

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0231
- Klageren:** XX
7620 Lemvig
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVR-nummer: 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning – klageren ankom til toget i sidste øjeblik før afgang
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at det ikke fremgår tilstrækkelig tydeligt inden påstigning eller af rejseplanen.dk, at billetter skal købes og modtages før påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 11. december 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 9. oktober 2019 rejse fra Herning st. til Trolldhede st. Ifølge klageren var hun sent på den og troede, at toget afgik kl. 12:11, men på vej til perronen fandt hun ud af, at det ville afgå kl. 12:07. Hun nåede lige akkurat at sætte sig i toget, inden det afgik kl. 12:07:59, men fik ikke købt billet, før hun steg ombord. Hun begyndte med det samme at købe en billet på sin mobiltelefon via rejseplanen.dk, som omdirigerede hende til Arrivas Webshop.

Før klageren fik færdiggjort købet, blev hun imidlertid mødt af en kontrollør, som pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at have købt billet før ombordstigning. Klageren gennemførte billetkøbet kl. 12:11.

Hun anmodede samme dag Arriva om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ikke var en rutineret bruger af offentlig transport og derfor ikke vidste, at hun ikke måtte købe billetten efter påstigning. Hun gjorde gældende, at det ikke var oplyst tilstrækkelig tydeligt, idet det hverken fremgik på Arrivas hjemmeside eller på Rejseplanen.dk, og på togdøren stod blot: "Husk gyldig billet".

Arriva fastholdt den 18. oktober 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet i den kollektive trafik, hvorefter passagerer selv skal sikre sig gyldig billet før påstigning, og anførte, at mobilbilletter i overensstemmelse hermed og i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler skal være bestilt og modtaget på mobiltelefonen før påstigning, da billetten ellers ikke er gyldig til den pågældende rejse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen i Arrivas tog den 9. oktober 2019 ikke forevise gyldig billet, fordi hun ikke havde købt billet før påstigning. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren var i gang med at købe en billet på sin mobiltelefon i Arrivas Webshop, idet mobilbilletter i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler skal købes og være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Ankenævnet bemærker, at det er et grundlæggende princip i den kollektive trafik, at billettering skal ske inden rejsens påbegyndelse, og at passageren selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at klageren ikke var en rutineret bruger af offentlig transport og var ubekendt med, at man ikke har gyldig rejsehjemmel, hvis man køber og modtager mobilbilletter efter påstigning, kan derfor ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes endvidere, at uanset om klageren havde kunnet se informationen om, at mobilbilletter såvel som almindelige billetter skal købes og modtages før påstigning i Arrivas Handelsbetjinger og på Rejseplanen, ville dette ikke have hjulpet hende i den konkrete situation, da hun allerede var steget ombord på toget på det tidspunkt, da hun påbegyndte købet.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling, og at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse,

hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, præciseres hjemmelen til at udstede 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 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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

2.1. Regler og priser

For rejser på Sjælland gælder priser og produktbeskrivelser for billetter og kort jævnfør

www.dinoffentligetransport.dk samt www.dsb.dk.

For rejser med tog vest for Storebælt, indenfor trafikkselskabsområder og mellem landsdele gælder priser og produktbeskrivelser for DSB's og Arriva Togs billetter og kort jævnfør www.dsb.dk og

www.arriva.dk. For rejser med tog lokalt indenfor Nordjyllands Trafikkselskab gælder priser og produktbeskrivelser for Nordjyllands Trafikkselskabs billetter og kort jævnfør

” www.nordjyllandstrafikkselskab.dk.

...

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. ”

Fra Arrivas hjemmeside:

”

Handelsbetingelser

Anvendelsesområde

Nærværende handelsbetingelser gælder for køb af billetter via Arrivas webshop på Arriva.dk samt køb via Arriva Tog app.

De specifikke regler og betingelser for de enkelte billetter findes under hver billettype på hhv. Arriva.dk og i Arriva Tog app.

Under rejsen gælder de [Fælles Landsdækkende Rejseregler](#).

Betaling

Der kan i webshoppen på Arriva.dk og i Arriva Tog app betales med Mobilepay eller med et af følgende kort:

Dankort, Visa, American Express, JCB og Mastercard.

Levering

[Køb via Arrivas webshop på Arriva.dk](#)

Billetter anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til en mail eller til et telefonnummer som sms.

[Køb via Arriva Tog app](#)

Billetter anses for leveret, når billetten er korrekt afsendt til Arriva Tog app. Billetter leveres og gemmes kun på den tablet/smartphone, de er købt til. Det er ikke tilladt at ændre, kopiere eller videregående billetter købt i Arriva Tog app.

Slettes Arriva Tog app fra en tablet/smartphone, slettes gyldige billetter købt til appen på den specifikke tablet/smartphone tilsvarende. Ved geninstallation af Arriva Tog app på samme tablet/smartphone genhentes de gyldige billetter, når det samme telefonnummer, som billetterne er købt til, tilsvarende registreres i Arriva Tog app.

Bortset fra situationen beskrevet ovenfor, er det ikke muligt at få genskabt eller i øvrigt refunderet mistede billetter.

Reklamation

Eventuelle fejl eller mangler ved billetter købt via Arrivas webshop eller via Arriva Tog app skal påberåbes i rimelig tid, efter fejlen er opdaget. Det er pligtigt at angive og på forlangende vise, hvor fejlen eller manglen findes. Der kan i udgangspunktet kun klages over fejl, der skyldes Arriva. Enhver indsigelse skal rettes til Arrivas kundeservice. Kontaktformular findes [her](#).

Der er desuden mulighed for at klage over Arrivas webshop til den Europæiske online klageportal, via dette link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klages der via den Europæiske online klageportal, skal følgende mailadresse oplyses for Arriva: Kundeservice@arriva.dk

Fortrydelse/standsning af betaling

Hvis betalingen af en billet efter levering standses, og Arriva efterfølgende kan dokumentere, at billetkøbet var forløbet korrekt, pålægges et gebyr på kr. 250,- udover billetten pris for udebleven betaling for billetten. Enhver form for misbrug kan medføre politianmeldelse.

Fortrydelsesretten i henhold til forbrugerftaleloven gælder ikke ved aftaler om personbefordring jf. forbrugerftaleloven § 1, stk. 4, nr. 4, og gælder derfor ikke ved køb af billetter via Arrivas webshop eller Arriva Tog app.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Her er teksten jeg har skrevet til Arriva:

Jeg har lige fået en bøde, som jeg er meget utilfreds med.

Forhistorie: Jeg kører af og til med offentlig transport, men det er ikke noget jeg er rutineret med. Jeg kender rejseplanen.dk og har købt mine billetter der.

I dag har jeg taget fri fra arbejde for at tage med mine gamle forældre til en vigtig samtale på kræftafdelingen i Herning. De ville gerne at jeg kørte fordi min far var utryk med, hvor de skulle hen på sygehuset, og hvad med parkering. Så vi kørte i deres bil. For et par dage siden besluttede jeg at udnytte dagen ved at tage videre efter samtalen til min datter og børnebørn i Troldhede og så tage toget i morgen tidligt og møde på arbejde direkte. Jeg undersøgte derfor togtiderne både fra Herning til Troldhede den 9. og retur til Struer, hvor jeg arbejder, den 10.

Jeg havde ingen anelse om, hvor længe mødet varede, så jeg havde ikke købt billet på forhånd. Da mødet var færdigt kunne jeg se at jeg måske kunne nå toget uden at skulle vente. Jeg huskede det som at det gik hver time 11 minutter over hel. Vi havde ikke meget tid, men det ville kunne nås. Da jeg er på vej i tunnelen starter jeg søgningen på rejseplanen.dk - for det første for at se perron og dernæst for at gå videre til køb billet. Da ser jeg, at toget går allerede 7 minutter over, og jeg spurter af sted for at nå det. Jeg når lige akkurat at sætte mig inden toget sætter i gang. Jeg fortsætter i rejseplanen ved at vælge køb billet - det driller mig dog lidt, så jeg er travlt optaget med dette da jeg ser op og der er en kontrollør. Jeg siger glad, ”to sekunder, så er der en billet”.

Det er ikke ok. Det har jeg slet ikke tænkt på. Jeg har godt nok altid haft købt billetter på forhånd, men havde ikke tænkt på det som et problem, at jeg gjorde det lige så snart jeg steg på. Da kontrolløren forklarede at jeg jo bare kunne have siddet parat og så trykke på køb - HVIS der kom en kontrollør, kan jeg da godt se det nu. Jeg har bare aldrig tænkt tanken - jeg kunne aldrig drømme om at snyde. Jeg spurgte hvor det stod at billet skulle være købt inden påstigning. Han sagde det stod på døren og Arrivas hjemmeside. Jeg kontrollerede herefter skiltet på døren. Det står IKKE på døren at billet skal være købt inden påstigning. Der står bare ”Husk gyldig billet”. Det er heller ikke noget der falder umiddelbart i øjnene på Arrivas hjemmeside, og heller ikke på rejseplanen.dk.

Jeg har ikke til hensigt at betale afgiften.”

Indklagede anfører følgende:

”

Arriva har gennemgået sagen om [redacted] klage over kontrolafgift nr. [redacted], udstedt den 09.10.2019 kl. 12.13, i toget mellem Herning og Trolldhede, idet [redacted] først købte sin billet kl. 12.11 i toget, 4 minutter efter planmæssig afgang. Toget med planmæssig afgang kl. 12.07 kørte fra Herning kl. 12:07:59.

[redacted] klagede over kontrolafgiften ved henvendelse til Arriva den 09.10.2019, hvor hun tilskriver den for sent købte billet, at hun var sent på den, da hun troede at toget gik kl. 11 minutter over 12 og at hun havde påbegyndt køb af billet via rejseplanen på vejen ned til toget.

Arriva svarer på klagen den 18.10.2019 hvor vi oplyser at kontrolafgiften er korrekt udstedt, og at vi fastholder kravet til kontrolafgiften. Vi beder [redacted] betale de 750 kr. senest den 01.11.2019. Kontrolafgiften fastholdes under henvisning til de Fælles landsdækkende rejseregler hvoraf bl.a. fremgår, at mobilbilletter, som alle andre typer af billetter, skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning på toget. Arriva oplyste endvidere at vi ikke skelner mellem hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro til grund for manglende gyldig billet.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt fordi billetten er købt efter togafgang samt med henvisning til de allerede oplyste regler om kravet til gyldig billet, ved rejse i Arrivas tog. "

Hertil har klageren anført:

" Jeg har læst min klage til Arriva igennem påny. Jeg starter med at skrive, at jeg af og til kører med offentlig transport. Dette skal korrigeres til "i et begrænset omfang", Indenfor det seneste år har jeg kørt hjem fra Trolldhede (hvor min datter bor) til Lemvig 2 gange. Den første gang købte jeg billetten i automaten i Trolldhede - den sidste gang ved at gå ind via Rejseplanen.dk. Jeg har således købt billet på Rejseplanen.dk en enkelt gang før den 9. oktober. Jeg har for over et år siden ligeledes kørt med tog fra Trolldhede et par gange, men den gang mindes jeg ikke, at man kunne købe billetten på Rejseplanen.dk - der kunne jeg kun få oplyst prisen. Så dengang købte jeg billet på stationen i Trolldhede.

Jeg flyttede fra XX til Lemvig i december 2018. Før da, tog jeg en sjældent gang imellem bussen til Lemvig - hvor jeg betalte i bussen.

Jeg har ikke installeret app fra nogle af transportfirmaerne, hverken DSB, Arriva eller Midt Vest Trafik.

Jeg er en årgang 1965, og er således af en årgang, hvor man kunne købe billet i både bus og tog. Jeg boede i Århus fra 1983 til 1985, hvor jeg dagligt tog bybussen - her indløste man billet eller brugte sit klippekort efter påstigning i bussen.

Man fik altså "Gyldig billet", umiddelbart efter påstigning og afgang.

Jeg vil gøre følgende gældende:

Jeg gør gældende, at jeg er forbruger, og er i den forbindelse "den lille" i en aftale med Arriva, der henviser til egne regler og Fælles landsdækkende rejseregler, der ligeledes henviser til EU's bestemmelser. Jeg er således omfattet af forbrugerreglerne.

Jeg gør gældende, at jeg ikke har fået oplysninger om, at en billet købt på mobilen skal være udstedt inden påstigning/afgang.

I EU's bestemmelser fremgår følgende:

"Rail passenger Rights

The Regulation establishes a basic set of rights for rail passengers and requires greater responsibility of rail undertakings towards their customers.

Transport contract, information and tickets

Passengers should be given clear and accessible information:

before the journey, in particular concerning the relevant conditions applicable to the contract, timetables and the fares applied, accessibility information for disabled persons and persons with reduced mobility;

during the journey, in particular concerning any delays or interruptions to services;

concerning procedures for the submission of complaints.

...."

Jeg vedhæfter billeder af et fiktivt billetkøb via Rejseplanen. Der er på INTET TIDSPUNKT oplyst noget om, at billetten skal være købt, betalt og leveret inden påstigning eller afgang!

På toget stod der kun "Husk gyldig billet. Kontrolafgift 750 kr." - altså her stod der heller ikke, at billet skulle være købt inden påstigning eller afgang. Jeg er opvokset med, at billet kan købes umiddelbart efter påstigning af bus og tog. Jeg er ikke så rutineret, at jeg ved bedre, og at nye digitale tider, har ændret på dette.

Jeg gør gældende, at Arriva ikke kan påberåbe sig, at de ikke anvender begrebet "God tro". God tro betegner en parts undskyldelige uvidenhed om et bestemt forhold, og er et grundlæggende princip ved bl.a. indgåelse af kontrakter samt ved køb og salg af varer og serviceydelser.

Jeg gør gældende, at mit køb af billet blev forsinket af kontrollørens ankomst, hvor jeg måtte indgå i en dialog med ham, og derfor blev afbrudt i mit køb. Kontrolløren sagde iøvrigt, at jeg ikke skulle fortsætte købet, da kontrolafgiften var gyldig billet. Hertil svarende jeg, at han kunne tro nej - jeg ville købe den billet som jeg gik ud fra ville være gyldig. Var jeg ikke blevet forstyrret/afbrudt, var købet formentlig gået igennem to minutter tidligere. Dette skriver jeg for at støtte min påstand om, at jeg gik ud fra, at jeg kunne købe en billet i toget, og at jeg selvfølgelig ville gøre det straks.

Jeg gør gældende, at jeg på intet tidspunkt har haft til hensigt at udlade at køre strækningen Herning-Troldhede uden gyldig billet.

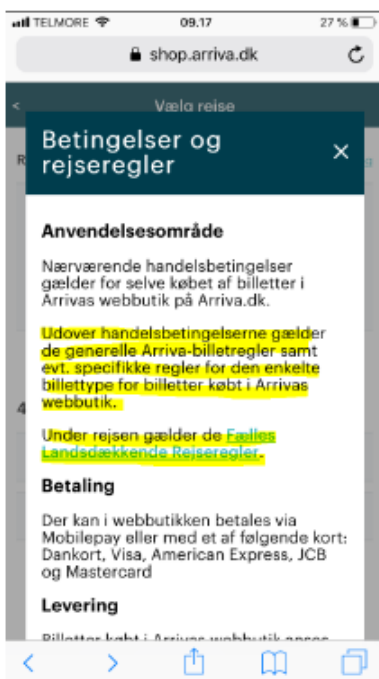
Med hensyn til oplysningerne omkring, hvorfor jeg købte min billet så sent, henviser jeg til min indsendte klage til Arriva."

Hertil har indklagede bemærket:

"

Kravet til gyldig billet ved rejse i Arrivas tog gælder uanset passagerens grad af erfaring med billetkøb og rejse i tog.

Det fremgår bl.a. af de screendumps selv har medsendt, at ved rejse med toget gælder de Fælles landsdækkende rejseregler.



Reglerne for brug af mobilprodukter fremgår af nedenstående udklip fra de Fælles landsdækkende rejseregler der, som allerede oplyst, kan læses i sin helhed på arriva.dk:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt fordi billetten er købt efter togafgang og dermed ikke gyldig til den aktuelle rejse.

”

Klageren har til dette bemærket:

”Jeg gør fortsat gældende, at handelsbetingelserne ikke er tilstrækkelig oplysende om vilkåret omkring, at billet skal være købt inden togafgang. En så vigtig information bør som det mindste fremgå af de handelsbetingelser der vises, når der købes en mobilbillet. Der gives mærkelig nok andre informationer der af Arriva menes at være af vigtighed, jfr. vedlagte skærmpoint, der tidligere er fremsendt.

Det bør ikke være tilstrækkeligt, at der henvises til Arrivas handelsbetingelser (som der ikke engang er et link til), eller et link til fællesbestemmelserne.

Det er også ganske uforståeligt, at man ikke vælger at gøre skiltet på toget informativt med hensyn til den vigtige oplysning.

Afsnittet i Arrivas 2. svar "Kravet til gyldig billet ved rejse i Arrivas tog gælder uanset passagerens grad af erfaring med billetkøb og rejse i tog" ser jeg som endnu et forsøg på at undslippe det grundlæggende princip ved betegnelsen "god tro".

Arriva har ikke haft yderligere bemærkninger.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand