

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0248
<b>Klageren:</b>	(XX) på vegne af (YY) 5700 Svendborg
<b>Indklagede:</b>	Arriva
<b>CVR-nummer:</b>	12 24 59 04
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at YY er flygtning fra Ukraine og ikke kendte til det danske billetssystem, og dengang hun kom til Danmark, var transporten gratis  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva, 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:**

Klageren repræsenterer (YY), der er flygtning fra Ukraine, hvorfra (YY) og hendes familie ankom med færge til København d. 2. april 2022. Familien blev hjulpet til Københavns Hovedbanegård og derfra videre med et tog til Nyborg st., hvor de blev hentet af deres værtsfamilie. Under togrejsen fik (YY) og hendes familie udstedt en gratis billet af konduktøren.

Ifølge klageren så (YY) desuden, at en anden passager købte en billet hos konduktøren, og (YY) havde derfor den opfattelse, at man kunne købe billetter om bord på tog i Danmark. (YY) taler og forstår Ukrainisk og russisk, men ikke andre sprog.

Den 27. september 2022 skulle (YY) og hendes datter for første gang rejse med tog siden deres ankomst til Danmark i april måned, og (YY) købte ikke nogen billet, inden påstigningen på Svendborgbanen fra Svendborg til Odense.

Ved en efterfølgende kontrol af hendes rejsehjemmel blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende billet.

Dette klagede hun over til Arriva, hvori hun gjorde gældende som anført ovenfor.

Arriva fastholdt kontrolafgiften fordi det efter selvbetjeningsprincippet er passagerens eget ansvar at sikre sig at have gyldig rejsehjemmel, inden man stiger ombord.

Under ankenævns sagen har klageren gjort gældende, at Arriva ikke har taget i betragtning, at (YY) er ny i Danmark uden sprogkundskaber, ikke har haft forudsætninger for at købe billet og ikke havde ond vilje, samt at Arriva bør kunne udvise konduite og ikke forvalte reglerne ud fra en nultolerance.

Arriva har hertil oplyst, at de forvalter ud fra reglerne og ikke skelner mellem god og ond tro eller hensigt, samt at der er forløbet 5 måneder efter (YY's) ankomst til Danmark, og at reglerne om gratis transport er blevet ophævet i mellemtiden.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Der forelå en helt ekstra ordinær situation i ugerne omkring Danmarks modtagelse af flygtninge fra Ukraine, hvor jernbanevirksomhederne udstedte gratis billetter til ukrainske togrejsende i forbindelse med deres placering/genhusning rundt i Danmark.

Det er ankenævnets opfattelse, at (YY) ikke uden nærmere undersøgelser 5 måneder efter sin første togrejse kunne antage, at der kunne købes billetter ombord. Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren har handlet bevidst, blev kontrolafgiften pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der har ikke foreligget særlige omstændigheder, der gør, at Arriva skal frafalde kontrolafgiften.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikkselskaber 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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

”

YY er fordreven flygtning fra Ukraine. Hun og hendes familie ankom med færge til København d. 2/4-2022. Familien blev hjulpet til Københavns Hovedbanegård hvor de blev hjulpet på et tog til Nyborg hvor de blev hentet af deres akutte værtsfamilie. Den humanitære medarbejder fortalte [YY] og hendes familie, at der ville komme en konduktør i toget og give dem en billet. Da konduktøren ankom fik de ganske rigtigt en billet. [YY] overværede at en medpassager fik købt en billet af samme konduktør. Konduktøren hentede en maskine et andet sted i den forbindelse.

Jeg skal ikke gøre mig klog på hvad det er som [YY] har overværet i dette tog men hun har helt sikkert fået den opfattelse, at man kan købe billetter i toget i Danmark.

Yderligere skal det tilføjes, at [YY] ikke forstår eller taler dansk, engelsk og tysk som jo er almindeligt kommunikationssprog i Danmark. Hun taler og forstår Ukrainsk og russisk.

[YY] og hendes familie er blevet transporteret i bil af deres værtsfamilie når de har skulle noget. Det var således første gang [YY] var med toget siden deres ankomst i april.

Faktisk skulle [YY] og hendes datter have kørt med mig til Odense d 27/9 men jeg var nødt til at aflyse aftenen før. Jeg tænkte desværre ikke på, at ”klæde [YY] på” til købet af billet. Og kommunen tænker slet ikke i de baner.

I toget d 27/9 bad [YY] om at købe billetter hvorefter konduktøren afviste køb med henvisning til at de skulle købes før man steg på toget. [YY] bad om, at de kunne forlade toget, købe en billet og herefter tage et tog videre til Odense. Dette affødte et konsekvent nej fra konduktøren som udskrev bøden på 1.000 kroner. Jeg finder det meget problematisk, at konduktøren anvender en nultolerance-politik i den situation. [YY] og hendes datter udstråler alt andet end at ville snyde sig til en gratis tur med toget. Han/hun kunne have udøvet så meget konduite så han havde forsøgt at afdække hvad der var op og ned i sagen. [YY] anvendte oversættelses app for at kommunikere med konduktøren. Ergo har han været fuldt bevidst omkring sprogbarrieren og også vidst at der er nye borgere i landet som følge af krigen i Ukraine. Og jeg undrer mig lige så meget over, at han ikke ville acceptere at [YY] og hendes datter stod af toget for at råde bod for fejlen. Jeg skammer mig ærlig talt på mit lands vegne, at det er sådanne oplevelser som flygtninge og turister bliver behandlet med. [YY] har ikke været i ond tro.”

## Indklagede anfører følgende:

”Kontrolafgiften blev udstedt, fordi [YY] ikke kunne fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

Den 29.09.2022 modtog Arriva en henvendelse fra [YY], hvor hun forklarede, at hun troede, at hun kunne købe en billet i toget, da hun ved ankomst i Danmark blev informeret om af den frivillige, som fulgte dem til toget i København, at hun ville få en billet i toget. [YY] skrev desuden at hun ikke kendte til billetautomaterne på stationen.

Den 11.10.2022 modtog Arriva en henvendelse i sagen fra [klageren XX] bestående af to skærbilleder af en henvendelse til Arriva, hvor der stod at [YY] ikke kan dansk eller tysk og kun meget lidt engelsk og derfor ikke kunne læse skilte. Derudover henviste [XX] til [YY]s oplevelse med ikke at kunne købe en billet i toget. [XX] lagde desuden vægt på at [YY] er et ordentligt menneske, der ikke forsøger at snyde.

Arriva sendte et svar den 11.10.2022 til [YY], hvor kontrolafgiften blev fastholdt med begrundelsen, at der i den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip, der betyder at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Kan man ikke fremvise gyldig billet ved kontrol, vil man få udstedt en kontrolafgift. Dette kan læses i de Fælles landsdækkende rejseregler, som findes på [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk). Det oplyses også på alle vores stationer og på dørene til toget.

Den 07.11.2022 modtog Arriva henvendelsen fra [XX] via ABTM, hvor hun gengiver [YY]s oplevelse i toget fra København ved ankomst til Danmark d. 02.04.2022, der ligger til grund for, at [YY] troede at man kunne købe billet i toget. [XX] undrede sig over, at konduktøren ikke viste mere tolerance og havde forståelse for, at det var første gang, [YY] kørte tog i Danmark siden ankomsten samt over hvorfor [YY], der rejste sammen med sin datter, ikke kunne få lov at stå af toget frem for at modtage en kontrolafgift.

Hertil kan Arriva tilføje, at det er korrekt at trafikselskaberne i forbindelse med opstarten af krigen i Ukraine og de ukrainske flygtninge, der som følge heraf flygtede til Danmark, havde opstillet nogle særlige regler, der var gældende i de første måneder efter krigens begyndelse. Disse regler for ukrainske flygtninge bestod i at de, når de kom til Danmark, kunne rejse gratis igennem Danmark eller ind i landet frem til deres bestemmelsessted. Udover denne rejse, har man aldrig kunnet rejse gratis med kollektiv trafik - heller ikke som flygtning.

Reglerne blev efterfølgende ophævet, da flygtningestrømmen mindskedes, således at der gjaldt de samme regler for ukrainere, når de rejste rundt i Danmark som for alle andre passagerer i den kollektive trafik. Det har dog aldrig været muligt at få udstedt en gratis billet i Arrivas tog.

Arriva henviser igen til selvbetjeningsprincippet i den kollektive Trafik, og understreger, at vi ved udstedelse af kontrolafgifter og i sagsbehandlingen heraf ikke skelner mellem god og ond tro. En kontrolafgift er derfor ikke et udtryk for mistillid fra Arrivas side, men en konsekvens af ikke at have gyldig billet.

### **Arrivas stillingtagen til klagen**

Det fremgår i afsnit 2.4 i Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning og at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

*Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler, afsnit. 2.4.*

Arriva fastholder at kontrolafgiften er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, hvorfor Arriva fastholder kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr.”

## Til dette har klageren gjort gældende:

”Arriva forholder sig slet ikke til, at YY er ny borger i Danmark og ingen erfaring har med hvordan man tilgår offentlige transportmidler, herunder billetkøb.

Jeg synes ærlig talt, at det ville klæde Arriva at have tanke på, at YY ikke har haft ond vilje endsige forudsætninger for at vide hvordan tingene fungerer. Hun kan hverken dansk, tysk eller engelsk.

Det er meget muligt at loven ÅBNER MULIGHED FOR at give en kontrolafgift. Men vi taler her om en uskyldig som ikke har haft fortsæt til at snyde. YY tilbyder faktisk at forlade toget for at rette op på sin fejl da hun bliver klar over at den er gal.

Jeg finder det besynderligt, at man forvalter myndighedsopgaven med så stor firkantethed og nultolerance. Arriva sjofler dagligt pendlere og arbejdsgivere på strækningen, med alle deres aflysninger.

Det er muligt at Arriva ikke kender ordet konduite! Men det synes jeg ærlig talt de skulle tage ordet til efterretning, i denne og lignende sager.

Er denne skrivelse noget som i vil forelægge Arriva, eller kan du som jurist give en vurdering af, hvordan situationen vil blive anskuet i ankenævnet? Når der er tale om en ny borger i landet så må man vel opererer med, at disse ulykkelige situationer opstår. Det er simpelthen ikke fair, at YY skal straffes i den situation. Hun har lært af situationen og den kommer ikke til at gentage sig.”

### **Hertil har Arriva svaret:**

”Arriva tager udgangspunkt i de gældende regler på området, når vi behandler sager om kontrolafgifter, og skelner ikke imellem god og ond tro, herunder hvorvidt en passager har haft til hensigt at snyde eller ej. Billetter skal således være købt inden man stiger på toget, jf. de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. Man kan ikke stå af Arrivas tog for at undgå en kontrolafgift. Vi er opmærksomme på XX’s oplysninger om, at YY er kommet til Danmark den 02.04.2022, og at kontrolafgiften er udstedt den 27.09.2022. Vi finder ikke at oplysningerne i XX’s svar gør, at reglerne, der ligger til grund for den tidligere fastholdelse af kontrolafgifterne, skal tilsidesættes.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand