

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2021-0054
Klageren:	XX 8200 Århus N
Indklagede:	Arriva Tog A/S
CVR-nummer:	12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet forevisning af billet købt i Midttrafiks billetapp, som ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at da han ikke kunne checke sit rejsekort ind, blev han i informationen på banegården vejledt til at købe billet i Midttrafik-appen. Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, der 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 16. maj 2021 med Arriva Tog fra Århus til Silkeborg. Ved kontrol i toget foreviste han en mobilbillet købt i Midttrafiks billetapp. Da denne billettype ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Senere samme dag anmodede han Arriva Tog om at annullerede kontrolafgiften og anførte, at han normalt benytter rejsekort, men forud for den pågældende rejse kunne han ikke checke-ind. På forespørgsel i informationen, om han kunne købe en billet, fik han oplyst, at han kunne købe billet i Midttrafik-appen, hvilket han derfor gjorde.

Arriva Tog fastholdt den 25. maj 2021 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

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 og ikke i DSB og Arriva tog. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk samt af handelsbetingelserne for billetapp'en. Jeg beklager, hvis du har fået andet at vide i informationen på Aarhus H. ”

Kopi af klagerens billet:



SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har indhentet følgende oplysninger ved at åbne Midttrafiks billetapp og søge på en enkeltbillet til rejse fra Aarhus H til Silkeborg st.:

Information, når appen åbnes:



Information i købsflowet, før købet godkendes.



Betingelserne, som accepteres ved købet, vises således, når man klikker på/trykker på "betingelser" angivet med rødt i skærbilledet ovenfor:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Tre medlemmer, Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen, udtaler:

”Midttrafiks mobilbilletter er ikke gyldige til rejser med Arrivas tog, hvorfor klageren i kontrolsituationen den 16. maj 2021 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 klageren ifølge det oplyste blev forkert vejledt i informationen på Århus Banegård, kan efter vores opfattelse ikke føre til et andet resultat, da det er uvist, hvorledes klageren formulerede sit spørgsmål til salgspersonalet. Endvidere fik klageren efter vores opfattelse den nødvendige information i appen, før han købte sin billet og påbegyndte rejsen.

Vi finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vi anbefaler imidlertid, at det i muligt omfang 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 Midttrafik-appen ikke kan benyttes til rejse med Arrivas tog.

Vedrørende størrelsen af kontrolafgiften bemærker vi, at der i den nuværende lovgivning ikke er opsat rammer herfor, og at det som udgangspunkt er op til det enkelte trafikselskab at fastsætte kontrolafgiftens størrelse. Vi finder, at der på den baggrund ikke er grundlag for at nedsætte kontrolafgiften fra 1.000 kr.”

Et medlem med to stemmer, Torben Steenberg, udtaler:

”Jeg finder i lighed med de øvrige medlemmer, at Arriva har været berettiget til at udstede og fastholde en kontrolafgift til klageren for ikke at kunne forevise en billet, som var gyldig i Arrivas tog.

Arriva har pr. 1. marts 2021 øget kontrolafgiftsbeløbet fra 750 kr. til 1.000 kr. Dette er en stigning på 33,33 %, og jeg finder, at det for forbrugerne er en helt urimelig forhøjelse af kontrolafgiftsbeløbet, som kan indebære, at kontrolafgiftens størrelse ikke står i et rimeligt forhold til den forseelse, som passageren har begået.

Endvidere finder jeg det betænkeligt, at Arriva har valgt at gå imod trafiksekskabernes beslutning om et fælles fastsat kontrolafgiftsbeløb på 750 kr. for hele landet, som gjaldt i de tidligere fælles landsdækkende rejseregler.

I den konkrete sag vedrørte klagerens forseelse en billet på ca. 100 kr., hvilket efter min opfattelse ikke er proportionalt med en kontrolafgift på 1.000 kr.

Herefter finder jeg, at Arriva skal nedsætte kontrolafgiften til 750 kr.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafiksekskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres 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 1.000 kr. for voksne ved rejser med Arriva Tog.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.

”

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 Midtjyske Jernbaner - ikke i Arriva og DSB tog.

Pendlerkort kan du bruge i Midttrafiks busser, Letbanen, Midtjyske Jernbaner 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 ville tage toget ved at anvende mit rejsekort, som jeg plejer at gøre. Denne gang kunne jeg ikke tjekke ind, selvom jeg prøvede ved flere forskellige standere. Der er og var ingen skade på selve rejsekortet. Jeg er selvfølgelig klar over, at man ikke må køre uden billet. Så derfor gik jeg op i informationen på Aarhus H, for at høre hvor jeg kunne købe billet. Her blev jeg henvist til midttraffik appen på telefonen. Det var så her jeg købte min billet. Det viste sig så, at denne billet kun var gyldig til busser og letbanen. Så fordi at jeg ikke kunne tjekke ind og blev henvist til den forkerte billet app fik jeg en bøde. Altså hvad skal man så gøre?(!!). Jeg har kvittering på billetten og billeder der viser at mit rejsekort ikke er beskadigt.”

Indklagede anfører følgende:

” Arriva har gennemgået sagen om xx,s klage over kontrolafgift nr. xx, udstedt den 16.05.2021 kl. 10.44 i toget nr. 5337 med afgang fra Aarhus mod Silkeborg kl. 10.30.

Kontrolafgiften blev udstedt fordi xx ved billetkontrol i toget, fremviste billet købt via Midttrafiks App, kl. 9.01, som ikke er gyldig til rejse med Arrivas tog.

Vi modtog den 16.05.2021 en henvendelse fra Jonas, vedrørende ovenstående kontrolafgift, som han ikke fandt rimelig, idet han oplyste at han ikke kunne checke ind på sit rejsekort på spor 4 og derefter var gået op til informationen på Aarhus H, som havde rådet ham til at købe en billet i Midttrafik App.

Arriva besvarede klagen den 25.05.2021, hvor vi fastholdt kontrolafgiften til betaling senest den 08.06.2021, under henvisning til, at billetter købet via Midttrafik App ikke er gyldige i Arrivas og DSB's tog.

Hvis man oplever problemer med at checke ind på en check-ind stander, skal man prøve på én af de mange andre check-ind standere der findes på Aarhus H, eller købe billet på anden vis, som er gyldig til rejsen, inden man stiger på toget.

Arrivas stillingtagen til klagesagen

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 gyldig billet ved billetkontrol i toget.

En Midttrafik billet er ikke gyldig til rejse i Arrivas tog, hvilket fremgår både under købet af billetten, samt på selve billetten. Jonas kunne have foretaget check ind på en anden check-ind stander, købt billet i billetautomaten på banegården, i 7-Eleven, via Arriva Tog App, www.arriva.dk, DSB App, eller www.rejseplanen.dk

Dette er bekræftet af Ankenævnet i en lang række lignende sager, herunder klagesag nr. 2020-0043, klagesag nr. 2019-0284, klagesag nr. 2018-0199 og klagesag nr. 2018-0260.

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

Arriva bemærker desuden, at Arriva ikke kan indestå eller gøres ansvarlig for, hvilke informationer og rådgivning klager eventuelt har fået fra en tredjepart hos informationen på Aarhus H omkring valg af billet.

Til generel information administreres Midttrafiks billet app af Midttrafik og ikke af Arriva. Arriva er dog i løbende dialog med Midttrafik, og Midttrafik har som reaktion på tidligere sager fået tydeliggjort informationen omkring gyldigheden i deres App ved specifikt at skrive, at billetten ikke er gyldig i Arriva og DSB tog. Det er således Arrivas opfattelse, at der undervejs i købet – og af selve billetten – tydeligt fremgår, at billetten ikke er gyldig til Arriva Tog.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand