

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0043
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
3070 Snekkersten
- Indklagede:** Arriva Tog A/S  
**CVR-nummer:** 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. samt rykkergebyr på 100 kr. grundet forevisning af mobilbillet købt i Midttrafiks App, som ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at når man som forbruger kan købe en billet til denne strækning, kan man som forbruger også have en forventning om, at den købte billet er gyldig rejsehjemmel på strækningen
- 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 1. maj 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 15-årige datter rejste den 11. november 2019 med Arriva Tog fra Herning til Skjern. Ved kontrol i toget foreviste hun en mobilbillet købt i Midttrafiks billetapp. Da denne billettype ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog, blev hun pålagt en kontrolafgift, som for børn under 16 år udgør 375 kr.

Datteren betalte ikke kontrolafgiften, hvorfor Arriva den 13. januar 2020 fremsendte en betalingspåmindelse tilskrevet et rykkergebyr på 100 kr.

Den 27. januar 2020 henvendte klageren sig på datterens vegne til Arriva og gjorde gældende, at der ikke var blev oplyst om, at billetten ikke var gældende i Arrivas tog, ligesom datteren ikke havde observeret skiltning herom.

Arriva fastholdt den 12. februar 2020 såvel kontrolafgiften som rykkergebyret og anførte følgende:

”

Billetter købt via Midttrafiks billetapp er ikke gyldige i Arrivas tog. I forbindelse med køb af billet i billetapp'en, godkender man 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. ”

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet og gjorde endvidere i fortsat korrespondance med Arriva følgende synspunkter gældende:

”

Ud fra hvad jeg kan se, er det åbenlyst at transportmiddel mellem Herning og Skjern, er tog. Søger man på Midt Trafiks rejseplan, bliver man således også henvist til toget, og det er derfor mere end nærliggende at man som kunde har en berettiget forventning om, at hvis man kan købe en billet til strækningen og fra samme udbyders hjemmeside henvises til toget på strækningen Herning – Skjern, så må forbrugeren med føje gå ud fra, at den billet man køber, er gyldig, uden hensyntagen til hvem der i øvrige måtte drive strækningen.

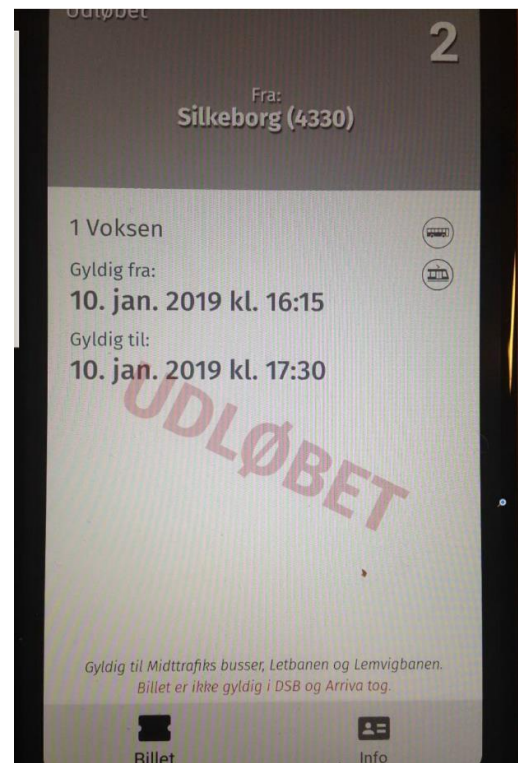
Det overvejende sandsynligt, at incidenten ikke er et enkeltstående tilfælde og at det må have formodningen imod sig, at Arriva ikke er bekendt med problematikken, og derfor burde som koncessioneret virksomhed få denne i min optik, ulovlighed, afklaret med transporten parter, her Midt Trafik og myndigheder, fremfor at overlade løsningen til den enkelte forbruger. ”

Arriva har under ankenævns sagen frafaldet rykkergebyret på 100 kr., hvorfor denne del af klagen ikke behandles yderligere af ankenævnet.

Arriva har indsendt følgende eksempler fra Midttrafik appen af billet og købsflow:



Købsflow



Billet

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

På Midttrafiks hjemmeside kan man indtaste en rejseplan-søgning direkte fra forsiden:

**FIND DIN KØREPLAN**

Søg på bus, by eller kommune

Bybusser Letbanen Regional- og lokalbusser Alle →

Rejseplanen

Fra (Station/Stoppested/By/Lokalitet)

Til (Station/Stoppested/By/Lokalitet)

30.03.2020 14:19

Afgang  Ankomst

Find din rejse

Rejseplanen

Fra Herning St.

Til Skjern St.

30.03.2020 14:19

Afgang  Ankomst

Find din rejse

Ved at indtaste "Fra Herning st. til Skjern st." og klikke på "Find din rejse" bliver man omdirigeret fra Midttrafiks hjemmeside til Rejseplanens hjemmeside og får vist følgende resultat (ved søgning foretaget 30. marts 2020 kl. 14:19), som viser såvel ruter med bus (Midttrafik) som med tog (Arriva):

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Midttrafiks mobilbilletter er ikke gyldige til rejser med Arrivas tog, hvorfor klagerens datter i kontrolsituationen den 11. 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 som gyldig rejsehjemmel 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. Endelig fremgår det samme med rød skrift af den billet, der modtages på app'en.

Midttrafik kører ikke tog på strækningen, og det fremgår tydeligt af selve toget, at der er tale om et Arriva-tog.

Den omstændighed, at der på Midttrafiks hjemmeside linkes til Rejseplanen.dk, som for strækningen mellem Herning og Skjern viser ruter med såvel bus, der køres af Midttrafik, som tog, kan efter ankenævnets opfattelse ikke danne grundlag for, at klagerens datter havde en berettiget forventning om at kunne anvende den købte Midttrafik billet i Arrivas tog, hvorfor dette ikke kan føre til et andet resultat.

Det findes efter det ovenfor anførte også uden betydning, at klagerens datter ikke havde lokal-kendskab og ikke kendte til "Letbanen" og "Lemvigbanen".

Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Afslutningsvis bemærkes, at det efter ankenævnets opfattelse ville være hensigtsmæssigt, at billetter købt hos ét trafikselskab også kan benyttes til rejse med andre trafikselskaber, som opererer i samme område.

Når dette imidlertid ikke kan lade sig gøre, anbefaler ankenævnet, at det gøres endnu tydeligere i Midttrafik-appen, at billetter købt i appen ikke kan benyttes i Arrivas tog. Dette kunne for eksempel ske ved en pop-up besked i appen, når denne benyttes på strækninger, hvor der både kører Midttrafik-busser og Arriva-tog. Endvidere kunne Arriva med skiltning på stationerne og i toget, gøre opmærksom på, at Midttrafikappen ikke kan benyttes til rejse med Arrivas tog.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber 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 og 375 kr. for børn.

## **Fra Midttrafiks hjemmeside:**

”

## Midttrafik app



Køb enkeltbilletter, klippekort eller pendlerkort, hurtigt og nemt.

Enkelbilletter, 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:**

”XX tog tog fra Herning til Skjern. Hun købte sin billet via Midt Traffiks app. Der er intet steds informeret om, at denne strækning betjenes af Arriva, eller at Arriva ikke acceptere billetter købt via Midt Traffiks app. Med andre ord, kan man som forbruger købe en billet på denne strækning kan man som forbruger også have en forventning om, at den købte billet også er gyldig rejsehjemmel. I toget meddeler en kontrollør, at billetten ikke er gyldig rejsehjemmel, og orientere om at det vil blive udstedt en kontrolafgift. Denne udstedes ikke i toget, og eftersendes heller ikke. Januar 2020 modtages en rykker på betaling af kontrolafgift, uagtet den som nævnt aldrig er fremsendt.”

#### **Indklagede anfører følgende:**

”

Kontrolafgift nr. [ ] blev udstedt til [ ] den 11.11.2019 kl. 15:18 i toget mellem Herning og Skjern, fordi hun ved billetkontrol i toget fremviste en busbillet (zonebillet) købt via Midttrafiks app. Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden for betalingsfristen på 14 dage, blev der den 13.01.2020 fremsendt 1. rykkerskrivelse, hvor det skyldige beløb blev tillagt 100 kr. i gebyr.

Arriva modtog den 27.01.2020 en klage fra [ ]s far, [ ], da han ikke ville acceptere kontrolafgiften og rykkerskrivelsen. Begundelsen var, at [ ] havde en gyldig billet, samt at der ikke blev udleveret en kontrolafgift i toget.

Arriva sendte et svar den 07.02.2020, hvori vi oplyste, at kontrolafgifter udleveres af vores personale i toget, og at betalingsfristen samt henvisning til klagevejledning fremgår deraf. Vi tilbød dog pr. konduite at undersøge sagen nærmere, hvis vi modtog et billede af den billet, der blev fremvist ved billetkontrol. Efterfølgende fremsendte [ ] en kvittering for køb af en busbillet købt via Midttrafiks app.

Kontrolafgiften inkl. rykkergebyr blev derefter fastholdt 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 er gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen – og ikke er gyldig i Arrivas og DSB tog. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside samt af handelsbetingelserne for billetapp'en.

Efterfølgende modtog vi endnu en henvendelse fra [ ], hvori han bestred vores krav med henvisning til manglende oplysning til forbrugerne. Vi fastholdt igen vores krav og fremsendte til orientering billeder af købsprocessen og af en billet købt via Midttrafiks app, hvoraf det fremgår, at billetten ikke er gyldig i Arriva og DSB 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 en station.

Dette er tidligere bekræftet af Ankenævnet i en række lignende sager, herunder Klagesag nr. 2018-0199 og Klagesag nr. 2018-0260.

Vi henviser derudover til De fælles landdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig en gyldig billet inden ombordstigning på toget.

Pr. konduite vælger vi at frafalde vores krav om rykkergebyr på kr. 100,00. Vi gør dog opmærksom på, at kontrolafgifter udleveres af vores personale i toget ved udstedelsen, hvoraf betalingsfristen og henvisning til klagevejledning fremgår. Arriva sender ikke efterfølgende et girokort til brug for betaling.

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

Slutteligt kan vi infomrere om, at man – såfremt man er i tvivl om, hvorvidt Arriva betjener en strækning eller ej – kan genkende Arrivas tog ved at søge sin rejse frem på [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk), hvor Arrivas tog starter med RA eller RX efterfulgt af enten et 4- eller 5-cifret nummer. På Arrivas hjemmeside, [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk), kan man også finde information om, hvilke strækninger vi betjener via vores strækningsoversigt eller via vores køreplaner. ”

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Det fremsendte giver anledning til følgende bemærkninger.

At man fremlægger kopi af et online (app) køb af en billet på Skanderborg er ikke relevant for klagens vurdering.

Essensen i klagen er:

- 1) Det har tidligere været ubestridt, at kontrolafgiftbon ikke blev udleveret til forbrugeren.

Det er noteret at dette nu bestrides.

Tidligere har indklagede kun beskrevet den sædvanlige procedure ved udstedelse af kontrolafgift, men har ikke benægtet at denne de facto ikke blev udstedt til klager.

- 2) Søger man i Midttrafiks rejseplan på transport fra Herning til Skjern, henvises til toget (som betjenes af indklagede). Så vidt jeg kan se, er den eneste offentlig transport på strækningen mellem Herning og Skjern – tog (der betjenes af indklagede), og det burde derfor ikke være muligt at købe billet via Midttrafiks app, hvis denne ikke er gyldig (lovlig)
- 3) Det er muligt at købe en billet via Midt Trafiks app. Som det fremgår af den tidligere fremsendte ordrebekræftelse, ligger der ikke heri nogen begrænsning på anvendelse af billetten.

Der er ikke på anden vis skiltet med, at køb af billetter via appen, ikke efter indklagedes opfattelse vil være gyldig.

Bruger orienteres således ikke om, at den købte billet ikke gyldigt kan anvendes.

Uagtet indklagedes synspunkt måtte lægges til grund, at det fremgår af billet og ordrebekræftelse at billetten ikke er gyldig til arrivatog, er dette utilstrækkelig information over for en forbruger og i særdeleshed når det må forventes at forbrugeren ikke har lokalkendskab, og dermed ikke bekendt med lokalbenævnelser som "Letbanen" og "Lemvigbanen". Dette må yderligere stå tilbage for den omstændighed at man sælger en billet til en forbruger, som udbyder bør være vidende om, ikke lovligt kan benyttes.

Det er langt fra tilstrækkeligt at henvise en forbruger til at afkode en forkortelse eller at søge navn på den virksomhed der betjener en togstrækning.

- 4) Det har sandsynligheden for sig, at det passerede ikke er et enkeltstående tilfælde, og at indklagede må være bekendt med problematikken.

Desuagtet forsøger indklagede at skubbe ansvaret fra sig, ved at henvise forbrugeren til Midttrafik.

Indklagede burde (og har vel også pligt til) som koncessioneret virksomhed at få denne, i min optik ulovlighed, afklaret med transportens parter, her Midttrafik og myndigheder, fremfor at overlade ansvaret til den enkelte forbruger

”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

”

Ved udstedelse af en kontrolafgift er Arrivas procedure, at kontrolafgiften udleveres i toget til passageren. Såfremt kontrolafgiften ikke er blevet udleveret i toget, skriver kundeservicemedarbejderen – som udsteder kontrolafgiften – en intern note på sagen, hvilket ikke er tilfældet i denne sag. Derfor må vi gå ud fra, at kontrolafgiften er blevet udleveret i toget som sædvanligt. Vi gør dog opmærksom på, at vi i vores svar til Ankenævnet af 25. februar 2020 pr. konduite har valgt at eftergive det tilskrevne rykkergebyr.

Arriva har ikke udover ovenstående yderligere kommentarer, men henviser i stedet til vores tidligere fremsendte svar.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved