

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0055
Klageren:	XX 2100 København Ø
Indklagede: CVRnummer:	ARRIVA Tog 12245904
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind på rejsekort grundet for lav saldo. Der var to gange via tank-op-aftale på samme dag tanket 300 kr. op på rejsekortet
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Niels Martin Madsen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Rikke Frøkjær

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. april 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til ARRIVA, som sender betalingsoplysninger 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 har et rejsekort med en tilknyttet automatisk tank-op-aftale, hvorefter der tankes 300 kr. op på kortet, når saldoen når under 50 kr. Klagerens rejsekort er indstillet til at kunne foretage to automatiske tank-op i døgnet.

Den 27. februar 2018 havde klageren rejst på sit rejsekort fra Aarhus til København, hvorved saldoen på kortet ved check ud udgjorde -298,14 kr.

Den 1. marts 2018 skulle klageren rejse fra København til Silkeborg på sit rejsekort, og da han checkede ind på Østerport st. kl. 08:20:33 tankede rejsekortsystemet automatisk 300 kr. op på kortet. Saldoen udgjorde herefter 1,86 kr., hvorfor rejsekortsystemet tankede yderligere 300 kr. op på kortet. Saldoen udgjorde herefter 301,86 kr.

Ved ankomst til Silkeborg st. checkede klageren sit rejsekort ud, hvorefter saldoen var på -86,14 kr.

Da klageren skulle rejse retur med ARRIVA samme eftermiddag, kunne han ikke checke sit rejsekort ind grundet for lav saldo. Ifølge klageren havde han ikke tid til at billettere på anden vis, hvorfor han steg ombord på toget uden gyldig rejsehjemmel.

Ved kontrol blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Ifølge klageren tilbød han at købe en billet via DSB's app til mobilbilletter, hvilket kontrolløren ikke accepterede.

Klagerens rejsekortsaldo:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beleb	Forudbetaling
----------------------	----------------------	------------------	---------------	---------------	---------	--------------	---------------	----------	---------------	-------------	-----------	----------------	----------------	---------------

01-03-2018 14:31:29	01-03-2018 17:28:39	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol		946		Ry St	ARR-EPID-0035 - 95135		0,00	0,00	0,00	0,00
01-03-2018 12:12:31	01-03-2018 12:18:35	01-03-2018	Check ud	Check ud		945	313	Silkeborg St	VAL_32745 - 13C8F4	EasyTrip	-86,14	-363,00	363,00	25,00
01-03-2018 11:47:40	01-03-2018 12:02:38	01-03-2018	Check ind	Check ind		944	313	Skanderborg St	VAL_28469 - 139424	EasyTrip	276,86	0,00	0,00	25,00
01-03-2018 09:01:42	03-03-2018 06:11:21	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol		943	313	Heje Taastrup St.	DSB-EPID-0565 - 99565		0,00	0,00	0,00	0,00
01-03-2018 09:01:33	03-03-2018 06:11:21	01-03-2018	Kontrolmærke	Kontrol		942	313	Heje Taastrup St.	DSB-EPID-0565 - 99565		0,00	0,00	0,00	0,00
01-03-2018 08:45:15	01-03-2018 09:14:54	01-03-2018	Check ind	Check ind		941	313	København H	VAL_20436 - 13CB3D	EasyTrip	276,86	0,00	0,00	25,00
01-03-2018 08:20:33	01-03-2018 08:45:44	01-03-2018	Check ind	Check ind		940	313	Østerport St.	VAL_25470 - 139C42	EasyTrip	276,86	-25,00	25,00	25,00
01-03-2018 08:20:33	01-03-2018 08:45:44	01-03-2018	Tank-op-af-tale	Tank-op-af-tale		939		Østerport St.	VAL_25470 - 139C42		301,86	300,00	300,00	0,00
01-03-2018 08:20:33	01-03-2018 08:45:44	01-03-2018	Tank-op-af-tale	Tank-op-af-tale		938		Østerport St.	VAL_25470 - 139C42		1,86	300,00	300,00	0,00

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handlingstype	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Restsaldo	E-pung ændring	Transakt.beleb.	Forudbetaling
27-02-2018 18:12:29	27-02-2018 18:28:17	01-02-2018	Check ud	Check ud		937	312	Østerport St.	VAL_25471 - 139405	EasyTrip	-298,14	-363,00	363,00	175,00
27-02-2018 18:04:34	27-02-2018 18:18:26	01-02-2018	Check ind	Check ind		936	312	København H	VAL_20687 - 13C724	EasyTrip	64,86	0,00	0,00	175,00
27-02-2018 14:49:19	02-03-2018 11:23:27	01-02-2018	Check ind	Check ind		935	312	Aarhus H	DSB-EPID-0355 - 99355	EasyTrip	64,86	-150,00	150,00	175,00
27-02-2018 14:36:14	27-02-2018 15:03:42	01-02-2018	Check ind	Check ind		934	312	Aarhus H	VAL_28226 - 1392EC	EasyTrip	214,86	-25,00	25,00	25,00
27-02-2018 10:44:08	27-02-2018 11:00:07	01-02-2018	Check ud	Check ud		933	311	Aarhus H	VAL_28237 - 13C67D	EasyTrip	239,86	-363,00	363,00	175,00
27-02-2018 10:44:08	27-02-2018 11:00:07	01-02-2018	Tank-op-af-tale	Tank-op-af-tale		932		Aarhus H	VAL_28237 - 13C67D		602,86	300,00	300,00	0,00

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klagerens rejsekort havde standardindstillingerne, hvorefter der maksimalt kunne tankes op 2 gange i døgnet med 300 kr. Klageren havde ikke ændret denne indstilling, således som det er muligt med op til 6 optankninger i døgnet.

Klagerens rejsekortsaldo var i minus med 86,14 kr. ved check ud den 1. marts 2018 på Silkeborg st. Da der allerede var sket to automatiske optankninger á 300 kr. på rejsekortet om morgenen, kunne rejsekortsystemet ikke foretage flere automatiske påfyldninger på kortet. Klageren kunne imidlertid have tanket kortet op manuelt i en rejsekortautomat med sit betalingskort.

Klageren undlod dette og steg om bord på toget, selv om han ved forsøg på check ind ikke fik lyden for korrekt check ind og desuden fik oplyst, at saldoen var for lav til check ind. Klageren billetterede ikke på anden vis.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende check ind pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at rejsekortsystemet burde have sikret ham, at han altid havde tilstrækkelig saldo til check ind, kan ikke føre til et andet resultat, idet det beroede på klagerens eget forhold, at han ikke havde ændret standardindstillingen på kortet og dermed tilpasset optankningerne til sit rejsemønster.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14 stk. 1 i lov om jernbaner 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Passagerer, 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:

”Kernen i mit anliggende er, at man som bruger af rejsekort med automatisk optankning skal kunne rejse ad hoc København – Silkeborg -København i sikker forvisning om, at man har adgang til gyldig rejsehjemmel. Hvis ikke dette er tilfældet giver Rejsekortet en falsk tryghed

Jeg fasthold fortsat min anmodning om fritagelse, idet Arrivas i deres afgørelse ikke tager stilling til mit overordnede synspunkt: rejsekortet skal give brugeren tryghed for gyldigt rejsehjemmel.

Jeg medgiver, at jeg isoleret set ikke have gyldigt rejsehjemmel. Sagen handler imidlertid om, at rejsekortet giver mig en falsk tryghed. Jeg har anskaffet rejsekort i troen på og tillid til, at med dette kort – incl. automatisk optankning – giver mig adgang til at kunne løse billet nemt og sikkert; ingen billet kø, ingen problemer med åbningstider, ingen problemer med billetmaskiner i fejlstilstand etc.

Dette forhold forholder Arrivas afgørelse sig ikke til.

Fsva. automatisk optankning vil jeg anføre, at det næppe kan belastes brugeren, at rejsekort systemet anvender en dag for gennemførelsen af optankning. I adskillige andre system sker dette on line (Mobilpay). Igen giver Rejsekortet en falsk tryghed.

Dette forholder Arrivas afgørelse sig ikke til.

Ankestyrelsen vil antageligvis oplyse mig, at ovenstående er en del af forretningsbetingelserne for anvendelse af rejsekortet. Hvilket utvivlsomt er korrekt. Men igen rejsekort giver sig ud for at være et sikkert betalingsinstrument men administreres ikke sådan.

Endelig skal jeg henvise den manglende konduite fsva. Arrivas personale på toget. Uopfordret redegør jeg for min situation og tilbyder at købe en billet via min DSB app. En imødekommenhed som kontrolløren ikke fandt relevant.

Dette forholder afgørelsen sig ikke til.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren medgiver i sit svar, at han ikke havde gyldig rejsehjemmel, da han fik udstedt kontrolafgift nr. xx. Han mener dog, at årsagen skal findes i at rejsekortet har givet ham falsk tryghed for gyldig rejsehjemmel. Hertil kan vi oplyse, at jævnfør de Fælles landsdækkende rejseregler, som der også tidligere er henvist til, gælder, for den kollektive trafik i Danmark, et selvbetjeningsprincip som betyder, at det er passagererens ansvar, at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, inden ombordstigning på toget. Det er ligeledes rejsekortbrugerens ansvar at sætte sig ind i reglerne for brugen af Rejsekort, når man anskaffer sig dette.

Klageren skriver endvidere, at han ikke mener det kan belastes brugeren, at rejsekort systemet anvender en dag for gennemførelsen af optankning. Hertil kan vi svare, at det heller ikke er tilfældet.

Klageren kunne have foretaget en manuel optankning via rejsekortautomaten på stationen, helt op til togafgang, hvilket ville have sikret ham muligheden for at checke ind på sit kort inden ombordstigning på toget. Den forudindstillede maksimum overførsel på 2 stk. per døgn, gælder udelukkende de automatiske overførsler og er et sikkerhedstiltag, som skal minimere tab ved eventuel misbrug af kortet. Som tidligere oplyst, er det op til brugeren af rejsekortet, selv at tilpasse disse indstillinger via selvbetjening på www.rejsekort.dk så det passer til ens rejsemønster. Se endvidere henvisninger til information på rejsekort.dk i vores første svar på klagen.

Af kundens rejsehistorik fremgår, at der den 27.02.18 kl. 18.12 var en saldo på -298,14 kr. Den 01.03.18. kl. 08.20 blev der foretaget tank-op på kortet på 300 kr. hvilket efterlod en saldo på 1,86 kr. Derfor blev der tanket endnu 300 kr. på kortet ved check-ind med det samme,

På Østerport station.

Da klageren checker ud kl. 12.12 på Silkeborg station er saldoen på kortet -86,14 kr, hvilket man ikke kan foretage check-ind på. Da der denne dag allerede er gennemført 2 automatiske tank-op overførsler á 300 kr. vil der ikke blive foretaget flere automatiske tank-op overførsler på denne dag. Derfor skulle klageren enten have tanket kortet op manuelt, ved rejsekortautomaten på stationen, eller have købt billet på anden vis til rejsen fra Silkeborg mod København.

I vores besvarelse opfordrede vi endvidere klageren til at ændre betingelserne for sin tank-op aftale, så de passer bedre til hans rejsemønster. Dette kan gøres på selvbetjening, ved at ringe til Rejsekort A/S eller ved at besøge et betjent billetsalg.

Supplerende hertil kan vi oplyse, at der på

<https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-durejsekort/tank-op-aftale.aspx> oplyses følgende:

Vær opmærksom på, at aftalen er indstillet til at tanke op 2 gange dagligt. Skal du på længere rejser, anbefaler vi, at du ændrer dine detaljer for antallet af daglige tank op. Det gør du under tank-op-aftaler på selvbetjeningen, hvor du kan vælge at have op til 6 daglige tank op.

Tank-op-beløbet er som udgangspunkt 300 kr., men du kan ændre dette på selvbetjeningen eller hos et salgssted. Du kan dog mindst tanke op med 100 kr., og saldoen på dit rejsekort må højst være 2.200 kr. Du kan ligeledes ændre hvor ofte aftalen tanker op fra dit betalingskort

Derudover henviser vi til Kortbestemmelsernes afsnit 2, hvorfra nedenstående udklip stammer.

For så vidt angår klagerens information om at han, på trods af at han, i kontrolsituationen, tilbød at købe billet via DSBs billet app, fik udstedt en kontrolafgift, kan vi oplyse, at man skal have foretaget check-ind på rejsekort eller have gyldig billet, inden ombordstigning på toget. Billetter der er købt og modtaget efter rejsens begyndelse er ikke gyldige til den aktuelle rejse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand