

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2009-0109

**Klageren:** XX

**Indklagede:** ARRIVA

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 600 kr. for at rejse uden billet. Havde kun sedler til automaten.

**Ankenævnets  
sammensætning:** Formand Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret:** 29. maj 2009 til inkassoadvokaten, som har fået overdraget inddrivelsen.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 3. juni 2009.

**Klageren har oplyst,** at han mandag den 6. april 2009 kl. 9.14 indfandt sig på Bramming station for at tage toget mod Tønder med afgang kl. 9.21. Han ville købe billet i Kort&Godt butikken, men den åbnede ikke før kl. 9.30.

Han forsøgte herefter at købe en billet i automaten, men den tog kun dankort og mønter, og klageren havde udelukkende sedler på sig. Da han således ikke havde mulighed for at købe billet før han steg på toget, og da han ikke kunne udsætte rejsen, steg han på toget med afgang kl. 9.21, fordi han regnede med at kunne købe billet om bord.

Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han oplyst, at dette ikke var muligt, og han blev kl. 9.20 pålagt en kontrolafgift på 600 kr.

Da klageren ikke betalte beløbet, overgav ARRIVA inddrivelsen af beløbet til advokat, der i brev af 28. maj 2009 rykkede klageren for betalingen af i alt 700 kr. idet rykkegebyret udgjorde 100 kr.

Herefter skrev klageren den 29. maj 2009 til inkassoadvokaten med kopi til ARRIVA og gjorde indsigelser mod kravet.

På ARRIVAs hjemmeside under køreplaner er anført følgende:

**”NB!** Arriva sælger ikke billetter og kort i togene. Billetter skal derfor købes før afrejse. Rejsende uden gyldig billet/kort vil blive afkrævet en kontrolafgift.

I billetautomaterne, som er opstillet på alle stationer betjent af Arriva, kan der købes billet med mønter eller betalingskort. Billetautomaterne tager ikke sedler.

Der kan ikke tilbydes veksling af sedler, husk derfor mønter eller betalingskort.

Der henvises i øvrigt til Arriva Togs **KundeServiceKoncept og forretningsbetingelser.**”

Det fremgår af bagsiden af kontrolafgiften, at indsigelser skal være ARRIVA i hænde inden 14 dage efter hændelsen, og at beløbet skal være betalt til ARRIVA senest 14 dage efter udstedelsen.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at kontrolløren tydeligt forklarede, at der ikke var andre muligheder end at betale afgiften, hvorfor klageren forventede, at ARRIVA kontrollerede på hvilket grundlag, afgiften var udstedt og herefter vurderede om afgiften skulle slettes eller fastholdes, inden de sendte opkrævningen til inkasso,

at han var på banegården i god tid før afgang, men der ikke var et åbent billetsalg før kl. 9.30, og hans tog afgik kl. 9.21,

at han ikke kunne købe billet i automaten, selv om han havde gangbar mønt, samt

at det herefter måtte være naturligt, at han kunne købe billetten i toget.

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

at klageren ikke inden udløbet af indsigelsesfristen på 14 dage den 20. april 2009 fremsatte indsigelser til ARRIVAmød udstedelsen af kontrolafgiften,

at da kontrolafgiften ej heller var betalt indenfor betalingsfristen, videresendtes sagen til advokat med henblik på inkasso,

at betaling i billetautomaterne kun kan foretages med mønter og visse kreditkort, jf. ARRIVA Togs kundeservicekoncept, samt

at ARRIVA oplyser på stationerne og på indgangen ved samtlige tog, at passagerer, der rejser uden billetter eller kort, opkræves kr. 600 i kontrolafgift.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes e-mailkorrespondance.

**SEKRETARIATETS SAGSBEHANDLING:** Sekretariatet har ved opringning til Kort&Godt-butikken på Bramming station fået oplyst, at man nu har ændret åbningstiden om mandagen til kl. 7.00 men på tidspunktet for denne sag, var åbningstiden kl. 9.30. Der forefindes ikke et egentligt billetssalgskontor på stationen, idet butikken står for dette.

På sekretariatets forespørgsel har ARRIVA oplyst, at ruten Bramming-Tønder ikke foregår inden for lokalt takstområde, hvilket indebærer, at billet til turen kan købes på [www.Rejseplanen.dk](http://www.Rejseplanen.dk) eller via DSBs telefonsalg.

Vedrørende den manglende mulighed for betaling med sedler i billetautomater har Trafikudvalget i 2004 stillet daværende trafikminister spørgsmål om billetautomater og kontrolafgifter på ARRIVAs strækninger. 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 for passagererne til følge. Da passagerer har mulighed for at købe billetter over internettet, telefonen eller i betjente billetssalg, er det efter ministerens opfattelse en rimelig afvejning af to modsatrettede hensyn.

**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.

I ARRIVAs forretningsbetingelser fremgår om billetssalg 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 salgsagenter. En liste over Arrivas billetsalgssteder, med angivelse af åbningstider, findes på Arrivas hjemmeside: <http://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....

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, Visa, Eurocard og Diners. ...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. ....

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."

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på toget, selv om han ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at det er skiltet på stationen, at det koster en kontrolafgift på 600 kr., hvis man ikke har en gyldig billet.

Med henvisning til baggrunden for at det ikke er muligt at betale med sedler, finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af den manglende mulighed.

I det konkrete tilfælde, hvor klageren således på forhånd kunne have bestilt sin billet enten via internet eller over telefonen, eller have købt billet på stationen med mønt eller kreditkort, og hvor det udtrykkeligt fremgår af forretningsbetingelserne, at billet ikke kan købes på toget, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der medfører, at klageren ikke skal betale den pålagte kontrolafgift.

Den omstændighed, at Kort&Godt-butikken først åbnede kl. 9.30, finder ankenævnet ikke kan føre til et andet resultat.

Da ARRIVA herefter har været berettiget til at pålægge kontrolafgiften, og da klageren ikke har reageret inden udløbet af betalings- eller klagefristen, har ARRIVA været berettiget til at overgive sagen til inddrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. til følge. Dette fremgår af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, der er sålydende:

"For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse."

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

ARRIVA er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 600 kr. og rykkergebyret på 100 kr. Klageren skal betale beløbene til ARRIVA/ARRIVAs advokatforbindelse inden 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen, jf. ankenævnets vedtægter § 8.

Det indbetalte klagegebyr på 160 kr. tilbagebetales ikke, 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 bistand i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 7. december 2009.



Tine Vuust  
Nævnensformand