

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0001
Klageren:	XX 8200 Århus N
Indklagede: CVR-nummer:	Arriva Tog A/S 12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på mobilbillet, som blev modtaget på mobiltelefonen efter påstigning, og dermed ikke var gyldig
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han købte mobilbilletten 5 minutter før togets afgang, og at skærbilledet viste "køb gennemført" Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Middtun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 3. november 2021 fra Herning til Viby J med Arriva tog, som afgik fra Herning st. kl. 09:32. Ved billetkontrol ombord på toget foreviste klageren en DSB Enkeltbillet købt i DSB-appen:

Købsoplysninger	
Du har d. 3. nov. 2021 09:34:42 købt:	
Enkeltbillet	
Fra	Herning
Til	Viby J
Gyldig fra:	3. november. 2021 04:00
Gyldig til:	4. november. 2021 03:59
Antal:	1 Voksen
Pris:	151 kr.
Pris i alt:	151 kr.

Da det fremgik af mobilbilletten, at den var købt kl. 09:34:42, hvilket var efter togets afgang fra stationen kl. 09:32, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Arriva har pr. 1. marts 2021 hævet kontrolafgiftsbeløbet fra 750 kr. til 1.000 kr.

Klageren kontaktede samme dag DSB Kundeservice telefonisk og forklarede, at han havde købt billet og betalt med MobilePay, men at billetten ikke var kommet, da han åbnede appen i toget, hvorfor han mente, at der måtte have været en fejl i appen, og ifølge klageren oplyste kundeservicemedarbejderen, at der ofte var problemer med MobilePay-betalinger.

Han anmodede derfor den 8. november 2021 Arriva om at frafalde kontrolafgiften og begrundede dette som ovenfor, samt at han havde godkendt købet såvel i DSB-appen som i MobilePay-appen ca. 10 minutter før afgang, og at han ikke havde fået besked om, at betalingen ikke var gået igennem.

Arriva fastholdt den 9. december 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte:

” Mobilbilletter skal, som alle andre typer billetter, derfor være modtaget, før man stiger på toget. Da du d. 03-11-2021 ikke havde gyldig billet, da toget afgik fra Herning station, er kontrolafgiften korrekt udstedt og fastholdes.”

Loggen fra DSB's system for klagerens mobilbilletkøb:

Standard [03.11.21 04:00 - 04.11.21 03:59]

Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app
Billet	30	Herning	Aarhus Syd	03.11.21	1	151,-	<input type="text"/>	-	Tilbagebetal billet	03.11.21 09:34:45

Betalingsoplysninger

Type	Beløb	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik
Mobilepaybetaling	151,-	<input type="text"/>		Afsluttet	Vis detaljer

Gensend kvittering

Send til anden e-mail:

Bogfoeringsinfo

Ekspeditionsnummer	Maskinnummer	Status	Oprettet	Opdateret	Meddelelse
<input type="text"/>	600	OK	03.11.21 09:34	03.11.21 09:34	-

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre medlemmer, Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Anna Langskov Lorentzen, udtaler:

”Vi lægger til grund, at toget afgik fra stationen kl. 09:32, og at klageren modtog mobilbilletten i DSB-appen kl. 09:34:45.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Endvidere er det i henhold til DSB’s handelsbetingelser for DSB-appen passagerens ansvar at sikre sig, at telefonen er online, så billetten er endeligt modtaget i appen på mobiltelefonen, før rejsen startes.

Da klageren først modtog mobilbilletten på sin telefon efter påstigning – og efter togets afgang fra stationen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren måtte have fået en besked om, at købet var gennemført, kan ikke føre til et andet resultat, da det afgørende er, om mobilbilletten er endeligt modtaget på den mobile enhed før ombordstigning, hvilket i henhold til loggen for klagerens billetkøb ikke var tilfældet.

Vi bemærker, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Endvidere er dette et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og/eller modtages efter påstigning.

Herefter finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften.”

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 klageren.

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 til 151 kr., som beviseligt er betalt af klageren, 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 trafikselskaber 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 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:

”

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

...

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 DSB App – Handelsbetingelser:

"



The screenshot shows the DSB App interface. At the top, there are navigation icons: a hamburger menu, a search icon, a user profile icon, and the DSB logo. Below the navigation bar, the section is titled "Levering". The text explains that tickets and cards are considered delivered when sent from DSB to the DSB App. It notes that if the phone is offline, tickets cannot be delivered to the app. It also states that once the phone is online, the app will sync with DSB to fetch or remove tickets. Further down, it emphasizes the user's responsibility to ensure the phone is online for ticket delivery and that the ticket's validity can be verified by staff through visual inspection and QR code scanning. A small red icon with a smiley face is visible next to the text "computer e.l.) skal være intakt." At the bottom of the screenshot, a browser address bar shows "dsb.dk" with a refresh button.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

" Onsdag den 3/11 køber jeg en billet igennem DSBs app. Jeg swippede godkend både i DSB app og i Mobilpay, hvor efter jeg i DSB appen bliver præsenteret for køb gennemført skærmen. Dette gør jeg ca 5 min inden togets afgang. I toget vil kontrolløren ikke godkende min billet, da det viser sig at overførslen først er

sket 4 min efter afgang og han giver mig en kontrolafgift. Jeg er på intet tidspunkt informeret om, at der skulle være problemer med købet, tværtimod fortalte appen at købet var gennemført. Mig bekendt kan man slet ikke købe en billet efter afgang i appen.

Jeg ringer herefter til DSBs kundeservice, der fortæller at de har haft problemer med langsom betaling via mobilepay. DSBs kundeservices laver i øvrigt en notits, der bekræfter dette. Mit billetnr med den notits: [Udeladt]. Odrenummer [Udeladt].”

Indklagede anfører følgende:

” Arriva har gennemgået sagen om [udeladt]s kontrolafgift nr. [udeladt], udstedt den 03.11.2021 kl. 9.37, i toget mellem Herning og Viby J. Kontrolafgiften blev udstedt fordi [udeladt] ved billetkontrol i toget viste DSB app billet som var købt efter togafgang. Tog 5616 kørte rettidigt fra Herning kl. 9.32. [udeladt]s billet er først udstedt kl. 09:34:42 og han havde derfor ikke gyldig billet til rejsen.

Den 08.11.2021 modtog vi en klage fra [udeladt], over kontrolafgiften, vedhæftet kvittering for køb af DSB App voksen billet, gyldig til rejse mellem Herning og Viby J, i tidsrummet mellem 03.11.2021 kl. 04.00 og den 04.11.2021 kl. 03.59. [udeladt] oplyste at han havde købt billetten før togafgang, havde swiped godkend til mobilepay og derfor troede alt var i orden. Han oplyste at han efterfølgende havde kontaktet DSB, som havde lagt et notat om hans henvendelse på billetten.

Arriva besvarede [udeladt]s henvendelse den 09.12.2021, hvor vi under henvisning til de Fælles landsdækkende rejseregler oplyste, at mobilbilletter, som alle andre typer billetter, skal være modtaget inden ombordstigning på toget. Arriva fastholdt kontrolafgiften som vi oplyste, skulle betales senest den 23.12.2021.

I klageskemaet til ABTM oplyser [udeladt] at han havde swiped godkend både i DSB Appen og Mobilepay 5 minutter før togafgang, men at billetten først blev leveret 4 minutter efter togafgang, og at [udeladt] ikke mente det er muligt at købe billetten efter togafgang.

Hertil kan vi oplyse, at hvis man har søgt på en specifik afgang, og valgt en Enkeltbillet, kan man købe billetten indtil få minutter før den valgte togafgang. Når det ikke længere er muligt at købe billetten til den valgte afgang, kan man vælge at købe en Enkeltbillet til den næste afgang. En Enkeltbillet er gyldig til én rejse fra og til de stationer der fremgår af billetten, på billettens gyldighedsdato, og er derfor ikke begrænset til en bestemt afgang. Billetten skal dog stadig være modtaget på telefonen inden ombordstigning på toget. Har man ikke modtaget billetten når man ønsker at stige på toget, må man købe billet på anden vis, eller alternativt vente med at rejse til man har gyldig billet. Det er passagerens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget billetten inden ombordstigning på toget.

Foranlediget af [udeladt]s henvisning til det notat DSB's kundeservice har lavet på billetten, har vi kontaktet DSB, for en redegørelse af forløbet af billetkøbet. DSB kunne oplyse at det af notatet

fremgik, at kunden havde henvendt sig vedr. en forsinket levering af billet, og at kunden, i den forbindelse, havde fået at vide, at de ikke kunne afvise at der kunne være problemer ved billetkøb med betaling via mobilepay.

DSB oplyste til Arriva, at det fremgik af deres DSB App system log, at købet af billetten blev påbegyndt kl. 9.34 og at billetten blev leveret kl. 09:34:42, altså godt 2 minutter efter togafgangen kl. 9.32. (det sidste tidspunkt fremgår også af kvitteringen som [udeladt] har sendt med sin klage). I klageskemaet til ABTM skriver [udeladt] desuden, at han på intet tidspunkt blev informeret om, at der skulle være problemer med købet, tværtimod at appen fortalte at købet var gennemført. Hertil kan vi oplyse, at man med sine swipes i hhv. DSB App og i Mobilepay App udelukkende bekræfter, at man ønsker at købe den udvalgte billet, samt at man giver Mobilepay tilladelse til, at trække beløbet for købet på ens kreditkort, når købet er gennemført og billetten leveret.

Man skal altså stadig afvente selve køkets gennemførelse, som først er en realitet, når billetten er leveret og man har modtaget en kvittering for købet.

Vi henviser endvidere til betingelserne for DSB App, som man accepterer når man benytter appen, herunder DSB's Handelsbetingelser som bl.a. lyder som følger:

Levering

Billetter og kort betragtes som leveret, når de er afsendt fra DSB til DSB App. Hvis telefonen er offline, kan vi ikke levere billetten til appen. Så snart telefonen er online, vil appen synkronisere med DSB for at hente eller fjerne billetter.

Det er dit ansvar at sikre, at telefonen er online, så billet eller kort er endeligt modtaget i appen på mobiltelefonen, før du starter din rejse.

Det er dit ansvar at sikre, at billetens eller kortets gyldighed kan verificeres af kontrolpersonalet ved visuelle kontrol og skanning af strekkoden. Det vil sige, at skærmen på din enhed (telefon, tablet, computer e.l.) skal være intakt.

Ovenstående fremgår af Handelsbetingelserne som ligger i DSB Appen samt på følgende webside: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/dsb-app/dsb-app---handelsbetingelser/>

Til information kan vi oplyse, at hvis man oplever problemer med køb af billet via mobiltelefon, er der på Herning banegård flere tilgængelige billetautomater samt en 7-Eleven, som var åben for billetsalg fra kl. 05.30 til 23.00.

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 det af billetten fremgår, at denne er udstedt efter togets afgang. Det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning på toget. Dette fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, pkt. 2.4, som er gældende for den kollektive trafik i Danmark, og som kan findes på www.arriva.dk

Af de Fælles landsdækkende rejseregler, pkt. 2.4.2 fremgår det særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app), at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er

påbegyndt. Det er derfor således kundens eget ansvar at sikre sig at billetter købt via App, er modtaget på telefonen, inden ombordstigning på toget.

Dette er bekræftet af Ankenævnet i en række lignende sager, herunder klagesag nr. 2019-0051 og 2016-0297."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg kan ikke finde den notits, der er blevet lavet, da jeg snakkede med service telefonen til DSB app. Jeg fik at vide at jeg ikke selv kunne få den, men at Arriva eller ankenævnet kunne få den på opfordring"

Arriva har indhentet de omhandlede telefonnotater fra DSB og har endvidere bemærket:

"På Ankenævnets opfordring har Arriva nu fået tilsendt udskrift af de omtalte notater fra DSB's billet-app. Udskriften ses her nedenfor.

Bogføringsinfo

Ekspeditionsnummer	Maskinnummer	Status	Oprettet	Opdateret	Meddelelse
<input type="text"/>	600	OK	03.11.21 09:34	03.11.21 09:34	-

Klient

Brugernavn	Salgskanal	Salgssted	Maskinnummer	Kortnummer	Rolle
mosart_app	Mosart	<input type="text"/>			klient

Noter

Bruger	Oprettet	Note
ch41604	03-11-2021 11:19	Efter købet er gået igennem er billetten kommet frem, men billet kunne ikke åbnes, og kunde har fået en kontrolafgift. Muligvis en fejl i app.
hebe2409	03-11-2021 10:27	kunde købt billet mobilpay og købet gået igennem men da han åbner app i toget er den ikke kommet, fået kontrolafgift

Tilføj note

Af noterne ses det, at Klager har kontaktet DSB's kundeservice to gange efter kontrolafgiften blev givet, første gang kl. 10.27 og anden gang kl. 11.30, altså henholdsvis ca. 1 og 2 timer efter kontrolafgiften blev givet. Arriva finder ikke at DSB's kundeservicemedarbejders telefoniske udtalelse til kunden efter udstedelse af kontrolafgiften kan eller bør betragtes som en bekræftelse på, at der var fejl på appen og/eller om kontrolafgiften har været berettiget. DSB har bekræftet over for Arriva, at der ikke har været registreret fejl på DSB's app i tidsrummet op til kundens togafgang.

Arriva bemærker desuden at DSB's noter må forstås således, at kunden har forklaret DSB's kundeservicemedarbejder, at kunden mente, at købet af billetten var gået igennem inden togets afgang. Dette er ikke korrekt, idet det af DSB's bogføringsinfo fremgår, at købet først gik igennem kl. 9.34.

Arrivas stillingtagen til klagesagen

Arriva fastholder fortsat at kontrolafgiften er korrekt udstedt, på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da det af billetten fremgår, at denne er udstedt efter togets afgang. Det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet inden ombordstigning på toget. Dette fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, pkt. 2.4, som er gældende for den kollektive trafik i Danmark, og som kan findes på www.arriva.dk

Af de Fælles landsdækkende rejseregler, pkt. 2.4.2 fremgår det særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app), at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Det er derfor således kundens eget ansvar at sikre sig at billetter købt via App, er modtaget på telefonen, inden ombordstigning på toget.

Dette er bekræftet af Ankenævnet i en række lignende sager, herunder klagesag nr. 2019-0051 og 2016-0297."

Klageren har hertil kommenteret:

"Det har ikke lykkedes mig at dublikere fejlen. Bugtesting kan tage mange timer (og er normalt dyrt) og jeg har i forvejen brugt for lang tid på denne sag.

Men jeg vil gætte på at fejlen sker, hvis man slukker skærmen på sin telefon (og/eller mister dataforbindelsen) så strømstyringen på telefonen stolpen app'en i at fortsætte. Så er betalingen godkendt fra telefonen, men ikke bekræftet længere væk, hvilket er misvisende.

Jeg er stadig meget undrede over, hvordan jeg kan købe en billet til et tog efter afgang."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand