

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0284
- Klageren:** XX  
8800 Viborg
- Indklagede:** Arriva  
**CVR-nummer:** 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af mobilbillet købt i Midttrafiks App, som ikke er gældende til rejser i Arriva-tog
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han har betalt korrekt pris for rejsen, at det ikke står særligt tydeligt, at billetten ikke gælder i Arriva-tog, og at han er vant til at kunne rejse med tog på sit Ungdomskort
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. februar 2020 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

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.

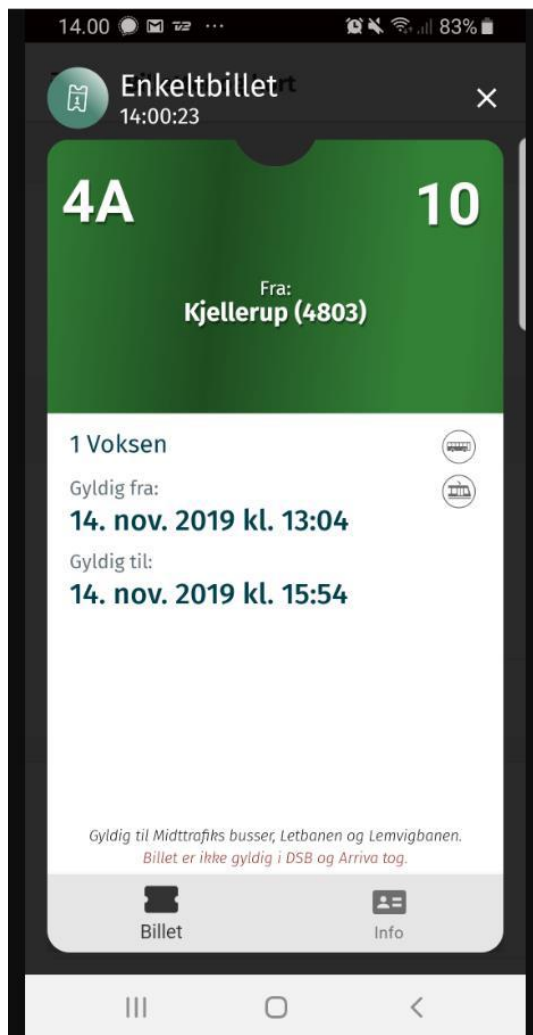
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 14. november 2019 skulle klageren med Arriva tog fra Kjellerup til Aarhus og købte i Midttrafiks app en billet til 10 zoner. Billetter i Midttrafiks app er imidlertid kun gyldig til rejse i bus, Letbane og lokalbane, men ikke i DSB eller Arriva tog:



Ved kontrol i toget blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende korrekt billet.

Klageren har oplyst, at han har et Ungdomskort, som er udstedt af Midttrafik, og som kan benyttes til rejse med både bus og tog.

Han klagede efterfølgende til Arriva og gjorde gældende, at han havde betalt korrekt pris for rejsen, og hvis han havde købt en 10-zoners billet i en Midttrafik bus, ville den også have været gyldig til rejse med Arriva-tog.

Arriva fastholdt kontrolafgiften med denne begrundelse:  
"

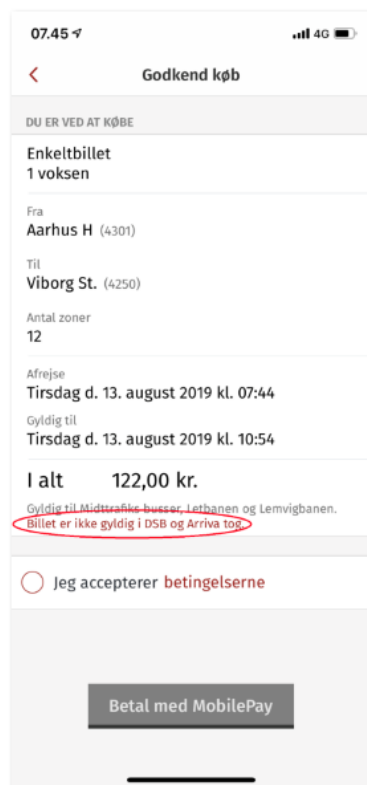
Billetter og klippekort købt via Midttrafiks billetapp er ikke gyldige i Arrivas tog. I forbindelse med køb af billet/klippekort i billetapp'en, godkender man sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten/klippekortet kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Lemvigbanen. Det fremgår også af selve billetten (se vedhæftede billede), af Midttrafiks hjemmeside [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) samt af handelsbetingelserne for billetapp'en.

For at have gyldig billet til din rejse mellem Silkeborg og Aarhus H skulle du i stedet have købt en billet i Arrivas app eller på vores hjemmeside [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk), have checket ind på et rejsekort eller have købt billet i billetautomaten på stationen.

For den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, som betyder, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Kan man ikke fremvise gyldig billet ved kontrol, vil man få udstedt en kontrolafgift. Du kan læse dette i de Fælles landsdækkende rejseregler, som du finder på [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk). Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget.

”

### Købsflow:



### SEKRETARIATETS BEHANDLING:

I en tidligere afgørelse fra ankenævnet (2018-0199) fik Arriva medhold i, at det i købsflow'et var skrevet tilstrækkeligt tydeligt, at Midttrafik-billetten ikke gjaldt i Arriva-tog. Det dagældende layout så således ud:



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

### 2 medlemmer med 3 stemmer (Tine Vuust og Asra Stinus) udtaler:

”Midttrafiks mobilbilletter er ikke gyldige til rejser med Arrivas tog, hvorfor klageren i kontrolsituationen den 14. november 2019 ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger på deres hjemmeside om deres mobilbilletapplikation, at den ikke kan bruges i DSB og Arriva tog. Endvidere er det fremhævet med rød skrift i bestillingsforløbet og i handelsbetingelserne, som køberen accepterer inden købet, at billetten ikke er gyldig i Arriva-tog og DSB tog.

Den omstændighed, at klageren er vant til at kunne bruge sit Ungdomskort både i bussen og i toget, kan efter vores opfattelse ikke ændre på, at klageren ikke med rette har kunnet gå ud fra, at den købte mobilbillet, som skulle anvendes til en anden rejserute end den, som hans Ungdomskort dækker, ville være gyldig til den rejserute, som han foretog med Arriva-tog.

Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.”

### 2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

”Klageren betalte isoleret set korrekt pris for den rejse, som han foretog.

Vi lægger til grund som oplyst af klageren, og som Arriva ikke har modsagt, at hans Ungdomskort fra Midttrafik kan anvendes til rejse med både bus og tog, og at Midttrafiks almindelige billetter købt om bord på bussen også er gyldige til rejse med bus og tog.

Vi finder derfor, at der er en særlig forpligtelse for selskaberne til at fremhæve ufordelagtige vilkår for kunden, som fx når billetten ikke kan anvendes til togrejser.

Layoutet i købsflow'et og på den endelige billet, hvor det står med lille skrift omend med rød farve, er efter vores opfattelse ikke tilstrækkelig tydelig, og vi finder herefter, at det var undskyldeligt, at klageren regnede med, at hans billet ville være gyldig til den togrejse, han foretog.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, og Arriva skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

### **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 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.

### **Fra Midttrafiks hjemmeside:**

## Midttrafik app



Køb enkeltbilletter, klippekort eller pendlerkort, hurtigt og nemt.

Enkeltbilletter, klippekort og øvrige billetter kan du bruge i Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen - ikke i Arriva og DSB tog.

Pendlerkort kan du bruge i Midttrafiks busser, Letbanen, Lemvigbanen og i Arriva og DSB tog.

Du skal have købt og modtaget din billet i app'en, inden du stiger på.

Download i [App store](#) eller [Google Play](#)

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

#### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg havde købt en billet på 10 zoner i midttrafiks app, hvilket var de zoner jeg skulle bruge for at rejse fra Kjellerup(silkeborg kommune), til Aarhus. Da jeg så sidder i toget fra Silkeborg til Aarhus får jeg af vide af kontrolløren at det ikke er gyldig rejsehjemmel, da det af én eller anden grund ikke gælder til tog. Dette finder jeg meget mærkeligt, da jeg normalvis har et ungdomskort, netop udstedt fra midttrafik, der gælder til alle former for offentlig transport, inklusiv toge. Derudover kan jeg ikke se hvordan jeg ikke kan have gyldig rejsehjemmel, da jeg har betalt for de zoner der skal bruges. Jeg finder det ikke rimeligt at jeg skal købe billetter i to forskellige apps, og skal holde styr på hvilke former for offentlige transportmidler jeg må tage med de forskellige aps. Der er simpelthen ingen sammenhæng i at jeg ikke kan rejse i tog, når jeg har betalt for de zoner jeg skal. Hvis jeg havde brugt rejsekort havde jeg jo kunnet rejse i både tog og bus på samme rejse, uden at det skulle være noget problem. I afgørelsen lægger de vægt på, at når man skal købe billet, at der så står i app'en at billetten ikke gælder til toge. Ja det står der godt nok, men det står så småt, at man ikke lægger mærke til det. Jeg har brugt app'en flere gange, og jeg har ikke lagt mærke til det før episoden den 14. november. Hvis de reelt vil have at man skulle vide at den ikke gælder til tog, så burde det stå som det første inden man køber billet, og ikke gemt under en masse anden tekst. Jeg har billeder af den billet jeg har købt på app'en, og også af kontrolafgiften, hvis i ønsker at se dette.

Jeg vil ikke betale for den kontrolafgift jeg har fået, da jeg har betalt for alle de zoner jeg skulle bruge til rejsen. Det kan ikke være mit ansvar som forbruger, at holde styr på at de forskellige app's ikke overlapper hinanden, når jeg med mit ungdomskort, der netop er udstedt fra midttrafik hvor jeg også købte mine 10 zoner, kan rejse på tværs af transportmidler. Jeg vil også gerne opnå det, at de klart og tydeligt skal skrive på app'en at man ikke kan bruge den til at købe billet til tog.

Det burde stå med stort, som det første når man går ind på den, og ikke gemt nede bag en masse anden tekst.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Kontrolafgift nr. 208[xxx] blev udstedt til [klageren] 14.11.2019 kl. 13:59 i toget mellem Silkeborg og Aarhus H, fordi han ved billetkontrol i toget fremviste en busbillet (zonebillet) købt via Midttrafiks app.

Arriva modtog samme dag en klage fra [klageren], da han ikke ville acceptere kontrolafgiften. Begrundelsen var, at han havde købt en billet via Midttrafiks app gyldig til 10 zoner fra Kjellerup (zone 4803). Vedhæftet klagen var et billede af billetten, som blev fremvist ved billetkontrol i toget.

Arriva fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at billetter købt via Midttrafiks billetapp ikke er gyldige i Arrivas tog. Vi oplyste om, at man i forbindelse med køb af billet i billetapp'en godkender sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Lemvigbanen. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) samt af handelsbetingelserne for billetapp'en.

Vi henviste derudover til de Fælleslandsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passage-rens eget ansvar at sikre sig gyldig billet, inden man stiger ombord på toget.

Vedhæftet vores svar var til orientering et billede af godkendelsesprocessen ved billetkøb i Midttrafiks app, hvor det fremgår, at billetten, man er ved at købe, ikke er gyldig i DSB og Arriva tog.

### **Arrivas stillingtagen til klagen**

Arriva fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke blev fremvist en gyldig billet ved billetkontrol i toget.

En Enkeltbillet købt via Midttrafiks app er ikke gyldig til togrejse, da det er en zonebillet, som kun er gyldig til rejse med bus, letbane og lokalbane. Hvis man ønsker at rejse med tog, skal man i stedet have en togbillet, som eksempelvis kan købes via Arriva Tog app, vores webshop på [arriva.dk](http://arriva.dk) eller i en billetautomat på stationen.

Til generel information administreres Midttrafiks billet app af Midttrafik og ikke af Arriva, hvorfor vi skal bede [klageren] rette henvendelse til Midttrafik, såfremt han ønsker at klage over den information, der bliver givet omkring billetgyldigheden i købsflowet. Det er dog Arrivas opfattelse, at der undervejs i købet – og af selve billetten – tydeligt fremgår, at billetten ikke er gyldig til Arriva Tog. [udeladt. Gengivet ovenfor].”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand