

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0058
- Klageren:** XX
6990 Ulfborg
- Indklagede:** Arriva Tog A/S
CVRnummer: 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet glemt check-ind på rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun på grund af eftervirkninger af en hjerneblødning blev forvirret, da toget ankom for tidligt, hvorefter hun glemte at checke ind og grundet fysiske udfordringer ikke kunne nå at stige af, da hun opdagede det
- 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 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet 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 rejste den 31. januar 2020 med Arriva Tog fra Ulfborg st. til Holstebro st. Da hun ikke var checket ind på sit rejsekort, blev hun ved kontrol i toget pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har oplyst, at hun som følge af en hjerneblødning har fysiske og kognitive udfordringer og let bliver forvirret i uforudsete situationer. Hun har forklaret, at hun den pågældende dag ankom til stationen et par minutter før togets afgangstid og på afstand så, at toget allerede holdt ved perronen. Det forvirrede hende, og da hun blev bange for ikke at komme med toget, glemte hun at checke ind. Ombord på toget kom hun straks i tanke om det, men turde ikke stige af igen. Ifølge det oplyste, prøvede hun først at købe en billet i DSB-appen, hvilket ikke lod sig gøre. Herefter forsøgte hun at kontakte Arriva telefonisk, men før hun kom igennem, blev hun mødt af kontrolløren, som ikke kunne hjælpe hende.

Klageren anmodede samme dag Arriva om at frafalde kontrolafgiften, hvilket hun begrundede som anført ovenfor.

Arriva fastholdt den 6. februar 2020 kontrolafgiften og anførte med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at kontrolafgiften var korrekt udstedt.

Arriva har under ankenævns sagen oplyst, at Arriva tilbyder handicapservice til handicappede personer eller gangbesværede på visse stationer. Assistancen skal bestilles senest 12 timer før afgang. Hvis man er psykisk eller fysisk udfordret i en sådan grad, at man ikke er i stand til at købe billet og rejse på egen hånd, har man mulighed for at søge om at blive visiteret til handicaphjælp med ledsagerordning, som bl.a. giver mulighed for at have en ledsager med på rejsen på en billigere billet. Man skal henvende sig til sin kommune, hvis man har behov for at blive visiteret til handicaphjælp.

Hertil har klageren oplyst, at hun ikke længere er psykisk og fysisk udfordret i en sådan grad, at hun ikke er i stand til at købe billet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Der er enighed mellem parterne om, at klageren ikke var checket ind på rejsekortet ved kontrollen i toget den 31. januar 2020.

Det fremgår af rejsekort rejseregler og de fælles landsdækkende rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind blev derfor pålagt med rette.

Efter ankenævnets opfattelse kan klagerens oplysninger om hendes helbredsmæssige situation ikke i sig selv føre til, at hun skal fritages for betaling af kontrolafgiften. Klageren har oplyst, at hun normalt i sin nuværende tilstand godt kan billettere på egen hånd og ikke har behov for at gøre brug af den assistance, som Arriva tilbyder handicappede passagerer.

Ankenævnet finder, at der ikke i denne sag er andre forhold, der kan medføre, at kontrolafgiften skal frafalde.

Ankenævnet bemærker, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for rejsen, hvis det accepteres, at der er gyldig rejsehjemmel, selv om der ikke er checket ind. Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen.

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 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Den 31.01.2020 havde jeg en uheldig og vanskelig situation der gjorde, at jeg ikke tjekkede ind med mit rejsekort. Og det lykkedes mig hellere ikke at købe billetten på andre måder.

Jeg fik en hjerneblødning for 10 måneder siden og derfor er både fysisk og kognitiv udfordret. Jeg får neurologisk behandling/genoptræning i Holstebro, derfor tog jeg toget fra Ulfborg til Holstebro den dag. Jeg var på stationen et par minutter før tiden, men kunne se fra afstand, at toget var allerede ankommet. Det blev jeg noget overasket og forvirret over. Jeg var bange for at ville miste toget og skyndte mig over sporet og kom på toget.

Jeg kunne derefter se, at jeg tjekkede ikke ind. Toget kørte ikke endnu, men på grund af min fysisk handicap efter skaden, kunne jeg ikke så godt bevæge mig med høj arm og ben, og derfor kunne /turde jeg hellere ikke gå ud af tog til check-in stand, som var også længere væk fra toget. Jeg forsøgte derefter at købe billet på DBS app, men opdagede at jeg ikke kunne købe billet til toget jeg var på, som var lige i gang med at køre. Derefter ringede jeg til Arriva +45 72 30 25 00 for at høre hvad jeg skulle gøre. Jeg ventede på linje for at tale med nogle, men telefon forbindelsen gik pga. dårlig mobildækning i området. Jeg kunne ikke ringe igen. Da kontrolløren kom, spurte jeg hende om hun kunne hjælpe mig. Hun kun ikke noget andet end at give mig en bød.

I godt et halvt år blev jeg transporteret til behandling og genoptræning af flekstaxa af sundhedssystemet. For 3 mdr. siden tog jeg udfordring med at anvende offentlig transport. Jeg var glad for at kunne være mere selvhjulpnen. Jeg havde altid brugt DSB app til at købe billetter, og fornyelig blev anbefalet rejsekortet. Jeg havde glad af at prøve af en dag, og glemte at tjekke ud en af de to ture. Og endnu større uheld nu.

Jeg derefter talte med min behandler/ ergoterapeut om denne situation. Hun forklarede mig, at det er meget kendt problem med den type skade i hjernen, at man kan miste overblik i en uforudselig situation og kan ikke så godt vurdere, hvordan man skulle handle bedst. Og problemet forstærkes, når man hellere ikke kan fysisk bevæge sig sikkert og hurtigt.

Det er Selvfølgelig mit ansvar at købe billet. Jeg ville også gerne og forsøgte at rette fejlen ved at prøve at købe på andre måder men lykkedes ikke."

Indklagede anfører følgende:

" Kontrolafgift nr. xx blev udstedt til XX den 31. januar 2020 kl. 08:09 i toget mellem Ulfborg og Holstebro, fordi hun ved billetkontrol i toget ikke kunne fremvise et Rejsekort, hvorpå der var foretaget check ind forud for rejsen.

Arriva modtog samme dag en klage fra XX, da hun ikke ville acceptere kontrolafgiften. Begrundelsen var, at hun ikke havde nået at checke sit Rejsekort ind, inden hun steg på toget, samt at hun pga. af en hjerneskade er udfordret både psykisk og fysisk, da hun har svært ved at bevæge sig hurtigt og nemt mister overblikket i en uforudsigelig situation, hvorfor hun ikke kunne gå ud af toget inden afgang for at checke ind eller købe en billet via app efter påstigning.

Arriva sendte et svar den 6. februar 2020, hvori vi fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet i De fælles landsdækkende rejseregler. Vi skrev derudover, at der ikke skelnes mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter, men at vi udelukkender tager udgangspunkt i, hvorvidt man er i besiddelse af en gyldig rejsehjemmel.

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.

Pligten til at betale en kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det Arrivas opfattelse, at der ikke forelægger særlige omstændigheder, der kan være til grund for, at kontrolafgiften ikke skal fastholdes.

Det er tidligere bekræftet i en lignende sag, Klagesag nr. 2017-0130, at en passagers mentale tilstand ikke kan føre til, at kontrolafgiften frafaldes.

Til generel orientering tilbyder Arriva handicapservice til handicappede personer eller gangbesværede på visse stationer. Assistancen skal bestilles senest 12 timer før

afgang. Hvis man er psykisk eller fysisk udfordret i en sådan grad, at man ikke er i stand til at købe billet og rejse på egen hånd, har man mulighed for at søge om at blive visiteret til handicaphjælp med ledsagerordning, som bl.a. giver mulighed for at have en ledsager med på rejsen på en billigere billet. Man skal henvende sig til sin kommune, hvis man har behov for at blive visiteret til handicaphjælp.”

Hertil har klageren bemærket:

”I Arrivas svar til jer den 11. Marts 2020 fastholder de deres krav med det sammen argument som de svarede mig tidligere. Argumentet er, at ”Arriva skelner ikke god or ond tro”.

Om den del af Arrivas skrivelse:

Arriva modtog samme dag en klage fra xx, da hun ikke ville acceptere kontrolafgiften. Begrundelsen var, at hun ikke havde nået at checke sit Rejsekort ind, inden hun steg på toget, samt at hun pga. af en hjerneskode er udfordret både psykisk og fysisk, da hun har svært ved at bevæge sig hurtigt og nemt mister overblikket i en uforudsigelig situation, hvorfor hun ikke kunne gå ud af toget inden afgang for at checke ind eller købe en billet via app efter påstigning.

har jeg 2 kommentarer:

1. Det er ikke rigtigt, at jeg skulle mene, at jeg ikke havde nået at check ind, inden jeg steg i toget. Jeg havde god tid, men jeg blev forvirret af, at toget var kommet før tiden og var panik over, at kunne ikke nå toget. Jeg glemte at checke ind under panikken. Jeg opdagede fejlen efter jeg var på toget, og der min fysisk handicap gav mig udfordring i at kunne stige ud af toget og kunne løbe hen til check ind stand.
2. Det er ikke på grund af udfordring af min hjerneskode der gør, at jeg ikke kunne købe billet via DSB app. Sagen var, at jeg fandt ud af, at det ikke var muligt at købe billet til den togforbindelse efter afgangstidspunktet. Derfor ringede jeg til Arriva for at spørge efter løsning, men nåede ikke at tale med nogle. Da togpersonalet kom, spurgte jeg om hun kunne hjælpe mig. - Det viste sig at være for naivt.

Om Arrivas orientering om handicap service, synes jeg det er alle tiders for dem der har brug for. Jeg er ikke en som er ”psykisk og fysisk udfordret i sådan grad, at ikke i stand til at købe billet...”. Det var jeg før, og jeg blev kørt af fleks-taxa i en lang periode.

Jeg blev udfordret af den konkrete situation med flere uforudsigeligheder: tog kom før tiden, jeg blev nervøs over for at miste toget, jeg var ny bruger af rejsekortet, og derefter kunne jeg ikke stige ud af toget til check ind stand pga fysisk skade. Situationen krævede nogenlunde hurtige reaktioner fra mig både fysisk og mentalt. Disse kompetencer havde jeg ikke.

Det er min generel holdning, alle mennesker kan på et eller andet tidspunkt have brug for hjælp til at løse problem, uanset man er på gågade, på indkøb, på arbejdsplads, at ved eget hjem, eller på toget... Derfor håber også på, at ”straf” er ikke den eneste måde man kunne forvente, når det handler om togbillet problem. Selvfølgelig skulle jeg have et billet, det ville jeg også, og forsøgte alt jeg kunne, men virkelig havde nogle problemer til at løse den opgave på dette tidspunkt under de omstændighederne.

Mit spørgsmålet er, om det kan virkelig passe som Arriva mener: ”Da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det Arrivas opfattelse, at der ikke forelægger særlige omstændigheder, der kan være til grund for, at kontrolafgiften ikke skal fastholdes.”

Kan det passe, at uanset omstændigheder, findes der ikke ”særlige omstændigheder”?

Jeg har også læst på jeres hjemmeside, at næsten ingen sager der har fået medhold i forbindelse med "rejsekort". Derfor inden jeg sendte klagen til jer, ringede jeg ind og spurgte, om det var principielt "No Go" for sager med rejsekortet. Jeg fik et indtryk af, at det kommer stadigvæk an på sagen. Derfor besluttede jeg at indsende klagen.

Den tidligere klagesag nr 2017-0130 (som Arriva har nævnet i deres svar) kan jeg ikke finde på jeres hjemmeside www.abtm.dk. Jeg er interesseret i at læse, om den sag kan give indikation til min sag. Kunne jeg bede jer om at henvise mig et link til den sag? "

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand