

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2021-0057

**Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
9990 Skagen

**Indklagede:** Arriva Tog A/S  
**CVR-nummer:** 12 24 59 04

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet forevisning af billet købt i Midttrafiks billettapp, som ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen ikke vidste, at billetten ikke gjaldt i toget, og at han med det samme tilbød at købe den rette billet

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Gry Middtun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 24-årige søn rejste den 16. maj 2021 med Arriva Tog fra Århus til Silkeborg. Ved kontrol i toget foreviste han en mobilbillet købt i Midttrafiks billetapp. Da denne billettype ikke er gyldig til rejser med Arriva Tog, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

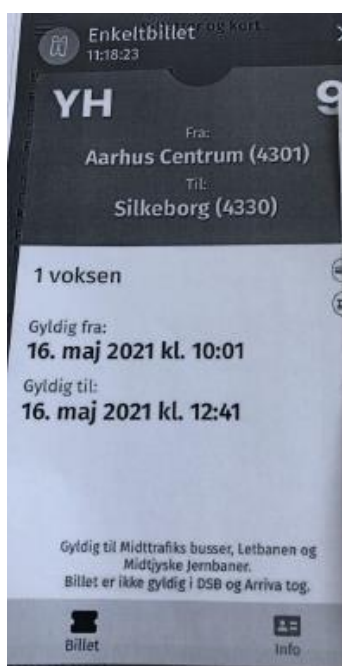
Den 18. maj 2021 anmodede klageren på vegne af sønnen Arriva Tog om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at det var første gang, at sønnen rejste med denne rute, samt at han med det samme havde tilbudt at løse anden billet. Han oplyste videre, at de på stationen i Silkeborg havde fået oplyst, at sønnen ved henvendelse til Arriva ville få annulleret kontrolafgiften, da der var tale om en fejl, som skete ofte, og som Arriva var bekendt med.

Arriva Tog fastholdt den 28. maj 2021 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”

Billetter og klippekort købt via Midttrafiks billetapp er ikke gyldige i Arrivas tog. I forbindelse med køb af billet i billetapp'en, godkender man sit køb. Under godkendelsen fremgår det, at billetten kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Lemvigbanen og ikke i DSB og Arriva tog. Det fremgår også af selve billetten, af Midttrafiks hjemmeside [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) samt af handelsbetingelserne for billetapp'en. ”

Kopi af klagerens billet:



## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har indhentet følgende oplysninger ved at åbne Midttrafiks billetapp og søge på en enkeltbillet til rejse fra Aarhus H til Silkeborg st.:

### Information, når appen åbnes:



### Information i købsflowet, før købet godkendes.



Betingelserne, som accepteres ved købet, vises således, når man klikker på/trykker på "betingelser" angivet med rødt i skærbilledet ovenfor:



## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### **Tre medlemmer, Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen, udtaler:**

”Midttrafiks mobilbilletter er ikke gyldige til rejser med Arrivas tog, hvorfor klagerens søn i kontrolsituationen den 16. maj 2021 ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger på deres hjemmeside om deres mobilbilletapplikation, at den ikke kan bruges som gyldig rejsehjemmel i DSB og Arriva tog. Endvidere er det fremhævet med rød skrift i bestillingsforløbet og i handelsbetingelserne, som køberen accepterer inden købet, at billetten ikke er gyldig i Arriva-tog og DSB tog. Endelig fremgår det samme med rød skrift af den billet, der modtages på app'en.

Midttrafik kører ikke tog på strækningen, og det fremgår tydeligt af selve toget, at der er tale om et Arriva-tog.

Vi finder på denne baggrund, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vi anbefaler imidlertid, at det i muligt omfang gøres endnu tydeligere i Midttrafik-appen, at billetter købt i appen ikke kan benyttes i Arrivas tog. Dette kunne for eksempel ske ved en pop-up besked i appen, når denne benyttes på strækninger, hvor der både kører Midttrafik-busser og Arriva-tog. Endvidere kunne Arriva med skiltning på stationerne og i toget gøre opmærksom på, at Midttrafik-appen ikke kan benyttes til rejse med Arrivas tog.

Vedrørende størrelsen af kontrolafgiften bemærker vi, at der i den nuværende lovgivning ikke er opsat rammer herfor, og at det som udgangspunkt er op til det enkelte trafikselskab at fastsætte kontrolafgiftens størrelse. Vi finder, at der på den baggrund ikke er grundlag for at nedsætte kontrolafgiften fra 1.000 kr.”

### **To medlemmer, Torben Steenberg og Gry Midttun, udtaler:**

”Vi finder i lighed med de øvrige medlemmer, at Arriva har været berettiget til at udstede og fastholde en kontrolafgift til klagerens søn for ikke at kunne forevise en billet, som var gyldig i Arrivas tog.

Arriva har pr. 1. marts 2021 øget kontrolafgiftsbeløbet fra 750 kr. til 1.000 kr. Dette er en stigning på 33,33 %, og vi finder, at det for forbrugerne er en helt urimelig forhøjelse af kontrolafgiftsbeløbet, som kan indebære, at kontrolafgiftens størrelse ikke står i et rimeligt forhold til den forseelse, som passageren har begået.

Endvidere finder vi det betænkeligt, at Arriva har valgt at gå imod trafikselskabernes beslutning om et fælles fastsat kontrolafgiftsbeløb på 750 kr. for hele landet, som gjaldt i de tidligere fælles landsdækkende rejseregler.

I den konkrete sag vedrørte klagerens forseelse en billet på ca. 100 kr., hvilket efter vores opfattelse ikke er proportionalt med en kontrolafgift på 1.000 kr.

Herefter finder vi, at Arriva skal nedsætte kontrolafgiften til 750 kr.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”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 henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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 ved rejser med Arriva Tog.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

### **2.7.2. Afgift**

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK. Med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog. Denne udgør 1.000 DKK for voksne og unge, og 500 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 250 DKK.

”

Fra Midttrafiks hjemmeside:

”

# Midttrafik app

Køb enkeltbilletter, klippekort eller pendlerkort, hurtigt og nemt.

Enkeltbilletter, klippekort og øvrige billetter kan du bruge i Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner - ikke i Arriva og DSB tog.

Pendlerkort kan du bruge i Midttrafiks busser, Letbanen, Midtjyske Jernbaner og i Arriva og DSB tog.

Du skal have købt og modtaget din billet i app'en, inden du stiger på.

Download i [App store](#) eller [Google Play](#)

”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” Min søn rejste fra Århus til Silkeborg og løste på nettet billet til Midttrafik inden afrejsen. Han fik ingen indikation om at den ikke kunne anvendes til turen til Silkeborg - han har ikke rejst på ruten før. I toget viste det sig at billetten var løst til Midttrafik - og ikke kunne anvendes til Arriva!!! På trods af at han undskyldte og beklagede - og tilbød selvfølgelig at løse billet i toget - har han fået en regning på 1000 kr. Det forekommer helt urimeligt at han får denne afgift - han har rejst i god tro”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Arriva har gennemgået sagen om [redacted] klage, på vegne af sin søn, [redacted] [redacted] over kontrolafgift nr. [redacted] udstedt den 16.05.2021 kl. 10.39 i toget nr. 5337 med afgang fra Aarhus mod Silkeborg kl. 10.30.

Kontrolafgiften blev udstedt fordi [redacted] ved billetkontrol i toget fremviste en Midttrafik billet, som ikke er gyldig til rejse med Arrivas tog.

Vi modtog den 18.05.2021 en henvendelse fra [redacted] vedrørende ovenstående kontrolafgift, som han ikke fandt rimelig, idet han oplyste at det var første gang [redacted] rejste på denne rute, og at han derfor havde købt Midttrafik billetten i god tro.

Arriva besvarede klagen den 25.05.2021, hvor vi fastholdt kontrolafgiften under henvisning til, at billetter købt via Midttrafik App ikke er gyldige i Arrivas og DSB's tog, hvilket fremgår under købet af billetten og af selve billetten, samt at Arriva ikke skelner mellem ond eller god tro, når der udstedes kontrolafgifter.

#### Arrivas stillingtagen til klagesagen

Arriva fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrol i toget.

En Midttrafik billet er ikke gyldig til rejse i Arrivas tog, hvilket fremgår både under købet af billetten samt på selve billetten. [redacted] skulle derfor have købt billet via Arriva Tog App, [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk), DSB App, [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk), i billetautomaten på banegården eller i 7-Eleven.

Dette er bekræftet af Ankenævnet i en lang række lignende sager, herunder klagesag nr. 2020-0043, klagesag nr. 2019-0284, klagesag nr. 2018-0199 og klagesag nr. 2018-0260.

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.

Arriva bemærker desuden, at Arriva ikke længere har betjent billetsalg på Silkeborg station, og at Arriva ikke kan indestå eller gøres ansvarlig for, hvilke informationer klager eventuelt har fået fra en tredjepart på Silkeborg st. omkring muligheden for at få annulleret kontrolafgiften.

Til generel information administreres Midttrafiks billet app af Midttrafik og ikke af Arriva. Arriva er dog i løbende dialog med Midttrafik, og Midttrafik har som reaktion på tidligere sager fået tydeliggjort informationen omkring gyldigheden i deres App ved specifikt at skrive, at billetten ikke er gyldig i Arriva og DSB tog. Det er således Arrivas opfattelse, at der undervejs i købet – og af selve billetten – tydeligt fremgår, at billetten ikke er gyldig til rejse i Arrivas tog.

”

#### **Hertil har klageren bemærket:**

”Jeg har talt med min far, og vi mener stadig at udgiften fra Arriva skal slettes. Da kontrolløren i toget gør opmærksom på, at jeg havde foretaget et køb af en forkert billet, ønskede jeg også straks at købe den rette billet til turen, på trods af, at jeg i så fald ville have betalt to gange for turen. Her bliver jeg dog hurtigt afbrudt og får besked om, at jeg skal have en dyr bøde i stedet. Det virker helt urimeligt at skulle straffes så hårdt for en billetteringsfejl. Jeg har ikke mange midler, da jeg er studerende.”

#### **Hertil har indklagede bemærket:**

”Til det skrevne kan vi oplyse, at man ikke kan købe billet i Arrivas tog, samt at evt. billetter købt via mobil efter togafgang ikke er gyldige til den aktuelle rejse. Arriva fastholder kravet til kontrolafgiften, og har ikke yderligere at tilføje.”

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized and cursive, with a large initial 'T' and 'V'.

Tine Vuust  
Nævnformand