

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0147
Klageren:	XX 8544 Mørke
Indklagede:	Arriva Tog A/S
CVRnummer:	12245904
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. – klageren havde købt billet i Midttrafiks mobilapplikation, som ikke er gyldig i Arrivas tog
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
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 22. april 2017 med Arriva-tog fra Langå st. mod Stoholm st. Efter Ulstrup st. var der kontrol, og klageren foreviste en mobilbillet, som hun havde købt i Midttrafiks mobilapplikation. Da Midttrafiks mobilbilletter ikke er gyldige i Arrivas tog, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 23. april 2017 anmodede klageren Arriva om at frafalde kontrolafgiften og begrundede sin anmodning med, at billetten var gyldig og betalt i mobilapplikationen, samt at der var tale om en misforståelse.

Arriva fastholdt den 2. maj 2017 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet i den kollektive trafik i Danmark, og anførte endvidere følgende:

” Billetter og kort købt via Midttrafiks billet app er ikke gyldige i Arrivas tog. I forbindelse med køb af billet i billet app'en, skal man, når man har valgt sin billet, godkende sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten ikke er gyldig i Arriva tog og DSB tog (Aarhus Nærbane undtaget). Det fremgår desuden af selve billetten, at den ikke er gyldig i Arrivas og DSBs tog.

[...]

Arriva tager udelukkende udgangspunkt i, hvorvidt en passager er i besiddelse af gyldig billet og/eller kort og skelner ikke mellem god og ond tro når der udstedes kontrolafgifter. En kontrolafgift er ikke et udtryk for mistillid fra Arrivas side, men en uundgåelig konsekvens af ikke at have gyldig billet.”

Arriva har i sit svar til ankenævnets sekretariats indsendt to skærbilleder af købsflowet i Midttrafiks mobilapplikation, som viser, at det fremgår i forbindelse med køb i applikationen, at denne billettype ikke er gyldig i Arrivas tog:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Midttrafiks mobilbilletter er ikke gyldige til rejser med Arrivas tog, hvorfor klageren i kontrolsituationen den 22. april 2017 ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger på deres hjemmeside om deres mobilbilletterapplikation, at den 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.

Den omstændighed, at klageren eventuelt tidligere ved forevisning af en Midttrafik mobilbillet har undgået en kontrolafgift som følge af konduite fra kundeservicemedarbejderens side, kan efter ankenævnets opfattelse ikke ændre på, at klageren ikke med rette har kunnet gå ud fra, at den købte mobilbillet var gyldig til den rejse, som hun foretog med Arrivas tog.

Ankenævnet bemærker, at DSB ikke har kunnet bekræfte klagerens oplysning om, at det på den pågældende dag på det pågældende tidspunkt ikke var muligt at købe billetter via DSB's applikation.

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 forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), fremgår af lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner § 14 stk. 1. 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.

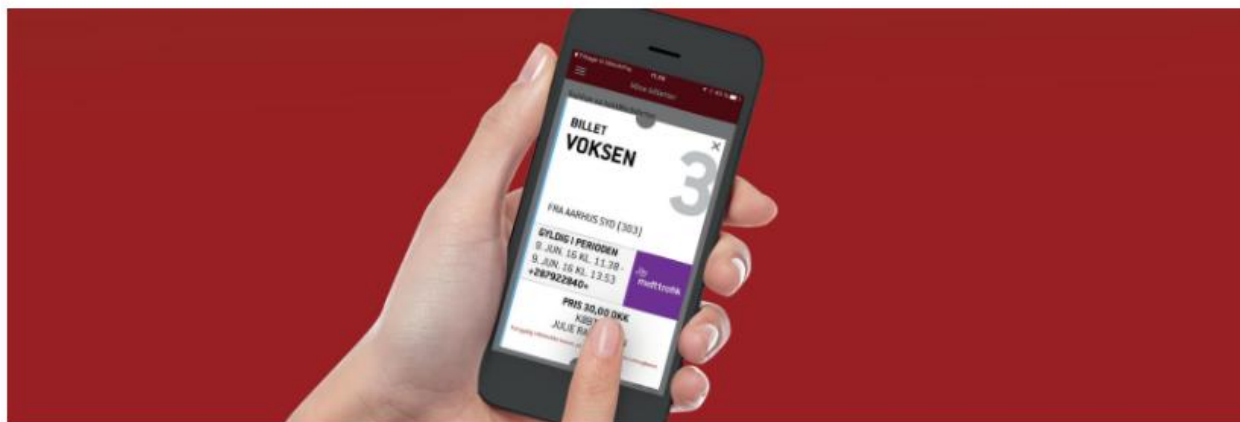
Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

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.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Der er udstedt kontrolafgift, på trods af, at der både er købt og betalt for en billet til korrekte strækning. Efter flere forsøg har køb af billet i DSB-appen ikke været muligt og derfor er der købt i Midttrafik. Denne situation uden mulighed for at købe i DSB er sket gentagne gange og gentagne gange er billet fra Midttrafik blevet godkendt af ARRIVA-kontrollør. Informationen fra disse har adskillige tidligere gange været, at denne billet godt kan godtages som værende gyldig. Det har aldrig været hensigten at snyde, derfor er der betalt for en billet til selvsamme strækning. Derudover er sagen blevet behandlet af en medarbejder fra ARRIVA, som må antages at dømme efter firmaets gode.”

Indklagede anfører følgende:

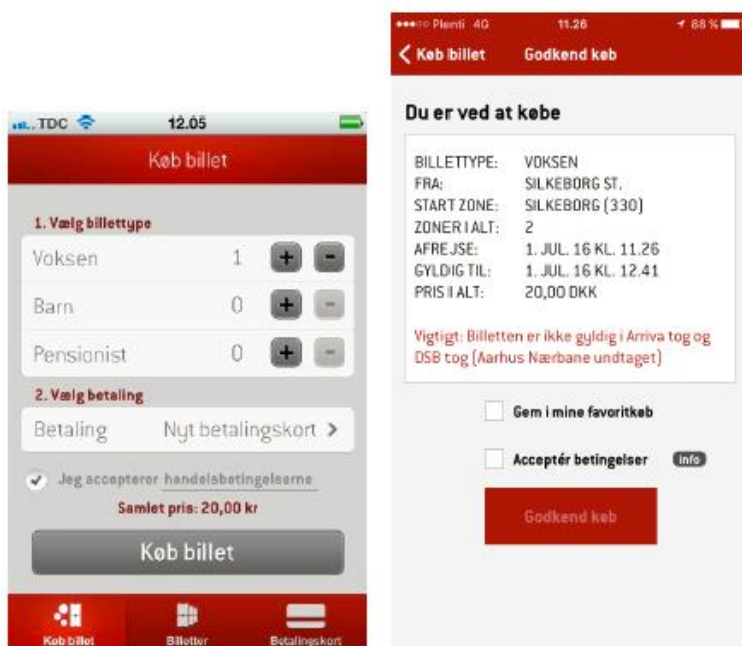
”

Den 22.04.2017 kl. 11.54 udstedte Arrivas kundeservicemedarbejder kontrolafgift nr. [] til [] toget mellem Ulstrup og Stoholm. Kontrolafgiften blev udstedt fordi [] fremviste ugyldig billet til rejsen. Billetten som [] fremviste var en Midttrafik app-billet, som ikke er gyldig til rejse i Arrivas tog.

Vi modtog den 23.04.2017 en henvendelse fra [] vedrørende ovenstående kontrolafgift, med anmodning om, at Arriva ville tage hendes kontrolafgift op til overvejelse, da hun ikke fandt den berettiget. Som begrundelse herfor henviste [] til at hun havde en billet fra Langå til Stoholm. [] udtrykte endvidere usikkerhed over hvortil (i vestlig retning) på strækningen hendes ungdomskort var gyldigt.

Arriva besvarede henvendelsen den 02.05.2017, hvor vi fastholdt kontrolafgiften med henvisning til at der, for den kollektive trafik i Danmark, gælder et selvbetjeningsprincip som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet inden påstigning af toget. Vi henviste i vores besvarelse til de fælles landsdækkende rejseregler, som kan læses på www.arriva.dk. Vi henviste endvidere til, at billetter og kort købt via Midttrafik's billet-app ikke er gyldige i Arrivas tog, hvilket fremgår af appen's handelsbetingelser samt ved oplysning om hvad man er ved at købe når man skal godkende sit køb af billetten. Se eksempler fra appen her:

”



Endvidere oplyste vi, at Arriva ikke skelner mellem hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro til grund for en passagers manglende gyldige billet.

I vores besvarelse oplyste vi også, (på baggrund af oversigtskort medsendt af [redacted], over hvor hendes kort er gyldigt) at [redacted] ungdomskort er gyldigt til fri rejse indenfor Midttrafik Øst (MTO) hvor sidste station på togstrækningen Aarhus-Struer er Ulstrup. [redacted] skulle derfor, ved rejse ind i Midttrafik Midt, have haft en ung-billet fra Ulstrup til Stoholm, som sammen med hendes ungdomskort ville være gyldig rejsehjemmel til Stoholm. Vi henviste endvidere til Arrivas information om takstgrænser, som vi linkede til: <https://arriva.dk/-/media/files/kort-over-straekninger/danmarkskortmedtakstgrænser2017.pdf?la=da>

Supplerende til vores svar kan vi oplyse at den manglende ung-billet er en takstgrænseoverskridende billet, som derfor kan købes i god tid forud for rejsen, idet den er gyldig hele dagen på den dato som fremgår af billetten, til den strækning den er købt til. Ung-billetten kan købes i billetautomaten på afrejsestationen (eller en hvilken som helst anden billetautomat). Her vælges eventuelt "Anden afrejsestation" øverst i højre hjørne af billedet på billetautomaten. En ung-billet kan også købes via www.rejseplanen.dk, som print-selv billet, eller afhentningsbillet som kan hentes i en billetautomat eller et betjent billetsalg.

I klagerens beskrivelse i klageskemaet, indsendt til ABTM, nævner [redacted] at hun efter gentagne forsøg på køb af billet via DSB's billet-app, hvilket angiveligt ikke var muligt, valgte at købe en billet via Midttrafik's app i stedet for, og hævder at Midttrafik app-billetter adskillige gange forud for denne, er blevet godtaget af Arrivas kontrollører. Hertil kan vi oplyse at Arrivas kundeservice medarbejdere skal udstede kontrolafgift til alle der rejser uden gyldig billet. Såfremt dette ikke er sket, som foreskrevet, må dette bero på misforståelser eller fejl, idet Midttrafik's app-billet ikke er gyldig i Arrivas tog.

DSB oplyser at der ikke er registreret fejl på deres billet-app den 22.04.2017, men at de ikke kan afvise at der kan have været tale om ustabilitet relateret til kundens konfiguration (version af DSB app samt version af Android eller IOS).

Uagtet at der skulle have været tale om problemer med DSB's billet-app, så er det fortsat passagerens ansvar at sikre sig at have gyldig billet til hele rejsen, inden påstigning af toget. Idet der som nævnt var flere muligheder for at erhverve sig en ung-billet mellem Ulstrup og Stoholm forud for rejsens begyndelse, er kontrolafgiften korrekt udstedt.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder kravet for kontrolafgiften. "

Hertil har klageren bemærket:

"Det antydes i Arrivas svar, at jeg udviste usikkerhed om, hvor grænsen for ungdomskort går. Dette skyldes misinformation fra tidligere Arriva-kontrollører og resulterede i, at jeg købte en billet fra Langå til Stoholm, for at være på den sikre side. Kontrolløren mente, at billetten burde være

købt fra Ulstrup, hvilket i denne sag ikke er afgørende, da Både Ulstrup og Langå er en del af takstområdet MTØ.

Arriva antyder, at køb af billet skal ske før rejsen begyndelse. Da ungdomskortet dækker en del af rejsen, starter den betalte rejse egentlig først fra Ulstrup. I Ulstrup havde jeg billet, som var gældende fra Langå til Stoholm. Den egentlige problemstilling er, at der forud for denne hændelse af flere forskellige Arriva-kontrollører er oplyst, at billetter fra Midttrafiks app er gyldige på denne strækning. Der har tidligere været problemer med købt i DSB-appen og derfor er billetter fra midttrafik-appen blevet godkendt. I god tro, havde jeg derfor efter flere forsøg på køb i DSB-appen, købt en billet til strækningen Langå-Stoholm. Formålet har som tidligere nævnt ikke været at snyde, da billetten er købt og betalt.

Som ofte rejsende på denne strækning, opleves enorm usikkerhed og forskellighed fra Arriva-kontrollørerne, som bør være klare og tydelige. Det er enormt udfordrende, at gøre det korrekte, når det korrekte varierer fra gang til gang.

Denne forklaring kan understøttes af medrejsende vidne, hvis Ankenævnet ønsker det.”

Hertil har indklagede bemærket:

”

Vi skal i det hele henvise til vores tidligere skrivelse af den 24. maj 2017, hvori kontrolafgiften blev fastholdt. Nærværende indeholder derfor alene uddybende bemærkninger.

Kunden oplyser at der tidligere har været problemer med køb via DSB's billet-app og at billetter købt via Midttrafik's app derfor er blevet godkendt ved kontrol i toget.

Det er alene passagerens ansvar at gyldig rejsehjemmel til rejsen haves inden påstigning på toget eller inden udløbet af eksisterende gyldig rejsehjemmel. Vi kan ikke afvise at en eller flere af vore kundeservicemedarbejdere i toget per konduite har valgt ikke at udstede kontrolafgift, i en given lignende situation. Jævnfør de gældende regler, som vi har skitseret, er en billet købt via Midttrafik's billet-app ikke gyldig for rejse i Arrivas tog. Heller ikke selvom billetten kun udgør prisen for en del af en samlet rejse.

Vi er, af DSB, oplyst om, at der ikke har været registreret nedbrud eller driftsproblemer på DSB's app og at der i DSB's system ikke fremgår noget forsøg fra klageren, på køb af billet den 22. april 2017.

Arriva har ikke yderligere kommentarer til klagerens bemærkninger.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder kravet for kontrolafgiften.



”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævningsformand