

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2017-0129
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
8500 Grenå
- Indklagede:** Arriva Tog A/S  
**CVRnummer:** 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Mobilbillet var købt på Midttrafiks applikation, som ikke var gyldig i Arrivas tog.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret  
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnnsformand, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

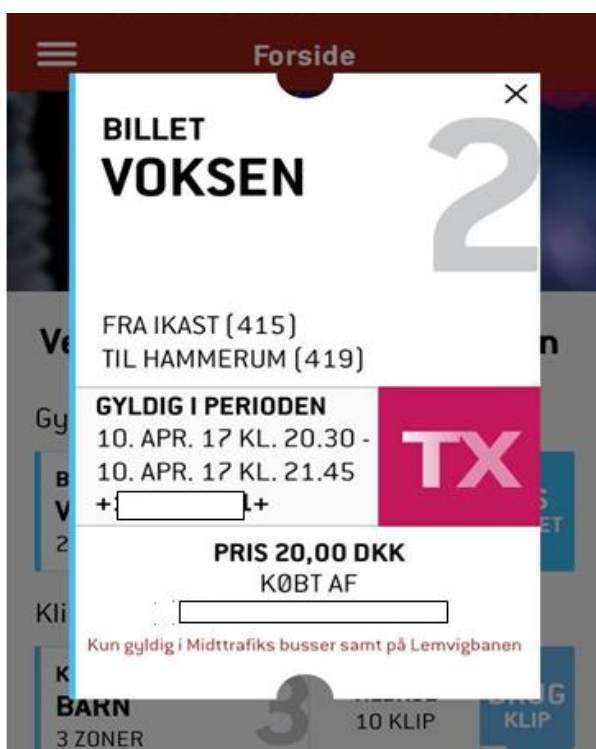
## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

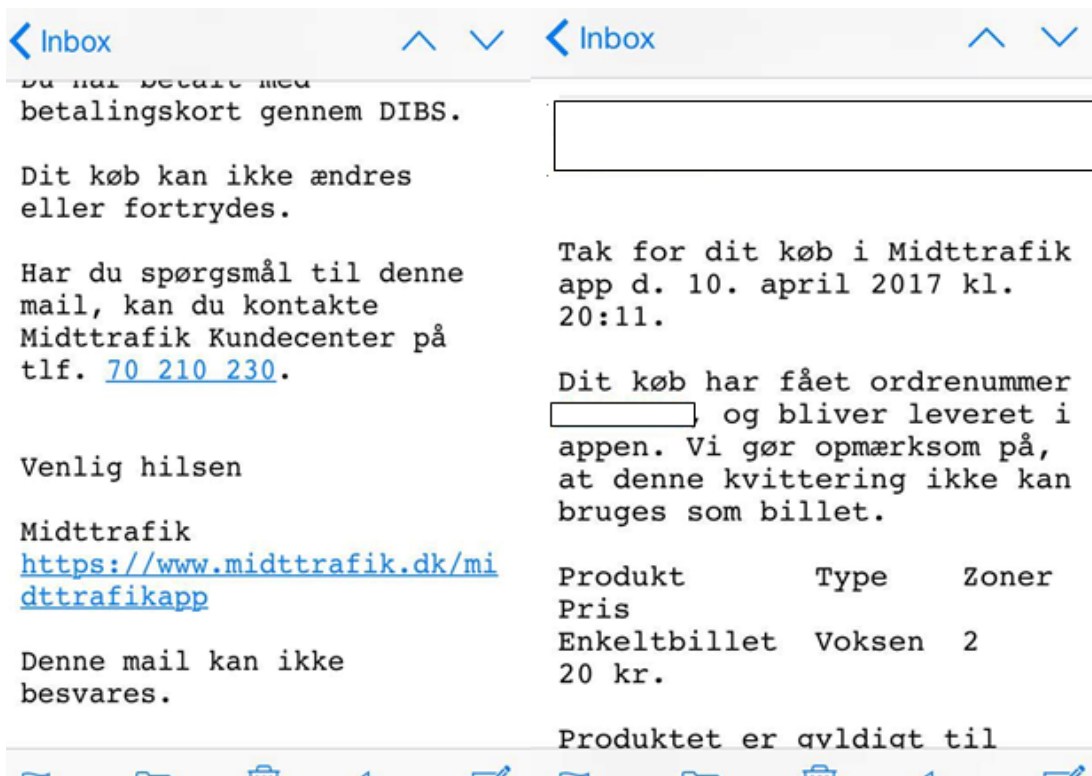
Klagerens datter på 16 år rejste den 10. april 2017 fra Ikast til Hammerum st. med tog, som køres af Arriva. Forinden købte hun en mobilbillet til rejsen på Midttrafiks billetapplikation.

Efter toget havde forladt Ikast st., var der kontrol af klagerens datters rejsehjemmel, hvor hun fremviste sin mobilbillet. Hun blev herefter klokken 20:39 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, da billetten ikke var gyldig til rejse med Arrivas tog.

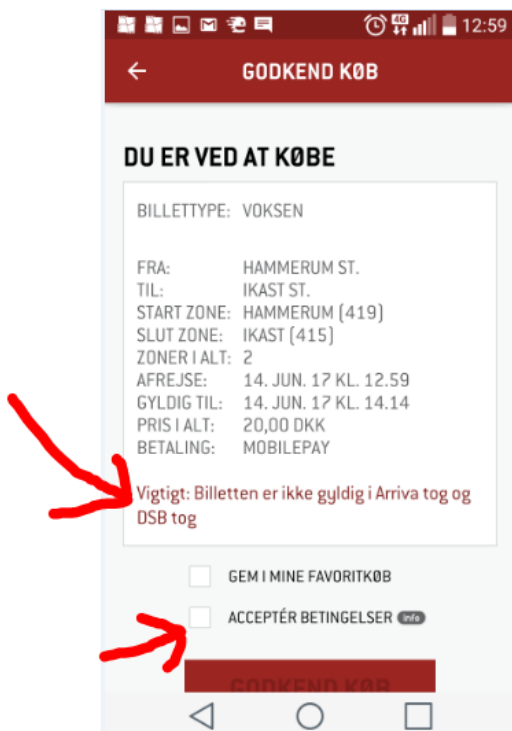
Klageren anmodede den 11. april 2017 Arriva om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at det i app'en var muligt for hendes datter at købe en billet til en rejse mellem de to stationer, og at der i den kvittering, som hun modtog, ikke var anført, at den ikke var gældende til rejse i Arrivas tog. Det var først, da klagerens datter skulle fremvise selve billetten, at kontrolløren gjorde opmærksom på den lille tekst, hvoraf det fremgik, at billetten kun var gyldig i Midttrafiks busser samt på Lemvigbanen.

Billede af klagerens billet, samt kvittering for købet:





Arriva fastholdt den 12. april 2017 kontrolafgiften med henvisning til, at det under købet og inden godkendelsen fremgik, at billetten ikke var gyldig i Arriva tog og DSB tog, og at fremgik af selve billetten, at den kun var gyldig i Midttrafiks busser samt Lemvigbanen.



Fra Midttrafiks hjemmeside:

## Midttrafik app

Med Midttrafik app kan du købe enkeltbilletter, klippekort, periodekort og øvrige billetter til Midttrafiks busser og Lemvigbanen.



Enkeltbilletter, klippekort og øvrige billetter købt i app'en kan ikke bruges i Arriva tog og DSB tog.

Periodekort købt i app'en kan bruges i Arriva tog og DSB tog, hvis togrejsen ikke krydser en grænse mellem [Midttrafiks takstområder](#).

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Da Midttrafiks billetter købt via app ikke kan anvendes til rejse i Arrivas tog, kunne klagerens datter i kontrolsituationen den 10. april 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger om mobilbillettapp'en på deres hjemmeside, at der kan købes billetter og klippekort til Midttrafiks område til Midttrafiks busser og Lemvigbanen, men at billetten ikke kan bruges i DSB og Arriva tog. Endvidere er det fremhævet i bestillingsforløbet, før købet godkendes, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klagerens datter ikke med rette har kunnet gå ud fra, at den købte mobilbillet var gyldig til den rejse, som hun foretog med Arrivas tog.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

### RETSGRUNDLAG:

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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Min 16 årige datter var på familiebesøg i Ikast, og skulle rejse til Hammerum, hvilket er en kort rejse. Min datter går intuitivt på Midtjysk Trafiks app og køber en billet fra Ikast Station til Hammerum Station. Hun modtager i den forbindelse en lang kvittering, og noterer sig det vigtigste, at hun har indløst billet, før hun stiger på toget. I forbindelse med billetkontrol oplyses hun, at billetten købt hos Midttrafik ikke kan benyttes på Arriva toget, og der udstedes en kontrolafgift.

Ved efterfølgende nærlæsning af billetten er det klart, at der ikke kan indløses billet til toget fra Ikast til Hammerum.

Det er dog påfaldende, at det er muligt at købe billetten på app'en, da de busser, som man kunne købe billet til, ikke kører fra Ikast Station eller stopper ved Hammerum station.

App'en er derfor vildlende for en almindelig forbruger. Der må tages hensyn til hvor lang en kvittering en almindelig forbruger forventes at læse i forbindelse med køb af en billet til 20 kr.

Da kontrolafgiften har pønalkarakter kan det ikke passe, at der ikke kan tages hensyn til, at en passager rent faktisk har købt en billet til strækningen hos det selskab, som er ansvarlig for den offentlige trafik i regionen. I tilfælde, hvor billetter skal købes hos et andet selskab, må det forventes, at billetsalget ikke kan foretages på Midttrafik's apps, så man ikke fejlagtigt er efterladt med den opfattelse, at man har indløst billet til strækningen (som åbenbart slet ikke betjenes af Midttrafik med mulighed for køb på Midttrafiks app).

Om fejlen kan tilskrives Midttrafik eller Arriva eller særligt et dårligt samarbejde imellem disse, bør ikke medføre at godtroende passagere kommer i klemme ved at have foretaget indbetaling til den forkerte kasse.

Kopier af printscreen vedr. billetkøb til den omhandlende rejse er tilsendt Arriva Tog A/S i forbindelse med klagen, og jeg skal henvise til denne dokumentation.”

### **Indklagede anfører følgende:**

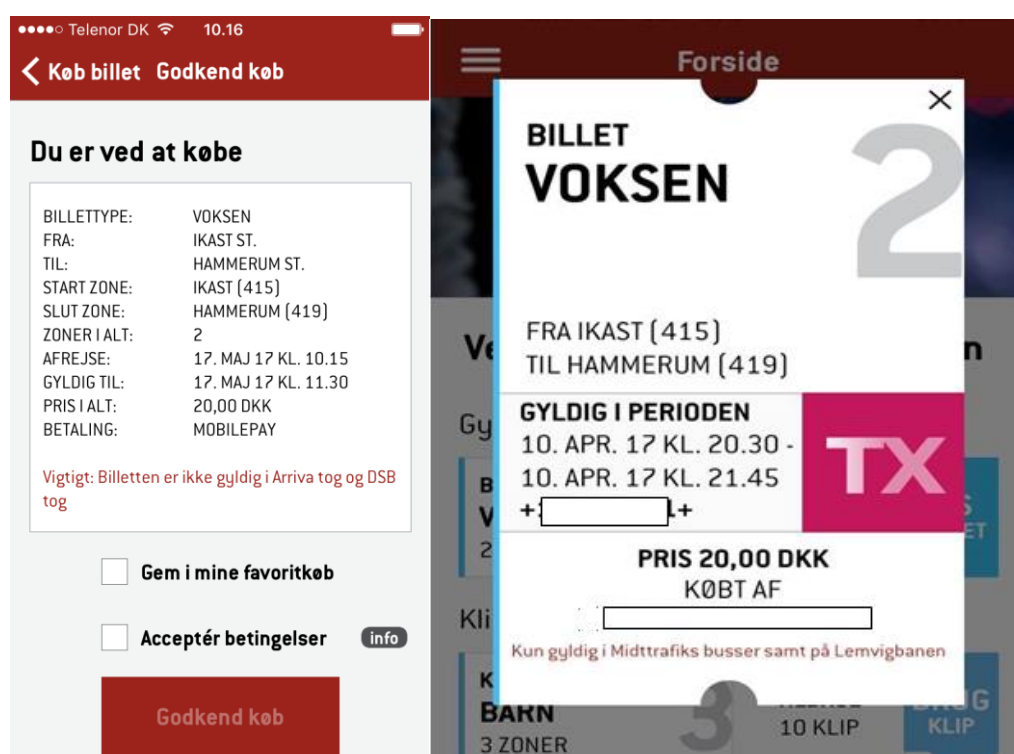
Vedr. klagesag nr. 2017-0129 fra [klagerens datter].

Den 10.04.2017 kl. 20.39 udstedte Arrivas kundeservicemedarbejder kontrolafgift nr. xxx til [klagerens datter] i toget mellem Ikast og Hammerum fordi [klagerens datter] fremviste ugyldig billet til rejsen. Billetten som [klagerens datter] fremviste var en Midttrafik App-billet, som ikke er gyldig til rejse i Arrivas tog.

Vi modtog den 11.04.2017 en klage fra [klageren], [passagens mor], over kontrolafgiften. [Klageren] fandt kontrolafgiften uberettiget, fordi [klagerens datter] havde købt en billet fra Ikast til Hammerum via Midttrafik's billet-App på sin mobiltelefon.

[Klageren] fandt det kritisabelt, at man som forbruger skal læse en længere kvittering for at blive oplyst om, at billetten ikke er gyldig i Arrivas tog. Dette er heller ikke tilfældet. Ved køb af billetten i appen oplyses det på 1. skærmbillede, med rød skrift, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog. Dette skal køberen bekræfte at have forholdt sig til, inden godkendelse og afslutning af købet, ved at sætte flueben i feltet "Acceptér betingelser". Derudover fremgår det af selve billetten, (som [klageren] har medsendt) ligeledes med rød skrift, at den kun er gyldig i Midttrafik's busser samt på Lemvigbanen.

Se indsatte billeder nedenfor.



På Ikast station er der en billetautomat, hvor man kan købe gyldig billet til rejsen fra Ikast til Hammerum, inden påstigning af toget. Der gælder, for den kollektive trafik i Danmark, et selvbetjeningsprincip som betyder, at passageren selv skal sørge for at være i besiddelse af gyldig billet til rejsen, inden påstigning på toget. Passagerer der træffes uden gyldig billet vil få udstedt en kontrolafgift. Dette oplyses på alle vores stationer, på dørene til toget ligesom det oplyses i de fælles landsdækkende rejseregler som kan læses på [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk).

I vores besvarelse oplyste vi endvidere, at Arriva ikke skelner mellem hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro til grund for en passagers manglende gyldige billet. En kontrolafgift skal ikke opfattes som en form for straf, men udelukkende som en uundgåelig konsekvens af, at rejse med Arrivas tog uden gyldig billet.

For så vidt angår [klagerens] kritik af, at det overhovedet er muligt at købe en billet fra Ikast st. til Hammerum st. via Midttrafik's App, når der ikke kører nogen busser, kan vi oplyse, at dette er et

systemmæssigt spørgsmål, som kun Midttrafik kan tage stilling til, idet det er Midttrafik's App og system.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva finder kontrolafgiften korrekt udstedt og fastholder derfor kravet for kontrolafgiften"

### **Hertil har klageren anført at:**

" Kommentar til Arrivas oplysninger i sagen

Arriva anfører med dokumentation herfor, at man flere gange i forbindelse med billetkøbet på Midttrafiks apps bliver advaret om, at billetten ikke er gyldig i DSB og Arriva tog.

Der ligger heri meget lidt forståelse for den rejsendes indsigt i den opdeling af den offentlige trafik, der foregår i Midttrafik, og de vilkår hvorunder en billet købes via en app.

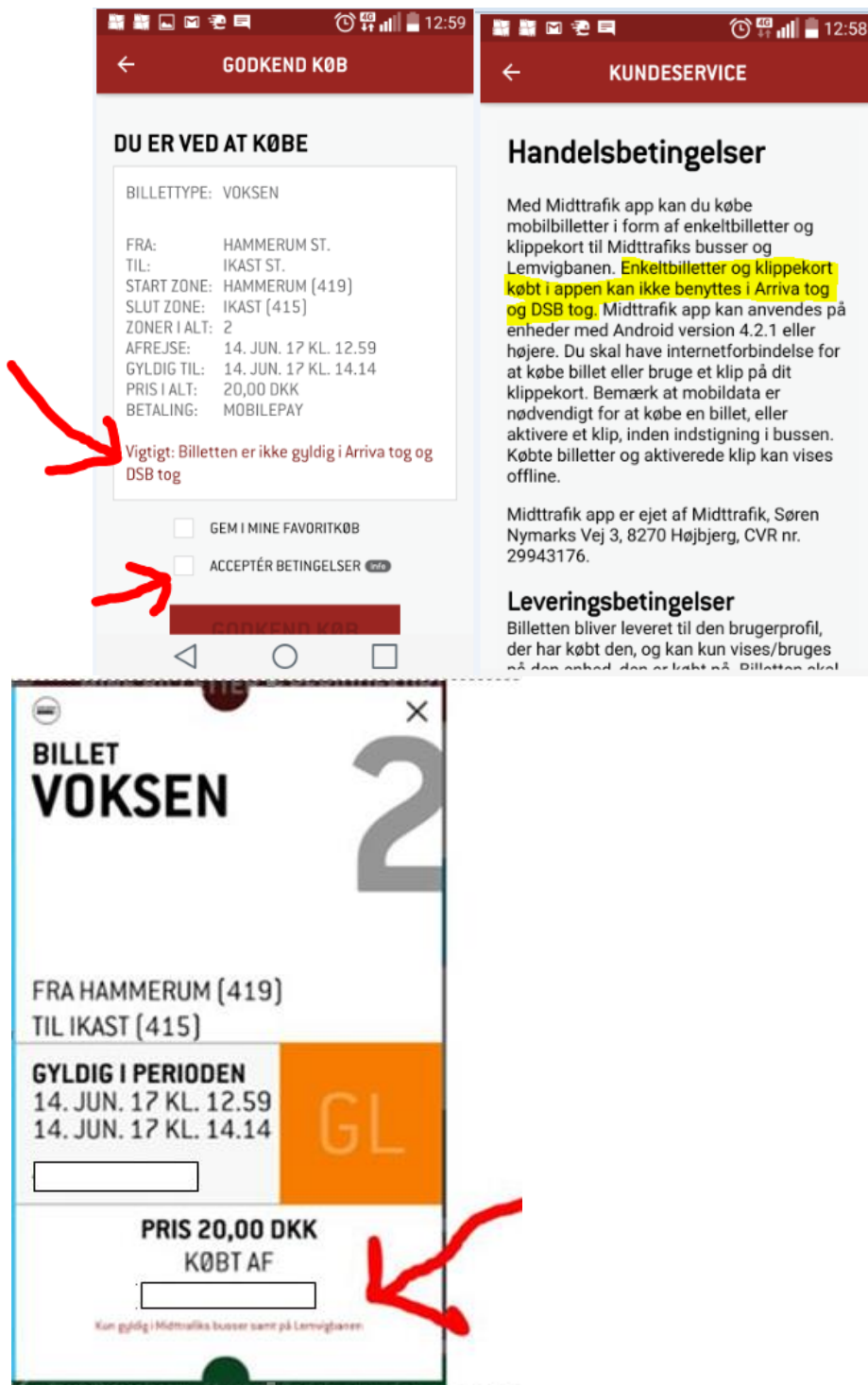
Min datter er 16 år gammel, og kender ikke forskel på navnene på de enkelte trafikselskaber som driver den offentlige trafik indenfor regionen. Hun befandt sig på en tom og mørk station og købte en billet på app'en i forvisningen om, at en billet fra Ikast til Hammerum ville dække hendes få minutters togrejse. Hun betalte nøjagtigt samme beløb for den samme strækning, som hvis hun havde forstået/læst advarslerne på app'en. Det er muligvis ikke Arrivas problem, at Midttrafik fejlagtigt sælger en billet, som ikke er gyldigt på den bestilte strækning, men i en forbrugers øjne, er det uden betydning, hvor i systemet ansvaret for vildledningen skal findes. Hvis billetten ikke er gyldig rejsehjemmel til strækningen, burde den aldrig kunne udstedes.

Da kontrolafgiften har pønål karakter, er vi uforstående overfor Arrivas manglende conduite i forhold til en beskeden rejse til en beskeden pris, hvor den rejsende, i dette tilfælde et ungt menneske, tydeligt har gjort en indsats for at sikre sig gyldig rejsehjemmel, og i øvrigt har betalt nøjagtigt det samme beløb. Beløbet må vel i sidste ende tilgå de rette kasser indenfor et for forbrugers optik kompliceret system, som burde kunne indrette afregninger, så forbrugeren ikke skal have en del forudgående indsigt, for at købe billetten i den rette kasse.

Afslutningsvis vil jeg tilføje, at jeg undrer mig lidt over om ikke det kunne være muligt at løse disse situationer indenfor Midttrafiks eget regi. Jeg forestiller mig, at der må være en del gæster/turister som uvidende begår sig mod disse uforståelige regler. Min datter var også gæst i området, hun benytter dansk på fremmedsprog, og forstår som udgangspunkt ikke de små detaljer, hun gjorde en indsats for at sikre billet til sin rejse, og på trods heraf behandles hun som en regelforbryder. Der er et eller andet helt galt i den ligning, og jeg håber ikke at vi behandler turister og andre gæster på samme måde. "

### **Midttrafik anfører følgende:**

"Nedenfor kan du se dele af flowet ved køb af en billet tilsvarende den, som klagen handler om. Inden man gennemfører selve købet, står der en tekst fremhævet med rødt, hvor det fremgår, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog. Man kan ikke gennemføre billetkøb, uden at acceptere handelsbetingelser. Også her fremgår det, at billetter ikke kan benyttes i Arriva tog og DSB tog. På selve billetten står der nederst, at billetten kun er gyldig i Midttrafiks busser samt på Lemvigbanen.



I forbindelse med billetkøb vælger man fra og til. Man kan her vælge mellem stoppesteder. Ens valg benyttes til at lokalisere hvilke zoner man rejser i mellem og hvilken zoneafstand der er i mellem, så prisen kan beregnes. Dette sker i praksis ved at app'en slår op i en zonetabel, en zoneafstandstabel og en prisliste via rejseplanen.dk. Kunden får herefter fri rejseret i bus i mellem de angivne zoner. På billetten står der (419) og (415), hvilket giver fri rejseret i bus til og fra alle stoppesteder i og i mellem de 2 zoner. Både Hammerum St. og Ikast St. betjenes af busser, hvorfor disse er med i listen, da buskunderne skal kunne købe en billet. Se nedenstående køreplanuddrag, hvor stoppestederne fremgår.



## 1 Ikast Nord Bøglidvej - Stadion Alle - Lille Torv - Park

Zone	Turnnummer	Hverdage undt. lørdage, i			
		301	303	305	
	<i>Linje 2 fra Ikast Syd</i>	<i>an</i>	07.38	09.38	10.38
415	<b>Torvet/Rådhusstræde</b>	<b>af</b>	<b>S07.40</b>	<b>09.40</b>	<b>10.40</b>
415	Kirkegade/kirken		07.41	09.41	10.41
415	Kongevejen/Lægehuset		07.42	09.42	10.42
415	Orionvej/ Marsvej		07.46	09.45	10.45
415	Bøglidvej		07.48	09.46	10.46
415	Vestergade/Bøglidvej		07.50	09.47	10.47
415	Jens Holdgårdsvej/Vestergade		07.51	09.48	10.48
415	Stadion Alle		07.53	09.50	10.50
415	Nørregade/Jens Holdgårdsvej		07.56	09.53	10.53
415	<b>Lille Torv/Ikast Station</b>	<b>an</b>	<b>07.58</b>	<b>09.55</b>	<b>10.55</b>
	<i>Tog mod Aarhus</i>	<i>af</i>	08.05	10.04	11.04
	<i>Tog fra Aarhus</i>	<i>an</i>	07.42	09.36	10.36
415	<b>Lille Torv/ Ikast Station</b>	<b>af</b>	<b>08.00</b>	<b>09.56</b>	<b>10.56</b>
415	Park Alle/Nygade		08.03	09.59	10.59
415	Østergade v. Nygårds Alle		08.05	10.01	11.01
415	<b>Torvet/Rådhusstræde</b>	<b>an</b>	<b>S08.10</b>	<b>10.05</b>	<b>11.05</b>
	<i>Linje 2 mod Ikast Syd</i>	<i>af</i>	....	10.07	....

Ingen kørsel lørdage og søn- og helligdage. Se  
S Kører kun 8. aug.-14. okt., 24. okt.-21. dec. 2016, 5. jan.-10. feb.,  
20. feb.-7. april, 18. april.-24. maj og 29. maj.-23. jun. 2017.

## 5 Hammerum via Birk Centerpark

Zone			
410	<b>Bybusterminal</b>	<b>af</b>	
410	Østergade/Kongrescentret		
410	Silkeborgvej/Sjællandsgade		
410	Silkeborgvej/Herningcentret		
419	MA University College		
419	AJ Heming		
419	Birk Centerpark/kollegium		
419	Industrivej Syd/Birk Centerpark		
	<i>Linje 2A fra Gjellerup</i>	<i>an</i>	
419	Industrivej Syd/Fastrupvej		
419	Elmegade		
419	<b>Jernbanegade/station</b>		
419	Højgade		
419	K Møllers Vej/Hammerum Hovedgade		R05
	<i>Linje 2A mod Gjellerup</i>	<i>af</i>	
419	Industrivej Syd/Fastrupvej		{ 05
419	Industrivej Syd/Birk Centerpark		{ 05
419	Birk Centerpark/kollegium		{ 05
419	AJ Heming		{ 05
419	MA University College		{ 05
410	Silkeborgvej/Herningcentret		{ 05
410	Silkeborgvej/Sjællandsgade		{ 05
410	Østergade/Kongrescentret		{ 05
410	<b>Bybusterminal</b>	<b>an</b>	<b>R05</b>

Normalplan: kun 8. aug.-23. dec. 2016,  
2. jan.-24. maj og 29. maj.-23. jun. 2017. „  
R Linje 2A herudfra

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand