

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2010-0034

Klageren: XX på vegne YY og ZZ

Indklagede: ARRIVA TOG A/S

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 2 X 300 kr. for manglende stemping af klippekort. Børn på 13 år.

**Ankenævnets
sammensætning:**

Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Ved e-mail modtaget den 12. januar 2010.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 28. januar 2010.

Sagens omstændigheder: Klagerens datter og hendes kammerat - begge 13 år - rejste den 7. januar 2010 fra Århus til Skanderborg. Ifølge klageren kunne de ikke stemple deres klippekort i klippemaskinen på perronen og steg herefter på toget, hvor de ville bede en togfører stemple for dem.

I stedet blev de pålagt en kontrolafgift hver på 300 kr. og fik ikke lov til at forklare, hvorfor de ikke havde stemplet.

Klageren sendte ARRIVA TOG A/S en kopi af klippekortene, som var stemplet på udturen til Århus og bad om annullering af kontrolafgifterne, da børnene ikke havde forsøgt at snyde. ARRIVA TOG A/S fastholdt kontrolafgifterne med henvisning til, at der på hver perron er mere end én klippemaskine, at det er passagerens ansvar at stemple sit klippekort, og at togførerne ikke skelner mellem god og ond tro, når de billetterer.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at passagerne var 13 år og for første gang rejste alene med toget fra Skanderborg til Århus. Da de skulle hjem, virkede klippemaskinen på deres perron ikke, og da det er sket flere gange før, når

klageren har rejst med børnene, vidste de, at de skulle stige på toget og bede en togfører om at klippe for dem, for at undgå at toget kørte uden dem,

at de ikke vidste, at de kunne gå på en anden perron og klippe dér,

at sagen mest vedrører, at togføreren ikke lod børnene komme til orde men troede, at de snød, hvilket gjorde børnene meget kede af det,

at når klippemaskinen i Århus er ude af drift, må det være ARRIVAS problem, ikke børnenes,

at sagen skal behandles anderledes, når der er tale om mindreårige, om hvem man ikke kan forvente første gang de rejser alene med toget, at de skal suse rundt efter alternativ klippemaskine - med risiko for at komme for sent til toget,

at det er helt urimeligt, at DSB lægger ansvaret for at fejlmelde automaterne over på passagererne - man skal jo nå et tog og har ikke tid til at gå til bage til billetsalget og trække et nummer og stå i kø. Det må være en naturlig del af driften, at DSB selv kontrollerer automaterne - det er jo ret nemt at se når der ikke er grønt lys i dem.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at passagererne ikke havde stemplet deres klippekort inden afgang, hvorefter de ikke havde gyldig rejsehjemmel til rejsen. I Arriva Togs kundeservicekoncept er følgende oplyst: "Et klippekort skal være stemplet, inden rejsen påbegyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse.",

at Arriva ved indgangen til toget oplyser, at passagerer uden gyldig billet opkræves kontrolafgift,

at på perronen ved spor 5, hvorfra toget afgik, forefindes fem klippemaskiner, hvoraf de fire er i umiddelbar forlængelse af hinanden. Passagererne havde dermed flere muligheder for at stemple inden påstigning på toget.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER: På følgende forespørgsel om kontrol af maskinel har ARRIVA TOG A/S svaret følgende:

" Hvordan finder I ud af om en maskine er i uorden og hvor registreres det i givet fald hvis der har været tekniske problemer og hvis disse er udbedret og hvad tid de er udbedret?"

ARRIVA TOG A/S svarede følgende:

"På Århus H er DSB ansvarlig for driften af klippekortsautomaterne (i jernbaneterminologi bedre kendt som Almex). Det er derfor mest sandsynligt, at DSBs billetsalg eller telefoniske kundeservice vil modtage de hurtigste reaktioner, såfremt en eller flere klippekortsautomaterne er ude af drift.

Herudover er det også ofte tilfældet, at passagerne stiger ombord, og derefter orienterer personalet i (DSB eller Arriva) toget, der efterfølgende orienterer de ansvarlige, således en defekt kan blive registreret og udbedret.

Arriva får automatisk tilsendt på billetautomater fra DSB fejlmeldinger, idet disse ejes og fjernovervåges af DSB.

Dette er dog ikke tilfældet for klippekortsautomaterne. Her har passagerer selv mulighed for at kontakte Arriva, såfremt en klippekortsautomat er defekt. I så fald registrerer Arriva dette og udbedrer eventuelle fejl – som regel indenfor få timer. Når en eventuel fejl er udbedret, registreres dette atter. Se i den forbindelse vedlagte udskrift over fejlmeldinger på klippekortsautomaterne på Århus H.

ID	Type	Kategori	Status	Dato	Navn	Litranr.	Station	Tognr.
	Automat Hærværk Kapacitet Materieffejl	Rebaut Almex Y-tog	Modtaget Under behandling Lukket Slettet			0 01 1001 1002	----- Alken Baunehøj Bedsted Thy	1f2 5001 1f2 5008 1f2 5011 1f2 5014
14046	Automat	Almex	Lukket	01-jan-2010	76180		Århus H	
10149	Automat	Almex	Lukket	16-jun-2009	15701		Århus H	
7103	Automat	Almex	Lukket	16-dec-2008	15721		Århus H	
5995	Automat	Almex	Lukket	10-okt-2008	15740		Århus H	

HandStep 2007 ©

Sekretariatet spurgte herefter om maskinerne teoretisk set kunne stå uden at virke, hvis ingen passagerer fejlmelder dem.

ARRIVA TOG A/S svarede følgende: "For at svare ja til spørgsmålet, må det omformuleres en smule: Er det korrekt forstået at teoretisk set, kan de fem klippekortsautomater på perronen mellem spor 4-5 på Århus H stå uden at virke, hvis ingen passagerer fejlmelder automaterne?"

Ja, i teorien, såfremt følgende forudsætninger er opfyldt:

- at alle fem automater er defekte på samme tid
- at ingen passagerer orienterer Arriva eller DSBs personale telefonisk, i toget eller på stationen
- at hverken Arriva eller DSB personalet ikke selv bemærker defekterne, når de opholder sig på perronen, og passagerne forgæves forsøger at stemple
- at hverken Arriva eller DSB personalet ikke undrer sig over, at ingen af passagerne fra Århus H har stemplet deres klippekort

Arriva kører egenkontrol med vore egne klippekortsautomater. Det vil sige, at vi selv tester automaternes funktionalitet, herunder hvorvidt der stemples, og om der stemples korrekte oplysninger. Kontrollen foretages i forbindelse med, at vores personale efterser og tømmer billetautomaterne for penge, cirka 0,5 - 2 gange ugentligt."

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006 udstedt i medfør af dagældende lov om jernbaner § 23, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Følgende fremgår af Arrivas Kundeservicekoncept (forretningsbetingelser):

”Stk. 4 Kontrol af billetter og kort, samt kontrolafgifter

Passageren skal ved rejsens begyndelse være i besiddelse af gyldig billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog. Billetter og kort skal opbevares under hele rejsen. Passageren skal uopfordret vise billet eller kort til Arrivas personale. Arriva accepterer kun billet eller kort, der vises i umiddelbar tilknytning til personalets anmodning herom. Et klippekort skal være stemplet, inden rejsen påbegyndes, for at være gyldig til den aktuelle rejse. Passageren skal selv kontrollere, at afstemplingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) på billet eller kort er korrekt. Arriva vil ved daglige kontroller sikre at alle maskiner til afstempling af billetter og kort fungerer, og er korrekt indstillet.

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort skal betale en kontrolafgift på 600 kr. Betaler passageren ikke straks for kontrolafgiften, udleveres der en opkrævning på beløbet, og passageren skal kvittere for modtagelsen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift, samt legitimere sig som beskrevet ovenfor.

Bortfald (eftergivelse) af kontrolafgifter I særlige tilfælde kan kontrolafgiften bortfalde (eftergives).

Dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel herpå kan nævnes, at billetautomaten, på en i øvrigt selvbetjent station, ikke har virket. Det er ensidigt Arriva, der kan udøve denne konduite. Kan kunden efterfølgende fremvise kort (legitimations-, periode- eller ungcort (Wunder Card eller Wild Card)), som var gyldigt på dagen og strækningen for udstedelse af kontrolafgiften, dog senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, eftergives kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. ”

Det står anført på stationerne og på siderne på togene, at man ikke skal rejse uden gyldig billet, idet det koster en kontrolafgift.

Ankenævnet lægger til grund, at passagerne steg på toget, selv om de vidste, at de ikke havde gyldig rejsehjemmel, da deres klippekort ikke var stemplet.

Ankenævnet lægger videre til grund, at de kun forsøgte at stemple klippekortene i én automat på perronen.

Ifølge oplysningerne fra ARRIVA TOG A/S er der på den pågældende perron ved spor 4-5, hvorfra toget afgik, i alt 5 klippemaskiner, hvoraf de 4 er i umiddelbar forlængelse af hinanden.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage passagererne for at betale de pålagte kontrolafgifter.

Ankenævnet finder i denne sag, at deres alder ikke har betydning for bedømmelsen af forholdet, og at det er forældrenes ansvar at instruere børnene i at foretage korrekt stempling. Det er ikke korrekt at instruere dem i at stige på toget og forsøge at klippe kortet hos togføreren.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA TOG A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 300 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 24. juni 2010.



Tine Vuust
Nævnshoved