med at købe den.

Selv om jeg var i god tro, koster en kort togtur således 750 kr. - eller i bedste fald 160 kr. for afgift til Ankenævnet - fordi togkontrolløren ikke kan udstede billet, men kun kontrolafgift.

Jeg kan oplyse, at jeg før har haft problemer med at scanne mit MasterCard i billetautomater, selv om det er ubeska- diget, men hér har haft kontanter eller mulighed for at henvende mig i reception. Da ingen af mulighederne var tilste- de denne gang, valgte jeg at købe billet via DSB-app, som jeg på daværende tidspunkt troede kunne bruges på alle tog, da der står om den: ? Så har du nemlig alt, hvad du behøver lige ved hånden, når du rejser med tog. ?

Jeg skal derfor anmode Ankenævnet om, at Arrivas kontrolafgift frafaldes, samt at afgift til Ankenævnet frafaldes.

Sidstnævnte, da Arriva ikke forholder sig til mit konkrete tilfælde, men alene redegør for generelle retningslinjer og muligheder, og meddeler, at kontrolafgiften på den baggrund er korrekt udstedt. Arriva forholder sig ikke til, at jeg - mod forventning - ikke kunne købe billet på DSB-app, selv om den skilter med at kunne bruges til alle tog. Jeg havde ingen forudsætning for at vide, at der i netop toget mellem Skjern og Aarhus, undtagelsesvis er en strækning, hvor der ikke kan købes billet med tog-app. Manglende reel klagebehandling hos Arriva, har derfor gjort det nødvendigt for mig, at klage til Ankenævnet og betale afgift på 160 kr.

Jeg kan oplyse, at jeg endnu ikke har rejsekort, da der er gåafstand mellem min bolig og undervisningssted mm. Jeg rejser derfor ikke jævnligt med tog og bus.”

Indklagede anfører følgende:

..

Kontrolafgiften blev udstedt, fordi [redacted] rejste i Arrivas tog uden billet.

Vi modtog den 6. december 2016 en henvendelse fra [redacted] vedrørende ovenstående kontrolafgift, som [redacted] fandt urimelig, da han havde haft problemer med at købe billet i billetautomaten, på Hørning station, som ikke ville acceptere kundens MasterCard. Dernæst forsøgte kunden at købe billet til rejsen via DSBs billet-app, hvilket heller ikke var muligt. Kunden valgte derefter at gå ombord på toget, uden billet og fortsætte med at forsøge at købe billet via DSBs billet-app.

Arriva besvarede henvendelsen den 15. december, hvor kontrolafgiften blev fastholdt, grundet rejsereglerne som bl.a. omfatter følgende:

Der gælder i den kollektive trafik i Danmark et selvbetjeningssystem som betyder, at man selv skal sikre sig at have gyldig billet inden ombordstigning på toget.

Arriva har undersøgt begge billetautomater på Hørning station, og kunne konkludere, at der var solgt billetter med både mønter og kort, op til og efter kundens togafgang. Vi konkluderer derfor at billetautomaterne var funktionelle.

DSBs billet-app kan kun benyttes ved takstgrænseoversridende rejser, dvs. fra en station i et takstområde til en station i et andet takstområde. Både Hørning og Aarhus H stationer ligger i takstområde Midttrafik øst (MTØ) og man kan derfor ikke købe billet til en rejse mellem disse to stationer.

Som forklarende supplement til ovenstående, allerede oplyste (se forudgående vedhæftede korrespondance), kan vi tilføje følgende:

Hvis man ønsker at købe billet i billetautomaten og har MasterCard af typen debit-kort, skal man være opmærksom på, at der på kortet skal være en disponibel saldo, der overholder det minimumsbæleb, banken har fastsat for kortet ved køb ved ubemandede terminaler.

Det er passagerens ansvar at være i besiddelse af gangbart kort eller mønter, til brug for køb af billet i billetautomaten, når dette ønskes.

Alle typer billetter, også billetter købt via mobiltelefon, skal være passageren i hænde, inden man stiger ombord på toget. Det vil sige, at hvis man ikke har modtaget sin billet når man ønsker at stige på toget, skal man købe billet på anden vis. Også selvom det måtte betyde at man må vente på næste togafgang.


DSBs billet-app kan, som sagt, kun benyttes ved takstgrænseoversridende rejser, dvs. fra en station i et takstområde til en station i et andet takstområde. Både Hørning station og Aarhus banegård ligger i takstområde Midttrafik øst (MTØ) og man kan derfor ikke købe billet til en rejse, mellem disse to stationer.

Man kan se et Danmarkskort med takstgrænser her: https://arriva.dk/-/media/files/kort-over-straekninger/danmarkskort_takstgreanser_arriva_dsb.pdf?la=da

På DSBs billet-app oplyses det, at man kun kan købe billetter til rejser, der er uden for lokale takstområder:

Betinger om gyldighed og tilbagebetaling.'" data-bbox="295 112 451 278"/>

Ved forsøg på køb af billet fra Hørning til Aarhus får man følgende fejlmeddelelse:



Det er Arrivas opfattelse, at det fremgår tilstrækkeligt tydeligt af DSBs billet app, på hvilke strækninger app'en kan benyttes til at købe billetter. Arriva er i øvrigt ikke ansvarlig for oplysningerne i DSBs billet app.

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt manglende billet måtte skyldes god eller ond tro fra kundens side, men forholder sig udelukkende til, hvorvidt kunden har gyldig billet til rejsen, eller ej. En kontrolafgift skal derfor udelukkende ses som en uundgåelig konsekvens af ikke at have gyldig billet ved billettering i toget.

[Arrivas stillingtagen til klagen](#)

Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgiften.

Hertil har klageren bemærket:

” Naturligvis skal man have billet, når man bruger de offentlige transportmidler, hvilket jeg også altid har haft. - Dagen før, hvor jeg skulle besøge en veninde i Hørning, virkede mit kort ved billetautomaten i Aarhus, hvorfor jeg naturligvis havde forventning om, at det også fungerede næste morgen ved billetautomaten i Hørning. Da kortet ikke kunne skannes, forsøgte jeg, som nævnt, at købe billet via DSB app, da jeg på daværende tidspunkt ikke var klar over, at den ikke kunne anvendes på netop denne del af togstrækningen.

Årsagen til, at jeg stod på toget, mens jeg var i gang med at købe billet på DSB app, var, at jeg var overbevist om, at det var muligt og at jeg havde en obligatorisk lektion på gymnasiet, som omhandlede SRP (studieretningsprojekt - den vigtigste opgave på STX).

Jeg rejser til daglig ikke med bus eller tog, da jeg bor i Aarhus Midtby og går til gymnasiet, Katedralskolen, som også ligger i midtbyen. - Jeg forstår ikke, at der kan gives en bøde på 750 kr. på den nævnte baggrund. Bøder må være tiltænkt personer, der bevidst undlader at købe billet – ikke forvirring og misforståelser. Det havde været naturligt, hvis kontrolløren havde tilbudt mig at købe en billet, da det var tydeligt, at det ikke var forsøg på at snyde.

Jeg synes, det er foruroligende, hvis der ikke er plads til, at man som rejsende kan lave en forståelig fejl i et automatiseret system.

Idet, jeg også skal henvise til mine tidligere fremsendte bemærkninger, skal jeg anmode om, at bøden frafaldes.”

Hertil har Arriva bemærket:

”

Klageren medgiver at man naturligvis skal have gyldig billet når man rejser i tog. Klageren havde ikke gyldig billet ved billettering i toget, og fik derfor udstedt en kontrolafgift.

Klageren oplyser at han var i god tro, da hans kort virkede ved billetautomaten i Aarhus dagen før den pågældende dag og at han derfor var i god tro, og burde være blevet tilbudt at købe en billet af Arrivas kundeservicemedarbejder i toget, i stedet for at få udstedt en kontrolafgift. Klageren mener endvidere at kontrolafgifter må være tiltænkt personer der bevidst undlader at købe billet. Arriva sælger ikke billetter i toget og vi skelner ikke mellem hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro bag en passagers manglende billet.

[Arrivas stillingtagen til klagen](#)

Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgiften.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand