

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0148

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Midttrafik

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet. Kunne ikke betale med dankort.

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren har oplyst følgende om sagsforløbet:

"Den 17. april 2012 kl. ca. 17.30 skulle jeg fra Øllegårdsvej (Viby J) med toget (Odderbanen) mod Århus. Jeg havde været til et møde i Viby og skulle nu hjem til København.

Mens jeg stod på perronen og ventede, ville jeg købe en billet, som man jo normalt kan på alle stationer. Men jeg opdagede, at billetautomaten på Øllegårdsvej er en særdeles gammel model, der udelukkende tager imod mønter. Jeg havde sedler samt dankort og et par enkelte småmønter på mig. Billetten kostede 20 kroner, hvilket jeg den pågældende dag ikke havde i mønter - og den 100-kroneseddel, jeg havde i pung, var mig desværre ikke til nogen hjælp her.

Området, jeg stod i, kan vel nærmest betegnes som industrikvarter, og der var ikke, så vidt jeg overhovedet kunne se, nogen steder, hvor jeg kunne gå ind og bede om at få vekslet penge. Jeg havde ellers tid til at se mig lidt omkring, mens jeg ventede på toget.

Alle andre provinsstationer, jeg har været på, har altid haft en automat, der tog imod dankort og/eller en kiosk i nærheden, så det kom derfor noget bag på mig, at jeg her ingen mulighed havde for at købe en billet. Samtidig var jeg ikke specielt kendt i området, men vidste, at jeg jo på en eller anden måde var nødt til at komme ind til Århus. Der var ikke nogle mennesker i nærheden, jeg kunne forhøre mig hos om andre muligheder.

Så det endte med, at jeg stod på toget og håbede på det bedste. Da der så kom en kontrollør for at kontrollere billetter, gik jeg straks hen til ham og forklarede ham min situation og tilbød at købe en billet i toget. Men der var ingen pardon. Jeg var stået på toget uden billet, ergo skulle jeg beta-

le en kontrolafgift på 750 kroner. Da jeg forklarede ham, at jeg ikke havde kunnet købe en billet, sagde han, at jeg jo så bare kunne have taget bussen. Men som udenbys rejsende kendte jeg ikke til de pågældende busruter.”

Kontrolløren noterede følgende på kontrolafgiften:

	Hun ingen billet
Udløbet kort / billet / klippekort	HAR
Manglende tilkøbsbilletter	DA HUN KUN HAR
Talt med chauffør	SEDLER OG KORT
STÅ PÅ I ØLGAARDSØJ	(HAR IKKE SET DISSE)
LAVEN BILLETKONTROL	DET KAN JEG IKKE
MEL ØJ OG ROS	GØRE NOGET VED
HUN REJSE SIG OP	UDSTØDEL AFGIFT
GÅR HEN MOD MIG	
FOR AT FORTÆLLE AT	BUS SKANDERBORGVEJ CA. SMÅ 100 MS AFSTAND

Herefter anmodede klageren Midttrafik om at annullere kontrolafgiften.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Odderbanen Billetsalg



Køb billet på Odder station eller Aarhus Banegård i billetsalgens åbningstid.

Kontantbilletter kan endvidere købes i billetautomater på samtlige standsningssteder. I billetautomaterne kan der **kun** betales med mønter.

Som du selv beskriver, er det kun muligt, at købe billet via mønt når det er på standsningssteder mellem Odder og Aarhus. På alle perroner er der opsat kundeinformation, der oplyser at der ikke kan billetter i toget.

Billetkontrol, Odderbanen

Der foretages stikprøvevis billetkontrol. Passagerer uden gyldig billet eller kort, vil blive afkrævet en kontrolafgift på pt. 750 kr. Du skal købe billet eller klippe kort inden du stiger på toget.”

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at det på ingen måde var hendes intention at snyde, men hun kunne med de muligheder, der var på det sted, ikke købe en billet.

Det undrer hende meget, at man i 2012 ikke har en automat på stationen, som tager imod andet end mønter. For faste pendlere med klippe/månedskort har det muligvis ingen betydning, men folk, der som klageren kommer udenbys fra, og som heller ikke har været omkring et billetkontor i Aarhus, hvor de har kunnet hente Odderbanens køreplan i brochureform, er ilde stedt, når de pludselig befinder sig på en station, hvis billetautomat, modsat normen andre steder, kun tager mod mønter.

Hun fandt sin rejse på www.dsb.dk, hvor der ikke oplyses om Odderbanens billetautomater eller om det faktum, at disse kun modtager mønter.

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

at der på perronen er opsat kundeinformation om, at der skal købes billet eller stemples klippekort, inden man stiger ind i toget. Og på alle togets indgangsdøre er oplyst: ”Rejser du uden gyldig billet eller kort koster det 750 kr. i kontrolafgift. Køb din billet inden afgang”.

Der er ligeledes opsat kundeinformation på alle perroner om samme. De opstillede Rebaut billetautomater er af ældre dato og kan kun modtage mønter.

Information om Odderbanens billetautomater findes på Midttrafiks hjemmeside samt på omslaget af banens køreplan.

Uagtet denne information valgte klageren at stige på toget uden billet (citat fra klage: ”Så det endte med, at jeg stod på toget og håbede på det bedste”)

Tekst på kundeinformation på perronen:

”HUSK BILLET/KORT

INDEN DU STIGER PÅ

Kontantbillet køber du i billetautomaten på perronen.

Klippekort skal klippes i klippekortautomaten på perronen.

Du kan købe klippekort, periodekort og kontantbilletter hos:

- DSB Salg på Aarhus Hovedbanegård
- Midttrafik Kundecenter (Aarhus Rutebilstation)
- Odder Station Åbningstider og adresser kan du finde på midttrafik.dk

I Aarhus Kommune kan du købe 2, 3 og 4 zoners klippekort på mange salgssteder samt købe og forny dit periodekort på udvalgte salgssteder. Du kan finde oplysninger om salgsstederne på midttrafik.dk. Du kan også forny dit periodekort online på midttrafik.dk. Har du ikke gyldig billet eller kort i toget, udstedes en kontrolafgift.”

Foto fra trinbrættet på Øllegård st.



BILAG TIL SAGEN:

- Kopi af kontrolafgiften.
- Kopi af parternes korrespondance.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

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 billetsalgens 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 billetsalg, er det efter ministerens opfattelse en rimelig afvejning af to modsatrettede hensyn.

Stop på Odderbanen

Odder
Parkvej
Rude Havvej
Assedrup
Malling
Egelund
Beder
Vilhelmsborg
Mårslet
Mølleparken
Nørrevænget
Tranbjerg
G. Clausensvej
Øllegårdsvej
Rosenhøj
Viby Jylland
Kongsvang
Aarhus H

Når der søges på www.dsb.dk

Øllegårdsvej st - Aarhus H

Fredag d. 8. juni

↑ Tidligere afgange

Kl.	Tid	Skift	Transportform	
Afg. 10:43 Ank. 10:58	00:15	0	Bus Se rejseplan	Billetter kan ikke købes her
Afg. 11:00 Ank. 11:11	00:11	0	Lokaltog Se rejseplan	Billetter kan ikke købes her
Afg. 11:13 Ank. 11:28	00:15	0	Bus Se rejseplan	Billetter kan ikke købes her

↓ Senere afgange

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikkselskaber § 29, stk. 1, at trafikkselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Fra Midttrafiks hjemmeside:

Billetkontrol, Odderbanen

Der foretages stikprøvevis billetkontrol.

Passagerer uden gyldig billet eller kort, vil blive afkrævet en kontrolafgift på pt. 750 kr.

Du skal købe billet eller klippe kort inden du stiger på toget.”

Den konkrete sag:

Klageren steg på toget uden billet, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det fremgår af klagerens efterfølgende klage, at hendes rejse foregik fra København, og klageren søgte efter det oplyste på www.dsb.dk, der betjener ruten København-Aarhus, da hun skulle finde rejsen.

Det er muligt at søge på ruten København H – Øllegård st. på hjemmesiden, og man får oplyst, at der ikke kan bestilles plads til hele turen. Det er ikke muligt at se, at der kun kan betales med mønter på Øllegård st.

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 herfor, men ankenævnet finder det unaturligt i 2012, at der ikke kan betales med andet end mønter, når man skal købe billet – særligt under hensyntagen til, at Øllegård st. ligger i et øde område, hvor der ikke er nem adgang for passagerer til at veksle sedler, og hvor der hverken er billetsalg eller kiosk.

Klageren var således berettiget til at forvente, at hun kunne betale med dankort ved køb af billet på Øllegård station.

I det konkrete tilfælde, hvor klageren rejste fra København og naturligt søgte rejsen på www.dsb.dk, hvorefter det ikke oplyses, at billet kun kan købes med mønter, og hvor klageren ikke på forhånd kunne bestille sin billet til den del af rejsen, som foregik fra Øllegård st. til Aarhus via nettet samt ikke havde mulighed for at købe billet på stationen med dankort, er det ankenævnets opfattelse, at Midttrafik burde have frafaldet kontrolafgiften ved klagerens henvendelse herom.

Det af Midttrafik anførte om, at der ligger busstoppested ca. 100 meter fra stationen, hvorfra klageren kunne have kørt med en bus til Aarhus, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at det i det konkrete tilfælde ikke kan forlanges, at en passager, som ikke er kendt i området, og som har planlagt, at rejsen skal foregå med tog, skal omstille sig til i en fremmed by at finde en bus.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4.

Midttrafik skal 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. vedtægterne § 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.

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 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved