

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0099**Klageren:** XX  
8450 Hammel**Indklagede:** Arriva**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. Købte ingen billet da billetkontor var under ombygning.**Ankenævnets r  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 15. april 2011**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. maj 2011**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 9. april 2011 med tog fra Struer til Viborg. Ifølge klageren stod han længe på Struer station og ventede på, at billetsalget skulle åbne, indtil det gik op for ham, at det var lukket, pga. ombygning. Idet der ikke var opsat information om, hvor klageren kunne købe billet andetsteds på stationen, gik han ud fra, at billetten kunne købes i toget.

Dette var dog ikke tilfældet og ved kontrol af klagerens rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift for manglende billet.

Arriva har efterfølgende afvist at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret.

**PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:****Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at i forbindelse med ombygning på Struer station blev der ikke gjort opmærksom på, at man kunne købe billet i en automat ude på perronen, hvorfor han troede, at billetten kunne købes i toget,

at det ikke er rimeligt at forlange en kontrolafgift, når man ved et lukket billetsalg ikke orienterer kunderne om, at de kan trække billetten i en automat, samt

at grundet byggerodet manglende der generelt forskellige informationer ved billetsalget og ventesalen.

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

at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigningen på toget,

at har billetkontoret på den pågældende station lukket, kan billetten købes i billetautomaten,

at af Arrivas kundeservicekoncept og forretningsbetingelser fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort, idet det ikke er muligt at købe billet i Arrivas tog,

at passagerer, der træffes uden gyldig billet eller kort, skal betale en afgift på 750 kr.,

at ved indgangen til dørene fremgår det ved skiltning, at det koster 750 kr. at rejse uden billet,

at på Struer station gør man ved opslag opmærksom på, at det koster 750 kr. ikke at have gyldig billet i toget, samt

at Arriva ikke er bekendt med, hvad DSB skilter med i forbindelse med billetsalg og ventesal på Struer station.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

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 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: <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."

#### ***Den konkrete sag:***

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter ARRIVA ikke har undersøgt nærmere, om der blev givet information til passagererne om, at billetter kunne købes i automaten på perronen, når billetsalget var lukket, finder ankenævnet, at sagen skal afgøres ud fra klagerens oplysninger i sagen. På baggrund af klagerens fremstilling var der i billetsalget ikke information om, hvor man kunne købe billetter, når billetsalget var lukket grundet ombygning.

ARRIVA har henvist til, at driften af stationerne og billetsalg henhører under DSB, hvorfor de ikke kunne be- eller afkræfte klagerens oplysninger.

Ankenævnet finder imidlertid, at ARRIVA bærer ansvaret for den manglende oplysning til passagerer om alternativt billetsalg i automaten på perronen, når der fra Struer station kører tog, som betjenes af ARRIVA. Et eventuelt erstatningskrav fra ARRIVA mod DSB som følge af, at DSB i det interne forhold mellem DSB og ARRIVA hæfter for informationen på stationen, må afgøres de to parter imellem.

Det bemærkes, at ARRIVA nemt og uden større omkostninger kunne have opsat skilte på stationen, som informerede passagererne om billetsalg på perronen under ombygningen.

På denne baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klageren i dette konkrete tilfælde ikke skal bære ansvaret for, at han ikke kom i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, inden han steg på toget, og at ARRIVA således burde have frafaldet kravet om betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

#### AFGØRELSE:

Indklagede skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Indklagede skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og § 9 i bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at indklagede har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis indklagede ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Indklagedes navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre indklagede har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14. Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 6, stk. 4.

På ankenævnets vegne, den 27. september 2011.



Tine Vuust  
Nævnensformand