

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0255
Klageren:	XX 8000 Aarhus C
Indklagede: CVR-nummer:	GoCollective 18 42 91 01
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet rejse på billet købt i Midttrafiks app, der ikke er gyldig til GoCollective
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det er forvirrende med så mange billetprodukter, og når der stod, at billetten var gyldig til Midtjyske Jernbaner og til en strækning, hun skulle rejse, regnede hun med, at billetten ville være gyldig Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til GoCollective, 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 skulle den 16. maj 2024 rejse med GoCollective fra Aarhus til Herning, og havde forinden i Midttrafiks app købt en "Midtjylland Dagsbillet", der dækkede de zoner, som hendes rejse omfattede. Da billetten efter sin ordlyd var gyldig til Midtjyske Jernbaner, regnede hun med at kunne rejse med toget til Herning.



Eksempel

Imidlertid er Midtjylland Dagsbillet ikke gyldig til rejse med GoCollective, hvorfor klageren blev ved kontrol af sin rejsehjemmel i GoCollective-toget mod Herning pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr.

Midtjyske Jernbaner kører på strækningen Holstebro- Skjern og Vemb -Thyborøn, og udbydes af Midttrafik:

Midtjyske Jernbaner

92	Holstebro - Ringkøbing - Skjern	
93	Vemb - Lemvig - Thyborøn (Lemvigbanen)	

Klageren anmodede efterfølgende GoCollective om at annullere kontrolafgiften, fordi hun havde regnet med, at billetten kunne bruges i hele Midtjylland:

”Jeg er kommet i den uheldige situation at have købt dagsbillet hos Midttrafik i den overbevisning at den var gældende i jeres tog fra Aarhus til Herning. Jeg synes det er misvisende at Midttrafik appen viser hvilke zoner man kan bruge billetten og at der her ses, at billetten kan bruges i hele Midtjylland, hvorfor jeg ikke mener det er retvisende for forbrugerne. Jeg rejser tit med rejsekort mellem Aarhus og Svejlbæk, men da dette var en længere tur, valgte jeg at købe billet og var af den overbevisning, at den var gyldig i hele Midtjylland. Jeg er studerende og synes at en kontrolafgift på 1100kr er hård at sluge. Jeg håber i har forståelse for min situation og at jeg ikke har forsøgt at snyde jer og at vi derfor kan komme frem til et fælles kompromis?”

GoCollective fastholdt kontrolafgiften med den følgende begrundelse:

Billetter købt via Midttrafiks billetapp er ikke gyldige i GoCollectives tog. I forbindelse med køb af billet i billetapp'en, godkender man sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten/klippekortet kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Midtjyske Jernbaner og ikke i DSB og GoCollective tog. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside www.midttrafik.dk samt af handelsbetingelserne for billetapp'en.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor GoCollective har fremlagt købsflow'et fra Midttrafiks app og eksempel på en Dagsbillet Aarhus og en Midtjylland Dagsbillet:

Annuler

Køb billet



Dagsbillet Midtjylland

Med Dagsbillet Midtjylland kan du rejse frit en hel dag i Region Midtjylland. Billetten gælder til kl. 23.59 den dag, hvor den er købt. Hver voksen kan gratis medtage to børn under 12 år. Billetten gælder til busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. **Den kan ikke bruges i natbusser, DSB og GoCollective tog samt i lufthavnsbusser.**

Billettype

1 voksen

Fortsæt

Inden for gyldigt område

Med Dagsbillet Midtjylland kan du rejse frit en hel dag i Region Midtjylland. Billetten gælder til kl. 23.59 den dag, hvor den er købt. Hver voksen kan gratis medtage to børn under 12 år. Billetten gælder til busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Billetten kan ikke bruges i natbusser, lufthavnsbusser, DSB og GoCollective tog.

Billetinformation

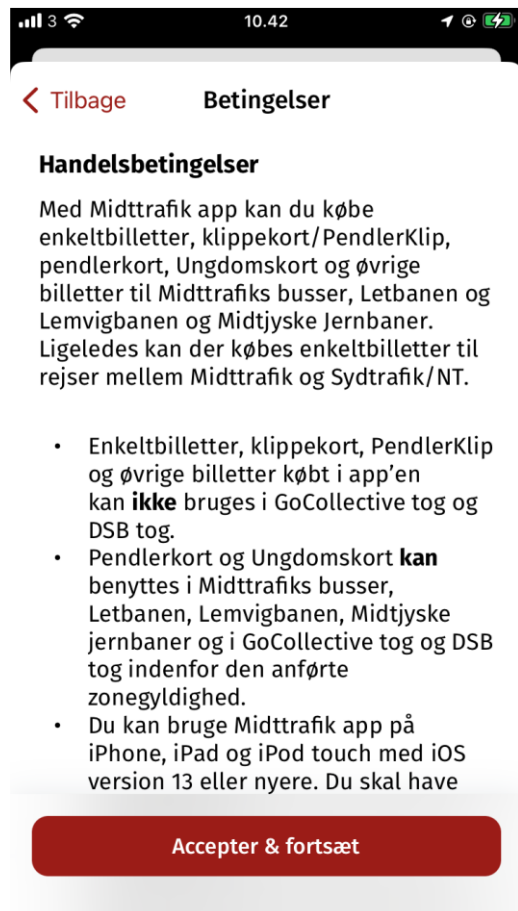
Billettype
Dagsbillet Midtjylland | Voksen | 293 zoner

Status	Gyldig i
● Gyldig	10 t. 20 m. 36 s

Pris
99,00 kr.

Billetnummer
1002969821V1-0

Gyldige zoner
MT230 MT231 **MT232** MT233



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som købsflow'et og handelsbetingelserne er formuleret, hvor det med fed skrift er oplyst til kunden, at billetten ikke er gyldig til GoCollective, finder ankenævnet, at det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt til klageren, at hun ikke kunne anvende billetten til at rejse med GoCollective tog.

Kontrolafgiften i GoCollective-tog blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen drejer sig om en kontrolafgift givet i et GoCollective tog torsdag d. 16.05.2024.

Jeg skulle rejse med tog fra Aarhus banegård til Herning station og havde købt billet på MidtTrafik appen. Billetten viste sig ikke at være gyldig i GoCollective tog.

Jeg mener at der nemt kan opstå forvirring blandt forbrugerene i region Midtjylland, grundet de mange forskellige udbydere af offentlig transport og platforme dertil, heriblandt Rejsekort, DSB app, RejseBillet app, Midttrafik app, osv.

For mit vedkommende opstod forvirringen ved at der i Midttrafik appen beskrives at billetten er gyldig til Midtjyske jernbaner, og da jeg ikke er opmærksom på, hvem der udbyder den specifikke rejse, men kun at rejsen køres på en midtjysk jernbane, går jeg ud fra at billetten er gyldig.

Yderligere viser appen et detaljeret billede af de zoner, hvor rejsen er gyldig, som forsikrer mig om at billetten er gyldig i strækningen mellem Aarhus og Herning inden køb, hvorfor jeg stiger ombord på toget i god tro om at jeg har købt en gyldig billet.

Ønsker at opnå: Ved min klage, vil jeg gerne gøre opmærksom på den forvirring forbrugerne i region Midtjylland oplever ved brugen af offentlig transport.

Der er så mange forskellige udbydere af offentlig transport og dertilhørende platforme/apps, som gør det bøvlet og forvirrende for forbrugerne at bruge offentlig transport i region Midtjylland.

Det er forvirrende for den almindelige borger, at togene bruger de samme jernbaner, men bliver opereret af forskellige udbydere, der hver især har deres egen billetplatform. Gennemsigtigheden er ganske enkelt svær at finde og navigere i, medmindre man er flittig rejsende i region Midtjylland.

Derfor mener jeg, at der er stor sandsynlighed for at der opstår fejl, hvilket jeg med denne klage håber på at gøre jer opmærksom på.

Yderligere er kontrolafgiften svimlende høj og ligger på 1100kroner, hvilket jeg mener er et urimeligt højt beløb at betale, taget i betragtning at jeg i forvejen har betalt Midttrafik for en billet fra Aarhus til Herning.

Vil man have danskerne til at benytte offentlig transport, vil jeg mene, at man skal gøre det mere gennem-sigtigt for forbrugerne at bruge det.”

Indklagede anfører følgende:

”GoCollective kan supplere vores tidligere svar til [klageren] med billede fra hhv. købsproces-sen og af en Dagsbillet fra Midttrafik App. Der oplyses her om gyldigheden både før, under og efter købet.

Årsagen til at Midttrafik App viser zonerne, som en Dagsbillet kan bruges i, er at billetten kan bruges i Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner, som alle kører inden for disse zo-ner.

Vedr. kontrolafgiftens beløb udstedes en kontrolafgift altid til samme beløb uanset, hvilken rej-ser man foretager. Hos GoCollective er taksten 1.100 for voksne og unge. Det fremgår i de Fæl-les Landsdækkende rejseregler.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i over-ensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrol i toget, idet en Midttrafik billet er ikke gyldig til rejse i GoCollectives tog.

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.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand