

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2017-0165
Klageren:	XX 7752 Snedsted
Indklagede: CVRnummer:	ARRIVA-tog 12245904
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 375 kr. for rejse på klagerens brors personlige rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 375 kr.

Klageren skal betale beløbet til ARRIVA, 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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som var 15 år, rejste den 4. april 2017 med Arriva tog på strækningen Snedsted - Thisted. Da han ved kontrol foreviste sin lillebrors personlige rejsekort, blev han pålagt en kontrolafgift på 375 kr. På kontrolafgiften var anført, at betalings- og klagefristen var 14 dage, og at klagevejledning kunne findes på www.arriva.dk.

Den 18. april 2017 indsendte klageren en onlineklage til Arriva, hvori han gjorde gældende, at han ved en fejl havde taget lillebrorens rejsekort og ikke ville snyde.

Arriva fastholdt kontrolafgiften den 25. april 2017 med henvisning til reglerne om, at rejse på et personligt rejsekort kræver, at kortets indehaver også er checket ind på rejsen, og at de ikke skel-nede mellem god og ond tro.

Den 16. maj 2017 blev kontrolafgiften betalt.

Den 3. juni 2017 indsendte klageren online en fornyet anmodning til Arriva om at frafalde kontrolafgiften, idet han havde glemt at oplyse, at han ved kontrollen samtidigt havde forevist sit NT periodekort, hvilket var gyldigt til rejsen Arriva, men at kontrolløren ikke havde villet godtage dette. Periodekortet var ikke medsendt klagen.

Arriva fastholdt afgørelsen den 7. juni 2017 med den begrundelse, at klageren havde rejst på et rejsekort personligt, der ikke var hans eget, at der ikke tidligere havde været omtalt anden forevist rejsehjemmel, samt at der ikke var dokumentation for anden rejsehjemmel.

Under ankenævns sagen har klagerens far indsendt en afgørelse fra Arriva i en sag, hvor Arriva per konduite frafaldt kontrolafgiften i et tilfælde, hvor der ved kontrollen var blevet taget foto af den foreviste rejsehjemmel, som var en børnebillet til en passager, der var fyldt 16 år, samt af et skolekort til nogle zoner, som ikke omfattede zonerne til den reelt foretagne rejse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at en eventuel betaling af en kontrolafgift inden eller under en klagesag ikke har betydning for sagens afgørelse.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved kontrollen i toget udelukkende foreviste sin lillebrors personlige rejsekort og ikke også et periodekort til NT. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke gjorde dette gældende i sin første henvendelse til Arriva, hvilket ville have været naturligt, og at der ikke er taget noget foto af et fremvist periodekort. Der er i øvrigt ikke efterfølgende indsendt kopi af et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiften, hvilket er en betingelse for at få kontrolafgiften nedsat.

Kontrolafgiften for rejse på en andens personlige rejsekort blev herefter pålagt og fastholdt med rette.

Ankenævnet bemærker, at den sag, som klagerens far under ankenævns sagen har henvist til, ikke på nogen punkter er identisk med klagerens sag.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner har jernbanevirksomhederne 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.

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 Rejsekort Produktregler:

”4.1.1. Har du et rejsekort personligt, må det ikke bruges af andre end dig som kortindehaver. Det vil sige, at du altid selv skal være med på rejsen og være checket ind på rejsekortet. Den første, der checkes ind på et rejsekort personligt, vil altid være kortholderen. Desuden skal du være opmærksom på, at du ikke midlertidigt kan ændre kundetyper fra fx ‘barn’ til ‘voksen’ eller omvendt på et rejsekort personligt. For permanente ændringer se afsnit 10.2.”

Fra www.arriva.dk:

Jeg havde glemt mit pendler/periodekort og har fået en kontrolafgift. Hvad gør jeg?

Har du fået udstedt en kontrolafgift på baggrund af et glemt pendler/periodekort, kan kontrolafgiften eftergives mod indbetaling af et ekspeditionsgebyr. Det kræver, at du inden 14 dage efter udstedelsen indsender en kopi af kortet, der var gyldigt, da du fik kontrolafgiften samt oplyser kontrolafgiftsnummeret.

[Indsend her](#)

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg checkede fejlagtigt ind på min lillebrors rejsekort, som i øvrigt er til samme takst, hvorfor jeg på ingen måde handlede i ond tro/forsøgte at snyde! Som 15 årig hyppig kunde hos Jer er der vel plads til en fejl, når man på ingen måde har forsøgt at snyde?

Ydermere fremviste jeg efterfølgende ved omhandlende kontrol mit NT rejse-/buskort til pågældende kontrollør, da det jo også er gyldigt som rejsehjemmel hos Arriva - med visse begrænsninger?

Kontrolløren ville (fejlagtigt)ikke høre tale om dette, og jeg har nu fået kendskab til flere lignende tilfælde/sager, hvor Arrivas kontrollører har accepteret dette gyldige rejsekort!

Som I kan se/læse har jeg altså været i besiddelse af gyldigt "rejsekort" ved omhandlende kontrol, hvorfor jeg forventer at få refunderet den af mine forældre allerede indbetalte kontrolafgift?"

Indklagede anfører følgende:

Vi modtog den 18.04.2017 en henvendelse fra [redacted] vedrørende ovenstående kontrolafgift, med forklaring om at det var en fejl, at han havde checket ind på sin lillebrors rejsekort, som han dog mente var til samme takst som hans eget, og hvorfor han på ingen måde handlede i ond tro eller forsøgte at snyde.

Arriva besvarede henvendelsen den 25.04.2017, 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. Endvidere henviste vi til, at hvis man rejser på et Rejsekort personligt som tilhører en anden, har man ikke gyldig billet, samt til reglerne for brugen af Rejsekort personligt, som kan læses på www.rejsekort.dk

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

Kontrolafgiftens pålydende (375 kr.) blev til fulde betalt den 16.05.2017.

Den 03.06.2017 modtog vi igen en e-mail fra [redacted] om, at han ikke accepterede vores afgørelse, under henvisning til at han havde glemt at oplyse en vigtig detalje i sin hidtidige fremstilling, nemlig at han ved kontrollen i toget også fremviste sit NT rejse-/buskort, som Magnus mente var gyldig rejsehjemmel i Arrivas tog.

Vi spurgte herefter vores kundeservicemedarbejder om hun huskede, hvorvidt der blev vist anden rejsehjemmel i forbindelse med billetkontrollen i toget. Hertil svarede kundeservicemedarbejderen, at hun ikke længere huskede kontrolsituationen, som jo også ligger 2 måneder tilbage i tiden, men at hun ikke kunne forestille sig at der blev vist andet gyldigt kort, da hun i så fald ikke havde grund til at udstede kontrolafgiften.

Arriva besvarede denne henvendelse den 07.06.2017 med en fastholdelse under henvisning til, at der ved udstedelse af kontrolafgiften kun blev forevist Rejsekort personligt, tilhørende [redacted] lillebror, samt at der ikke tidligere har været tale om noget supplerende forevist kort.

Hvis [redacted] havde et NT rejse-/buskort, som var gyldigt til rejsen, men havde glemt det, skulle kopi heraf have været medsendt ved skriftlig henvendelse til Arriva senest 14 dage efter kontrolafgiften blev udstedt.

Da kontrolafgiften blev udstedt den 04.04.2017 og [] først nævner (og stadig ikke dokumenterer) at han havde et NT rejse-/buskort som var gyldigt til rejsen, den 03.06.2017 var fristen for indsigelse på denne baggrund overskredet.

Supplerende til vores hidtidige besvarelser kan oplyses, at man med et Rejsekort personlig kan opnå mængderabat, som beregnes på baggrund af indehaverens personlige rejser. Derfor må rejsekort personlig ikke benyttes af andre end indehaveren, medmindre kortindehaveren også selv er checket ind på kortet.

Relevant udsnit fra de fælles landsdækkende rejseregler:

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- der er rettet i dato eller zoner eller foretaget andre ændringer,
- nummeret på pendlerkortets stamkort og værdiindlæg ikke er ens,
- rejsehjemlen er forfalsket eller videresendt,
- billede på pendlerkort ikke er fastgjort,
- kunden rejser på en anden kundetype, end kunden er berettiget til,
- kunden rejser alene på en andens rejsekort personlig, kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes, eller anden personlig rejsehjemmel.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva har ikke kendskab til at der skulle være blevet forevist andet end broderens Rejsekort personligt ved billetkontrol i toget. Påstanden om, at der også skulle være blevet forevist et NT kort blev vi først bekendt med ved [] henvendelse den 03.06.2017, efter at kontrolafgiften var blevet fastholdt – og betalt. Dokumentation herfor var ikke medsendt og er d.d. endnu ikke forelagt Arriva.

Arriva fastholder at kontrolafgiften er korrekt udstedt og afviser derfor at tilbagebetale dens allerede indbetalte pålydende.

Ydermere er Arriva af den opfattelse, at Arrivas afgørelse allerede var accepteret af [] ved indbetalingen af kontrolafgiften d. 16.05.2017, da den ikke blev betalt under protest. Alene af den grund bør Arriva kunne fastholde kontrolafgiften, da tidspunktet for den nye klage må sidestilles med en overtrædelse af Arrivas klagefrist på 14 dage. Klagefristen fremgik af kontrolafgiften til klageren. En klagefrist på 14 dage er ifølge Ankenævnet ikke urimelig, og en overskridelse af denne berettiger i sig selv, at en kontrolafgift kan fastholdes uden at tage stilling til indholdet i henhold til afgørelse fra Ankenævnet med journalnummer 2014-0126.

Hertil har klageren gjort gældende:

”Jeg kan ikke acceptere Arrivas svar og fremlægning af sagen i øvrigt.

Ydermere kan jeg dokumentere Arrivas FRAFALD af krav om kontrolafgift til Magnus´ rejsekammerat samme dag/rejse/tidspunkt p.gr.a. nøjagtigt de samme omstændigheder?

”Vi spurgte herefter vores kundeservicemedarbejder om hun huskede, hvorvidt der blev vist anden

rejsehjemmel i forbindelse med billetkontrollen i toget. Hertil svarede kundeservicemedarbejderen, at hun

ikke længere huskede kontrolsituationen, som jo også ligger 2 måneder tilbage i tiden, men at hun ikke

kunne forestille sig at der blev vist andet gyldigt kort, da hun i så fald ikke havde grund til at udstede kontrolafgiften"

Ovennævnte citat fra Arrivas svar opsummerer vel egentlig også sagen ret godt - altså at kundeservicemedarbejderen ikke huskede kontrolsituationen?
Bliver jo gengivet ret præcist i vedhæftede som jo altså blev afgørende for deres frafald af krav!!!!”

Til dette har ARRIVA svaret:

Vi noterer os at Ove Andersen i sit svar har vedlagt e-mail korrespondance mellem en anden af Arrivas passagerer og Arriva. Arriva vil ikke indgå i en diskussion om forholdene og baggrunden for vores afgørelse i denne sag. Først og fremmest fordi enhver sagsbehandling om kontrolafgift er individuel og, fra Arrivas side, holdes fortrolig og personlig mellem de to parter. Dernæst er en diskussion om denne sag, som er afgjort mellem passageren og Arriva, uden relevans for Arrivas stillingtagen i sagen om Magnus' kontrolafgift.

Arriva er sin gode ret til, per konduite, at eftergive kontrolafgifter uanset at disse er korrekt og reglementeret udstedt uden at skulle argumentere herfor i andre sager. En eftergivelse af en kontrolafgift givet per konduite danner ikke grundlag for, at alle andre korrekt udstedte kontrolafgifter ligeledes skal eftergives.

Arriva har ikke yderligere kommentarer til det fremsendte.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand