

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0115
- Klageren:** XX
3730 Nexø
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. for manglende forevisning af billet – klageren havde tabt sin billet.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder kontrolafgiften, men har under sagens behandling frafaldet rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. september 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 7. marts 2017 fra Nexø til Viborg. Undervejs på rejsen tabte hun sin billet, hvorfor hun ved kontrollen i Arrivas tog mellem Aarhus H og Viborg st. ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, men alene kunne oplyse et bookingnummer. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 9. marts 2017 anmodede klageren Arriva om at frafalde kontrolafgiften. Hun anførte, at hun havde mistet sin billetten og henviste til bookingnummeret fra DSB samt til et bankudskrift.

Arriva fastholdt den 17. marts 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at det er kundens eget ansvar at sørge for at opbevare billetten under hele rejsen, samt at efterfølgende indsendelse af billetter, kontoudtog og lignende ikke kunne godtages.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 7. marts 2017 ikke forevise en billet, men kunne alene oplyse et bookingnummer og fremvise et bankudskrift. Da klageren således ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, og at efterfølgende visning ikke accepteres. Klagerens efterfølgende henvisning til et booking-nummer og et bankudskrift for en upersonlig billet kan derfor efter rejsereglerne og ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om klageren havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Klageren har oplyst, at hun havde tabt sin billet undervejs på rejsen. Det beroede derfor alene på klagerens egne forhold og ikke på forhold, som Arriva er ansvarlig for, at hun i kontrolsituationen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig billet ved kontrollen, hvis det accepteres, at en kontrolafgift skal frafaldes ved efterfølgende fremsendelse af bookingnummer og bankudskrift for en upersonlig billet.

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

Det forhold at en anden passager fik en påtale i stedet for en kontrolafgift, som anført af klageren, kan ikke føre til et andet resultat.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). 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.

Trafikvirksomhederne i Danmark har vedtaget fælles landsdækkende 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.

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler:

"2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område forlades.

Nogle billettyper kan købes som Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne ko-den på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, fx. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved, at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jævnfør dog pkt. 2.7 om rejse uden pendlerkort.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg mistede min billet i Århus. Blev kontrolleret af Billet konduktør nr xxx4. Den anden konduktør, der tjekkede den anden side af gangen, accepterede en tlf billet der ikke var fyldestgørende og hun fik kun en påtale ? Jeg kunne fremvise res nr KA8xxx og bankudskrift som bevis på at jeg havde betalt. Bankkvitteringen var fra samme dato.

Jeg har prøvet at kontakte DSB men de kan ikke give mig en billet bagud betalt men bekræfter jeg har købt to billetter. T/R.

Jeg er pensionist og en rejse fra Rønne til Viborg er meget dyrt for en pensionist."

Indklagede anfører følgende:

"Først og fremmest skal vi oplyse, at vi per d.d. har krediteret gebyr på 100 kr. for fremsendt rykkerskrivelse af 06.04.2017. Kravet for kontrolafgift nr. 20xxxx er på 750 kr. og kontrolafgiften er hermed sat i bero, indtil Ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Vi har gennemgået sagen om [klagerens] klage over kontrolafgift nr. 20xxx, udstedt den 7. marts 2017 kl. 14.37 i toget mellem Aarhus H og Viborg st. Kontrolafgiften blev udstedt fordi [klageren], ved billetkontrol i toget, ikke kunne fremvise billet, men kun kunne oplyse et bookingnummer (KA8xxx).

Vi modtog den 9. marts 2017 en henvendelse fra [klageren] vedrørende ovenstående kontrolafgift, med anmodning om, at Arriva ville godtage oplysningen om at hun havde købt billet fra Nexø til Viborg via ovennævnte bookingnummer, og bortfalde kravet for den udstedte kontrolafgift.

Arriva besvarede henvendelsen den 17. marts 2017, hvor vi fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at der, for den kollektive trafik i Danmark, gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sørge for at sikre sig gyldig billet inden rejsens begyndelse, og at man skal sørge for at opbevare billetten under hele rejsen. Vi oplyste endvidere, at Arriva kun accepterer billetter fremvist i umiddelbar forbindelse med billettering i toget og at efterfølgende indsendelse af billetter, kontoudtog og lignende ikke accepteres. Vi henviste i vores besvarelse til vores Kundeservicekoncept og forretningsbetingelser på www.arriva.dk

Supplerende hertil kan oplyses, at de samme regler fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler som kan læses via dette link: <http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>

Årsagen til, at vi kun accepterer billetter fremvist ved billettering i toget er, at billetter ikke er personlige, og derfor kan benyttes af andre.

Arrivas stillingtagen til klagen

[Klageren] skriver i klageskemaet, at hun har tabt sin billet og ikke havde til hensigt at snyde. Arriva skelner dog ikke mellem hvorvidt der måtte ligge ond eller god tro til grund for en manglende gyldig billet. Arriva forholder sig udelukkende til, hvorvidt passageren har gyldig billet eller ej. En kontrolafgift skal ikke opfattes som et udtryk for mistillid fra Arrivas side, men som en konsekvens af ikke at kunne fremvise gyldig billet under billettering.

Arriva fastholder kravet for kontrolafgiften.”

Hertil har klageren bemærket:

”Jeg vil gerne kommenterer Arriva’s svar.

Da der var billet kontrol, var der to kontrollører. Den anden kontrollør godtog en anden passagers tlf kvittering med kode, selv om han ikke kunne registrere billetten med sin lille maskine pga glasset var knust. Hun fik en mundtlig advarsel, på trods den ikke kunne registreres.

Jeg kunne vise konto udtag med kvittering.

Passagererne skal have samme behandling.

Jeg får bøde, den anden passager, der heller ikke havde godkendt billet får ingen bøde ?”

Hertil har indklagede bemærket:

”Til klagerens kommentar til Arrivas stillingtagen til klagen, af den 10.04.2017 skal vi oplyse følgende:

Arrivas kundeservicemedarbejdere i toget skal udstede kontrolafgift til alle der rejser uden gyldig billet.

Enhver sagsbehandling er personlig og Arriva forholder sig udelukkende til den aktuelle sag, og kan ikke kommentere på andre passagerers anliggender.

Generelt kan oplyses, at såfremt der skulle have været udstedt kontrolafgift, jævnfør de gældende regler, til en anden passager og dette ikke skete, beror dette muligvis på en fejl.

[Klagerens] kontrolafgift er dog korrekt udstedt og Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand