

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0050
- Klageren:** XX
8370 Hadsten
- Indklagede:** Arriva
CVRnummer: 18429101
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter togafgang samt rykkergebyrer på i alt 200 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne og gør gældende, at hun normalt er fast pendler, men den pågældende dag havde glemt at købe en mobilbillet
Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyrerne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. og rykkergebyrerne på i alt 200 kr. Klageren har allerede betalt 688 kr.

Restbeløbet skal betales til Arriva, som sender betalingsoplysningerne 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 29. august 2018 rejste klageren med tog mellem Aarhus H og Hadsten. Toget kørte fra Aarhus kl. 14.54. Da klageren normalt anvender pendlerkort havde hun glemt inden ombordstigning at købe billet, hvilket hun gjorde på sin mobiltelefon og modtog billetten 7 minutter efter afgang kl. 15:01.

Ved efterfølgende kontrol blev hun derfor kl. 15:05 pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da mobilbilletter efter rejsereglerne skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Samme dag anmodede klageren til Arriva om at annullere kontrolafgiften, da hun ikke forsøgte at snyde, men blot havde glemt at købe billet, fordi hun tidligere har haft pendlerkort, og at hun ellers er en god og pålidelig kunde.

Den 07. september 2018 fastholdt Arriva kontrolafgiften med henvisning til rejsereglerne, og at de ikke skelner mellem, hvorvidt en manglende gyldig billet måtte skyldes god eller ond tro fra passagerens side. Betalingsfristen blev sat til den 21. september 2018, og de oplyste om klagemuligheden ved ankenævnet.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt, sendte Arriva den 1. november 2018 rykkerskrivelse 1 med et gebyr på 100 kr., som skulle betales senest den 15. november 2018.

Da beløbet ikke blev betalt, sendte Arriva rykkerskrivelse 2 den 14. december 2018, hvorefter det skyldige beløb udgjorde 950 kr., som skulle betales senest 28. december 2018. Det blev endvidere oplyst, at hvis betalingsfristen ikke blev overholdt, ville restancen uden yderligere varsel blive overdraget til inddrivelse hos Restanceinddrivelsesmyndigheden (Gældsstyrelsen).

Klageren anmodede på ny den 20. december 2018 Arriva om at annullere kontrolafgiften med henvisning til sin pålidelighed som kunde hos Arriva, samt at det var dårlig service, at togkontrolløren udstedte en kontrolafgift, når hun foreviste sin billet for ham på hans anmodning.

Den 28. december 2018 skrev klageren til Arriva, at hun havde modtaget en rykkerskrivelse med 200 kr. i pålagt rykkergebyr og anmodede om en bekræftelse på, at sagen ikke ville blive overgivet til Gældsstyrelsen, idet hun den 20. december havde gjort indsigelse mod kontrolafgiften.

Den 08. januar 2019 oplyste Arriva, at hun havde gjort indsigelser for sent, og at beløbet på 950 kr. skulle betales senest den 22. januar 2019.

Den 22. januar 2018 betalte klageren 668 kr., som skulle dække kontrolafgiften minus billetten pris på 62 kr., hvilket hun skrev til Arriva afsluttede sagen fra hendes side.

Den 29. januar 2019 fastholdt Arriva, at klageren havde en restance på 262 kr. som skulle betales senest den 12. februar 2019.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at de oplyste tidsangivelser af Arriva ikke betvivles, idet disse ej heller er imod sagt af klageren. Ankenævnet har derfor ikke fundet det fornødent at anmode om fremskaffelse af de tekniske logs for modtagelse af mobilbilletten på klagerens telefon.

Det følger tydeligt af de fælles landsdækkende rejseregler, at en passager, som vil anvende mobilbillet som rejsehjemmel, skal have modtaget billetten på sin telefon inden ombordstigning.

Klageren var vant til at bruge pendlerkort som rejsehjemmel, hvorfor hun den pågældende dag havde glemt, at hun skulle købe mobilbillet til rejsen med Arriva. Da hun først modtog billetten 7 minutter efter togafgang, havde hun i henhold til rejsereglerne ikke gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette.

Klageren betalte ikke beløbet eller fremsatte indsigelser inden betalingsfristens udløb den 21. september 2018, hvorfor Arriva i medfør af renteloven § 9 b, stk. 2, var berettiget til at sende klageren en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 1. november 2018 med betalingsfrist den 15. november 2018.

Da beløbet ikke blev betalt, var Arriva desuden berettiget til at sende rykker 2 den 14. december 2018.

Den 20. og 28. december 2018 gjorde klageren indsigelser mod kravet på de i alt 950 kr., men på dette tidspunkt var rykkergebyrerne opkrævet med rette. Klagerens betaling af 688 kr. den 22. januar 2019 kan derfor ikke føre til, at Arriva ikke er berettiget til at opkræve det resterende beløb op til 950 kr.

På den baggrund kan klageren ikke få medhold i sin påstand om at kontrolafgiften og rykkergebyrerne skal annulleres.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om jernbaner § 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, 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 på 750 kr. for voksne. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, stk. 2:

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

Udstedt kontrolafgift trods billet.

D. 28/8-19 rejser jeg medtog fra Aarhus til Hadsten. Jeg er pendler og har været det længe, men pga ferie havde jeg en kort periode, hvor jeg købte dag til dag billet. Det havde jeg gjort den pågældende uge, og jeg har altid været en pålidelig kunde med orden i mine billetter/pendlerkort. Uheldigvis pga hast til toget fra Aarhus til Hadsten d 29/8-18 om eftermiddagen, kommer jeg først i tanke om at købe en billet til turen, da toget lige er kørt fra perronen. Jeg skynder mig at købe en billet, som jeg altid har gjort. På turen kommer kontrolløren og jeg fortæller det, som det er. Han beder om at få lov til at se min billet. Han gør mig opmærksom på, at billetten skulle være købt inden afgang og giver mig derfor en bøde. Jeg argumentere for min situation og forklarer også, at jeg normalt pendler og altid har orden i mine billetter/pendlerkort. Togkontrolløren vælger at fastholde bøden. Jeg skriver med det samme en klagemail til Arriva, og forklarer på ny min sag. Jeg gør med det samme opmærksom på min pålidelighed som kunde ved Arriva, og at jeg altid køber billet - hvilket min historik også viser. Jeg har været ærlig omkring min situation, og jeg har på intet tidspunkt haft til hensigt at snyde mig til en gratis tur.

Jeg er af den opfattelse, at det er en ærlig sag at lave en forglemmelse eller en forsinkelse omkring en betaling - det kan ske for enhver. Og i enhver anden virksomhed vil man også blive mødt med en forståelse herfor, når historikken viser den pålidelighed og ærlighed, som jeg har vist. Jeg har derfor ingen forståelse for, at Arriva ikke kan imødekomme min anmodning om at kreditere bøden. Jeg går ud fra, at Arriva også er en servicevirksomhed, som leverer en god service. Det har jeg desværre bare ikke mødt - hverken ved kontrolløren i toget eller ved henvendelse til kundeservice. Som en person der selv arbejder med daglig service af personer, der også skal overholde betalinger, har jeg dagligt korrespondance med folk, som af en eller anden grund har betalt for sent. Oplever jeg at personerne ellers er troværdige og pålidelige, får de naturligvis en chance - og jeg kunne ikke drømme om, at opkræve et gebyr herfor.

Jeg håber, at min henvendelse her giver mig ret i, at Arriva i denne sag bør kreditere bøden. Der må findes en eller anden form for service - også ved Arriva.”

Indklagede anfører følgende:

”Den 29.08.2018 kl. 15.05, i toget mellem Aarhus H og Hadsten, idet købte [klageren]sin billet kl. 15.01 i toget, 7 minutter efter afgang. Toget kørte fra Aarhus kl. 14.54.

Hermed en kronologisk oversigt over den efterfølgende korrespondance mellem [klageren] og Arriva.

29.08.2018

[klageren] skriver til Arriva at hun netop har modtaget en kontrolafgift, fordi hun har købt billet til turen, efter togafgang. [klageren] finder kontrolafgiften urimelig, da hun ikke forsøgte at snyde, men blot havde glemt at købe billet fordi hun tidligere har haft pendlerkort og at hun ellers er en god og pålidelig kunde.

07.09.2018

Arriva svarer at man skal have gyldig billet inden ombordstigning på toget, henviser til de Fælles landsdækkende rejseregler og oplyser at Arriva ikke skelner mellem, hvorvidt en manglende gyldig billet måtte skyldes god eller ond tro fra passagerens side. Arriva fastholder kontrolafgiften på 750 kr. og oplyser at den skal betales senest den 21.09.2018. Afslutningsvist henviser vi til klagemuligheden hos ABTM.

01.11.2018 Arriva fremsender rykkerskrivelse 1, da kontrolafgiften ikke er blevet betalt og oplyser at der med denne er blevet pålagt et gebyr på 100 kr. og at det da skyldige beløb på 850 kr. skulle betales senest den 15.11.2018.

14.12.2018

Arriva fremsender rykkerskrivelse 2, da kontrolafgiften stadig ikke er blevet betalt og oplyser, at der er pålagt endnu et gebyr på 100 kr. og at det skyldige beløb på 950 kr. skulle betales senest 28.12.2018. Det blev endvidere oplyst, at såfremt betalingsfristen ikke blev overholdt, ville restancen uden yderligere varsel blive overdraget til inddrivelse hos Restanceinddrivelsesmyndigheden (Gældsstyrelsen).

20.12.2018 [klageren] skriver til Arriva, at hun igen gør indsigelse på kontrolafgiften, og beder igen om at denne krediteres. [klageren] henviser igen til sin pålidelighed som kunde hos Arriva, samt at hun finder det dårlig service at togkontrolløren udstedte en kontrolafgift da hun viste sin billet.

28.12.2018 [klageren] skriver igen til Arriva, at hun har modtaget en rykkerskrivelse med pålagt 2x gebyr, samt at hun anmoder om en bekræftelse på, at sagen ikke kommer videre til Gældsstyrelsen, idet hun har gjort indsigelse og mener kontrolafgiften skal annulleres.

08.01.2019 Arriva skriver i svar til [klageren] at vi den 07.09.2018 sendte en afgørelse på hendes klage over kontrolafgiften, hvori vi fastholdt kontrolafgiften. Ligeledes redegør vi for de fremsendte rykkerskrivelser og afslutter med at det skyldige beløb inkl. 2 rykkergebyrer skal betales senest den 22.01.2019. Også her henvises til klagemuligheden hos ABTM.

22.01.2019

[klageren] skriver til Arriva at hun den 22.01.2018 har betalt 668 kr. som skulle dække kontrolafgiften minus billetten købt på samme tidspunkt som kontrolafgiften er udstedt samt gebyrer. [klageren] skriver, at hun forventer at kontrolafgift samt 62 kr. for købt billet krediteres og at sagen derved er afsluttet.

29.01.2019 Arriva skriver til [klageren] at kontrolafgiften blev fastholdt fordi hun købte en billet kl. 15.01 til rejsen, hvor toget kørte kl. 14.54. Vi oplyste at når man køber billet via mobiltelefon skal billetten være modtaget inden rejsen starter. Vi skrev endvidere, at da vi med vores email af den 08.01.2018 fastholdt kontrolafgiften inkl. tilskrevne rykkergebyrer, og da [klageren] har indbetalt 688 kr. den 22.01.2019, var der stadig en restance på 262 kr. som skulle betales senest den 12.02.2019. Arriva henviste igen til klagemuligheden hos ABTM.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt fordi billetten er købt 7 minutter efter togafgang og at de pålagte rykkergebyrer er korrekt påført, fordi betalingsfristerne ikke er overholdt. Vi ønsker ikke fratække 62 kr. for den for sent købte og derfor ugyldige billet. Arriva fastholder derfor vores krav på restancen på 262 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand