

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2009-0278

Klageren: XX

Indklagede: Arriva Tog

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. PBS havde spærret betalingskort og billet salg ikke åbent.

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Claus Jørgensen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 9. november 2009.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 13. november 2009.

Sagens faktiske forhold: Klageren skulle rejse fra Hammerum til Århus og da hans betalingskort var blevet spærret af PBS og et nyt fremsendt til hans bopæl i København, havde han været i banken og hævde penge.

Hammerum station er ubemandet og har ikke en kiosk. Klageren ville købe en billet i automaten, men den tager kun mønter, og han havde kun sedler. Han forsøgte derfor at betale med sit betalingskort, men dette blev afvist.

Han steg derfor på toget uden billet.

Ved Skanderborg station blev klagerens rejsehjemmel kontrolleret og kl. 10.05 blev han pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Klageren og Arriva Tog korresponderede herefter om kontrolafgiften i efterfølgende e-mails.

SEKRETARIATETS OPLYSNINGER: Hammerum station har ifølge DSBs hjemmeside ikke noget billet salgskontor eller nogen Kort&Godt-butik men en billetautomat, som ikke tager i mod sedler.

Folketingets Trafikudvalg har i 2004 spurgt daværende trafikminister om billetautomater og kontrolafgifter på de ruter, som ARRIVA har overtaget fra DSB. Uddrag af spørgsmål og svar gengives her:

”Vil ministeren redegøre for, hvilke krav der er stillet til mulighederne for at købe billet udenfor normal butiksåbningstid på de af ARRIVA betjente stationer – herunder muligheden for betaling med hhv. mønter, sedler og kort?” **Svar:** I Trafikministeriets kontrakt med ARRIVA fremgår det, at passagererne på de udbudte strækninger skal kunne købe billetter på alle de stationer, ARRIVA betjener. Billetterne skal kunne købes kontant eller med Dankort. Udenfor billetsalgets åbningstider på de stationer, hvor der er betjent billetsalg, kan passagererne købe billetter i de Rebaut-billetautomater, som ARRIVA har overtaget fra DSB. I disse automater kan der betales med mønter og Dankort.

”Finder ministeren det rimeligt og i overensstemmelse med Arrivas forpligtigelser, såfremt det på en station uden for normal butiksåbningstid alene er muligt at benytte mønter til billetkøb og manglende billetkøb samtidig sanktioneres med selskabets kontrolafgift på 500 kr.?” **Svar:** ARRIVA lever op til de kontraktlige forpligtigelser til salg af billetter, som fremgår af min besvarelse af spørgsmål 194. ARRIVA skriver i selskabets forretningsbetingelser, at kontrolafgiften på 500 kr. i særlige tilfælde kan bortfalde, og at dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel herpå nævnes, at automaten, på en i øvrigt selvbetjent station, ikke har virket. Da ARRIVA står i den vanskelige afvejning mellem på den ene side at undgå, at folk kører uden billet, og på den anden side ikke uretmæssigt at opkræve en kontrolafgift, mener jeg ikke, at ARRIVAs afgift på 500 kr. er urimelig, selv om det kun er muligt at købe billet i en automat. Jeg antager dog, at ARRIVA – som selskabet også har tilkendegivet overfor mig – til enhver tid udøver konduite i tvivlssituationer.”

Ministeren blev endvidere spurgt om, hvorvidt han fandt det rimeligt, hvis det i en bestemt del af døgnet alene er muligt at anvende mønter og ikke sedler til kontant køb af billetter. Ministeren svarede, at de automater, der står på ARRIVAs strækninger, er overtaget fra DSB, og at vurderingen af problemstillingen i udgangspunktet må være den samme for DSB og ARRIVA. DSB fravalgte muligheden for at betale med sedler af kriminalpræventive hensyn, idet automater med sedler ville indeholde store beløb i kontanter både fra betalingen og i byttepenge og dermed være mål for tyveri og hærværk med store reparationsomkostninger og gener til følge. Da passagerer har mulighed for at købe billetter over internettet, telefonen eller i betjente billetsalg, er det efter ministerens opfattelse en rimelig afvejning af to modsatrettede hensyn.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret mod at betale billetprisen på 116 kr., og har til støtte herfor gjort gældende,

at efter at have boet i Storbritannien i de sidste 4 år, kunne han ikke forestille sig, at man ikke kunne bruge sedler. Han har sjældent 116 kr. i mønter og heller ikke den dag,

at der ved stationen ingen mulighed er for at veksle sedler, hverken i en automat eller i en butik,

at han viste konduktøren kvitteringen for sit afviste kort og oplyste, at han havde en mail fra sin bank, der forklarede, hvorfor det var spærret, men den ville konduktøren ikke se,

at i forhold til situationen med strækningen fra Kolind til Aarhus har han fået oplyst, at det er 8 zoner og derved svarer til et beløb på 57 kr. for en voksen. Dette beløb har en del folk ofte i deres pung, men at forvente folk konstant har store penge beløb i pungen som i hans tilfælde 116 kr., er ikke er rimeligt. Især når man i Danmark bruger Dankort mere og mere,

at det i hans situation med spærret Dankort ikke er muligt at benytte disse muligheder som ministeren fremhæver i sit svar om automater på stationer,

at Arriva Tog burde vise konduite, som står i deres kundekoncept og som ministeren anfører, da det ikke var muligt for ham at købe en billet på stationen,

at selvom det koster penge for Arriva at skifte automaterne så de kan modtage kontanter eller sætte vekslemaskiner op på ubemandede stationer, hvor der heller ikke er en kiosk, bør de gøre det.

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

at klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning på toget. Arriva orienterer på stationerne og ved indgangen på samtlige tog om, at passagerer, der rejser uden billetter eller kort, opkræves 600 kr. i kontrolafgift,

at klageren oplyste, at han ønskede at indløse billet med sedler, da hans dankort var spærret, hvorfor han på rejsetidspunktet var vidende om, at hans dankort ikke virkede,

at i billetautomaterne kan betaling kun foretages med mønter og visse kreditkort. Der kan pr. billet maksimum anvendes 25 mønter. Automaterne modtager ikke 50-ører, jf. Arriva Togs kundeservicekoncept,

at billetautomaten er konstateret funktionsdygtig på rejsetidspunktet, samt

at der henvises til afgørelsen i Ankenævnets sag 2009-0024, hvori der efter Arrivas opfattelse foreligger en høj grad af overensstemmelse med denne sag.

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):

”Billetsalg på stationer m.v.

Billetter og kort til Arrivas strækninger kan købes på Arrivas og DSB's stationer i disses åbningstider, og der kan købes billetter i automater. Der findes automater på alle Arrivas stationer.

Endvidere kan der købes billetter og kort hos Arrivas salgsganter. En liste over Arrivas billetsalgssteder, med angivelse af åbningstider, findes på Arrivas hjemmeside:

www.arriva.dk.

På Arrivas hjemmeside kan der bestilles billetter via Rejseplanen til senere afhentning. På DSB's telefonsalg på tlf. 70 13 14 15 kan der bestilles billetter til udsendelse med post. Betalingen sker ved Dankort. Begge disse bestillingsmåder omfatter ikke billetter til rejse indenfor et lokalt takstområde.

Passageren skal ved modtagelsen af billet eller kort sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, skal billet, på rejsedagen, købes i en billetautomat.

I billetautomaterne kan betaling kun foretages med mønter og visse kreditkort. Automaterne udsteder kun en billet ad gangen, og der kan pr. billet maksimum anvendes 25 mønter. Automaterne modtager ikke 50-ører. Ved møntindkast af et større beløb end billetprisen, giver automaten forskelsbeløbet tilbage i mønter. Følgende kreditkort kan anvendes: Dankort, Mastercard, Visa, Eurocard og Diners. Ved betaling med kreditkort skal der anvendes pinkode. En kombination af mønter og kreditkort som betaling for en billet kan ikke lade sig gøre.

Automaterne, der er interaktive, er udstyret med fyldestgørende brugsanvisning. Oplysning om henvendelse ved evt. fejlmelding forefindes ligeledes på automaterne.

Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må der købes billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

Billetsalg i tog

Arriva sælger ikke billetter i tog.

Billetter og kort til Arriva-betjente strækninger kan købes på Arrivas og DSB's stationer i disses åbningstider og i automater

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.

Billetter og kort inddrages ved misbrug, herunder ved ubeføjede ændringer.

Passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal på forlangende af Arrivas personale opgive sit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år samt legitimere sig med kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto.

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 billet eller kort, idet det koster en kontrolafgift på 600 kr. Ankenævnet bemærker, at det i flere år ikke har været muligt at købe billet i toget.

Med henvisning til det anførte om baggrunden for, at det ikke er muligt at betale med sedler i billetautomater, finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af, at man i billetautomater kun kan betale med mønter eller dankort. Ankenævnet har herved også lagt vægt på, at det i dag er muligt at købe billetter via internettet eller telefonen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selv om han vidste, at han ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet lægger videre til grund, at der ikke er registeret fejl ved automaten, men at den manglende mulighed for betaling med kort beroede på klagerens forhold, idet kortet var spærret.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der kan fritage klageren for at betale den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Arriva Tog er berettiget til at fastholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 600 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. § 8 i ankenævnets vedtægter.

Klageren får derfor ikke medhold i klagen, og det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke til klageren.

DSB betaler ikke gebyr for sagens behandling i ankenævnet, da klageren ikke har fået helt eller delvist medhold i klagen.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 5. maj 2010.



Tine Vuust
Nævnensformand