

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0351
- Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY  
7700 Thisted
- Indklagede:** Arriva  
**CVR-nummer:** 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de var omhyggelige med at gøre det rigtige i forbindelse med check ind, men der må være sket en fejl et sted, som ikke bør koste 1.000 kr.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle skulle den 12. juni 2023 med toget fra Skive til Aarhus H. med afgang kl. 14:41.

Ifølge klageren var de grundige med at sikre sig, at ægtefællens Rejsekort var checket korrekt ind, inden de steg ombord på toget.

Men ved en efterfølgende kontrol kl. 14:52 ved Langå st. kunne kontrolløren ikke se noget check ind på ægtefællens Rejsekort, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 1.000.

Arriva Tog A/S

**Kontrolafgift 221657**

Udstedt den  
12/06/2023 - 14:52

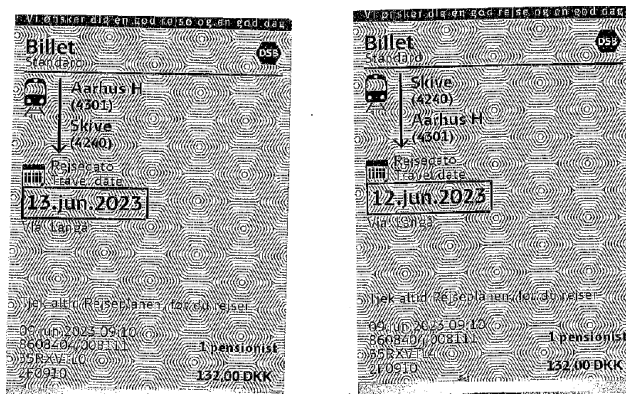
Årsag  
Ingen billet

### Gyldighed

Denne kontrolafgift er gyldig i Arrivas tog som billet til den anførte station.

AARHUS - STRUER  
Fra: Langå  
Til: Aarhus H

Klageren havde selv købt en togbillet til 132 kr. og blev ikke pålagt nogen kontrolafgift. På retur-rejsen den 13. juni 2023 købte klageren endnu en togbillet til strækningen Aarhus H – Skive st.



Disse togbilletter sendt han til Arriva sammen med en anmodning om at annullere ægtefællens kontrolafgift, idet han gjorde gældende, at de havde foretaget et check ind på den sidste stander før trappen ned til perronen på Skive st., og at standeren havde sagt den vanlige lyd for korrekt check ind.

Arriva fastholdt kontrolafgiften, da ægtefællens Rejsekorthistorik ikke viste noget check ind før kontrolmærket, og da andre rejsende havde foretaget check ind i tidsrummet op til den omhandlede togafgang.

Ægtefællens Rejsekorthistorik:

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	09-06-2023	09:08	Tank-op		Thisted Station (Bus)	1.000,00	1.211,80	
	12-06-2023	14:49	Kontrolmærke		Hadsten St.		1.211,80	
	12-06-2023	14:49	Kontrolmærke		Hadsten St.		1.211,80	
	11	13-06-2023	09:42	Aarhus H	11:32	Skive St.	-132,00	1.079,80

Kortlæserhistorik fra Skive St.:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 15:16:49	12-06-2023 17:00:48	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	436	179	Skive St. VAL_29583 - 13C90A
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:34:18	12-06-2023 15:28:22	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	519	213	Skive St. VAL_29583 - 13C90A
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:33:11	12-06-2023 15:28:22	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	936	307	Skive St. VAL_29583 - 13C90A
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:32:00	12-06-2023 15:28:22	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	435	186	Skive St. VAL_29583 - 13C90A
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:20:42	12-06-2023 15:28:22	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	54	23	Skive St. VAL_29583 - 13C90A
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 15:22:42	12-06-2023 15:43:11	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	667	273	Skive St. VAL_29585 - 13F4FB
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:35:37	12-06-2023 14:55:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	614	280	Skive St. VAL_29585 - 13F4FB
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:27:41	12-06-2023 14:40:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	308	139	Skive St. VAL_29585 - 13F4FB
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:27:41	12-06-2023 14:40:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	307		Skive St. VAL_29585 - 13F4FB
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 15:18:15	12-06-2023 15:43:11	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	976	431	Skive St. VAL_29581 - 13F5B6
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:27:29	12-06-2023 14:40:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	373	145	Skive St. VAL_29581 - 13F5B6
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 13:36:49	12-06-2023 13:55:06	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	180	74	Skive St. VAL_29581 - 13F5B6
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 15:16:30	12-06-2023 15:43:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	194	72	Skive St. VAL_29579 - 139D1E
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:37:53	12-06-2023 14:55:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	551	199	Skive St. VAL_29579 - 139D1E
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:34:28	12-06-2023 14:55:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	2395	690	Skive St. VAL_29579 - 139D1E
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 14:27:40	12-06-2023 14:40:05	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	581	238	Skive St. VAL_29579 - 139D1E
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 13:33:08	12-06-2023 13:55:03	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	3455	1227	Skive St. VAL_29579 - 139D1E
<input type="checkbox"/>	12-06-2023 13:30:18	12-06-2023 13:55:03	01-06-2023	Check ind	Check ind	308430	222	100	Skive St. VAL_29579 - 139D1E

Klageren skrev på ny til Arriva den 11. oktober 2023, at kontrolafgiften var urimelig, når de havde gjort, hvad de kunne, for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Arriva svarede den 13. oktober 2023, at de fortsat fastholdt kontrolafgiften på baggrund af selvbetjeningsprincippet, og fordi Arriva ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og Rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse".

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens ægtefælles Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i Rejsekorthistorikken.

Ankenævnet har fra Arriva modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet den pågældende dag, den 12. juni 2023.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at Rejsekortet var checket korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på Rejsekortet eller fremgår af Rejsekorthistorikken.

Ifølge de Fælles Landsdækkende rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Rejsekortet blev anvendt den følgende dag, den 13. juni 2023, hvorfor Rejsekortet ikke har været fejlbehæftet. Arriva har fremlagt logs fra check ind-standerne, der viser, at der har været check ind op til togafgangen, og standerne har dermed ikke været fejlbehæftede.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Rejsekorthistorikken.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

## RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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 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. 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.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører,

at de gjorde, hvad de kunne for, at ægtefællen skulle have gyldig rejsehjemmel, og der må være en fejl ved Rejsekortsystemet, når der ikke var registreret noget check ind den pågældende dag. Det er helt urimeligt, at det skal koste 1.000 kr. Når ankenævnet har haft andre lignende sager, må man forvente, at nævnet kan finde en mere rimelig løsning.

### Indklagede anfører følgende:

”Arriva har gennemgået sagen om [klagerens] klage på vegne af [ægtefællen] over kontrolafgift nr. 2216575, udstedt den 12.06.2023 kl. 14:52 i toget mellem Langå og Aarhus H, idet der ikke var foretaget check-ind på [ægtefællen]s rejsekort. [klageren] oplyser dog i korrespondancen med Arriva, at [ægtefællen] og han stod på toget i Skive, som er en station tidligere på strækningen.

Arriva modtog den 21.06.2023 en henvendelse fra [klageren], som skriver at de foretog check-ind på den sidste stander før trappen til perronen på Skive Station på [ægtefællen]s rejsekort, forud for rejsen fra Skive. [klageren] oplyste i sin henvendelse at check-ind standen havde kvitteret med vanlig lyd.

Arriva sendte den 03.07.2023 et svar til [klageren] med posten, hvor vi bad om at [klageren] og [ægtefællen] underskrev den vedhæftede fuldmagt, hvis vi skulle undersøge sagen nærmere, men vi kunne oplyse, at kontrolafgiften ville blive fastholdt, hvis der var tale om, at der ikke var checket ind, som følge af det gældende selvbetjeningsprincip.

Den 17.08.2023 modtog Arriva den underskrevne Tro- og loveerklæring. Samme dag afsendte Arriva et svar til [klageren] med posten, hvor vi forsikrede ham om, at vi ikke havde tilskrevet rykkergebyrer til kontrolafgiften, da vi havde forståelse for at Arrivas første svar havde været længe undervejs.

Arriva havde undersøgt [ægtefællen]s rejsekorthistorik, samt hvorvidt der var fejl på rejsekortudstyret op til togafgangen kl. 14:41 den pågældende dag, på Skive station. Det fremgik af [ægtefællen]s rejsekorthistorik, at der ikke var foretaget check-ind forud for kontrol i toget. En undersøgelse af rejsekortudstyret på Skive station viste, at andre rejsende havde foretaget check-ind i tidsrummet op til den aktuelle togafgang, hvorfor Arriva i svaret konkluderede, at rejsekortudstyret var funktionelt. Arriva fastholdt derfor kontrolafgiften. Den 11.10.2023 modtog Arriva igen et svar fra [klageren], hvor han gav udtryk for, at det var urimeligt, at [ægtefællen] blev pålagt en kontrolafgift, når de have gjort, hvad de kunne for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Arriva sendte et svar hertil den 13.10.2023 per post, hvor vi fortsat fastholdt kontrolafgiften på baggrund af selvbetjeningsprincippet, og fordi Arriva ikke skelner mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter.

I sin klage til ABTM skriver [klageren], at der må være sket en fejl, så [ægtefællen]s rejsekort svigtede. Han oplyser, at han og [ægtefællen] er ældre mennesker uden rejseerfaring, og at han derfor finder det urimelig, at en fejl, uanset hvordan den er opstået, kan medføre en bøde på 1.000 kr. [klageren] skriver, at der må være en anden løsning.

På baggrund af [klageren]s klage til ABTM har Arriva undersøgt alle check ind standerne på Skive station, og kan med vedlagte bilag bekræfte, at de fire check-ind standere i Skive har fungeret op til togafgang kl. 14.41. Det fremgår, at der har været check ind på alle fire standere både før og efter togafgang.

Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro bag manglende check-ind på rejsekort. Ved udstedelse af kontrolafgiften tages udgangspunkt i, om der er foretaget check-ind eller ikke. Det vil altid fremgå af rejsekorthistorikken, hvis det er foretaget korrekt check ind. Arrivas stillingtagen til klagen

Det fremgår af afsnit 2.4 i Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder at sikre sig at rejsekortet er checket korrekt ind.

*Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler, afsnit. 2.4.*

Dette er tillige bekræftet af Ankenævnet i en lang række tidligere tilsvarende sager, herunder Klagesag nr. 2020-0058, 23-0078 og 2021-0061. Arriva fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand