

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0279
Klageren:	XX 7500 Holstebro
Indklagede: CVR-nummer:	Arriva Tog A/S 12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af billet, da den bestilte mobilbillet ikke var modtaget på telefonen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han købte billet før togets afgang og betalte med MobilePay Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	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 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-

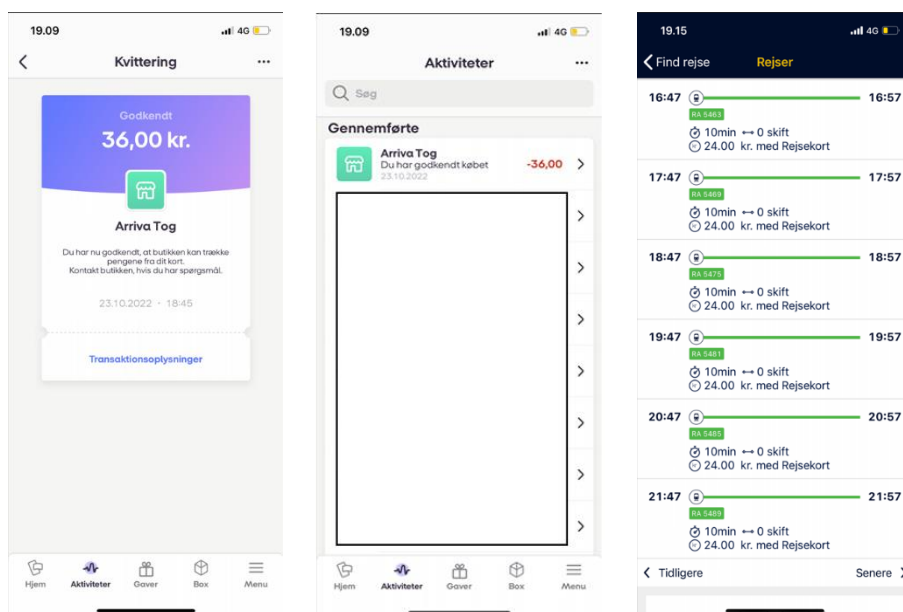
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 23. oktober 2022 med Arriva-tog fra Skive st. til Struer st. Ved kontrol ombord på toget kunne han ikke forevise billet, og han blev derfor kl. 18:53 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Han anmodede umiddelbart herefter Arriva om at frafalde kontrolafgiften med den begrundelse, at der måtte være sket en fejl i Arrivas system, idet han havde købt og betalt for en mobilbillet før togets afgang, men billetten var ikke blevet sendt til hans mobiltelefon. Han medsendte to skærm-billeder fra Mobilepay og et fra en ikke nærmere specificeret Rejseplan-søgning:



Arriva fastholdt kontrolafgiften den 29. oktober 2022 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at mobilbilletter skal være modtaget på mobiltelefonen, før man stiger på toget, og da han ikke havde haft gyldig billet, da toget afgik fra Skive st., var kontrolafgiften korrekt udstedt. Arriva anførte videre, at det fremgik af deres system, at klageren havde et uafsluttet billetkøb mellem Vinderup St. og Struer st. den 23. oktober 2022, hvilket betød, at der var sket en teknisk fejl under købet, fx at telefonen havde mistet internetforbindelsen, hvorefter købet ikke havde kunnet gennemføres. Arriva oplyste herudover, at når man køber billet via Mobilepay, bliver beløbet reserveret på betalingskortet, men beløbet trækkes først fra kontoen, hvis købet gennemføres, og når et køb ikke gennemføres, trækkes beløbet ikke på bankkontoen.

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 29. november 2022 og indbetalte klagegebyret den 30. november 2022. I klageskemaet har klageren oplyst, at han købte mobilbilletten før togets afgang, at beløbet blev trukket i Mobilepay, og at det må skyldes fejl i Arrivas system, at billetten ikke blev modtaget på hans mobiltelefon. Under ankenævns sagen har klageren imidlertid ændret forklaring og har oplyst, at da han ikke kunne købe billet i Skive, gav togføreren tilladelse til, at han kunne stige ombord og købe en billet i toget. Efter kontrolafgiftens udstedelse henvendte

klageren sig – ifølge eget udsagn – til togføreren herom, men fik nu at vide, at det ikke var togføreren problem.

Ifølge Arriva har det ikke været muligt at få bekræftet klagerens forklaring hos togføreren (lokomotivføreren), idet denne ikke erindrer hændelsen. Arriva har oplyst, at instruksen til deres lokomotivførere er, at de skal afvise, at passagerer kan stige ombord uden billet, og at påstigning uden gyldig billet sker på eget ansvar.

Arriva har indsendt loggen for køb foretaget med klagens e-mailadresse via "arriva.dk" (app og webshop). Loggen viser, at klageren har ét uafsluttet mobilbilletkøb og ingen afsluttede køb.

Arriva har endvidere indsendt en log over samtlige billetkøb via "arriva.dk" (app og webshop) i tidsrummet omkring klagerens billetkøbsforsøg. Loggen viser, at der i tidsrummet 17:59 – 18:59 den pågældende dag blev gennemført i alt 74 billetkøb, hvoraf hovedparten skete med Mobilepay som betalingsform.

Begge logs har været forelagt for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen den 23. oktober 2022. Det lægges endvidere til grund, at det billetkøb, som klageren har henvist til, ikke blev gennemført, og at beløbet på 36 kr., som via Mobilepay blev reserveret på klagerens konto, derfor ikke blev trukket på kontoen.

Kontrolafgiften for manglende billet blev dermed udstedt med rette.

Den omstændighed, at klageren forsøgte at købe en billet via Arrivas hjemmeside *efter* påstigning, kan ikke føre til et andet resultat, da mobilbilletter skal være modtaget *før* påstigning.

Det bemærkes i denne forbindelse, at ankenævnet ikke kan lægge til grund, som anført af klageren, at togføreren i modstrid med Arrivas instruks gav tilladelse til, at klageren kunne stige ombord uden billet. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren hverken er fremkommet med denne oplysning i sin indledende henvendelse til Arriva eller i klageskemaet til ankenævnet, hvilket efter ankenævnets opfattelse ville have været naturligt, hvis han havde fået en sådan tilladelse.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for betaling af kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



»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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg køber en billet inden togets afgang gennem Arriva. Da jeg sidder i toget og skal fremvise min billet til kontrolløren har jeg ikke modtaget den billet jeg købte på mail så der må være en fejl. Jeg fortæller og viser at billetten er købt og pengene er trukket 18:45 og modtager alligevel en kontrolafgift. Efterfølgende kontaktede jeg mobilepay som er brugt til overførslen hvor de kunne fortælle mig at købet er afsluttet og jeg også har transaktions oplysninger som fortæller at det er Arriva's system der ikke har virkede fordi købet er gået igennem. Pengene er trukket før toget det kørte og derved burde der ikke kunne være noget problem udover Arriva har lavet en fejl.

RA 5475 havde afgang klokken 18:47 og min billet er købt inden. Der er intet grundlag for at jeg ikke modtager den. Arriva skriver i svaret at købet er uafsluttet og det kan ske hvis der er sket en teknisk fejl under købet som fx kunne være manglende internetforbindelse. I denne situation er der ikke mulighed for det kan være grunden. Da man ikke kan sætte et billede i jeres klageformular er i velkomne til at tage kontakt hvis i skal bruge screenshots af kvitteringer og lign.”

Indklagede anfører følgende:

Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



" Arriva har gennemgået sagen om NN's kontrolafgift nr. xx, der blev udstedt den 23.10.2022 kl. 18.53 i togstrækningen mellem Skive og Struer. Kontrolafgiften blev udstedt fordi NN ikke kunne fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

Arriva modtog den 23.10.2022 en henvendelse fra NN, hvor han skrev, at han betalte for en billet på hjemmesiden kl. 18.45, og at toget afgik kl. 18:47. Han skrev derudover at pengene var trukket, men at han ikke modtog en kvittering. Vedhæftet henvendelsen var følgende:

1. En MobilePaykvittering, hvor der stod, at NN havde godkendt, at butikken kunne trække pengene fra hans kort
2. En oversigt fra MobilePay med den godkendte overførelse og samt andre sendte og modtaget beløb
3. Skærbillede af søgning på Rejseplanen.

Arriva har medsendt ovennævnte filer til ABTM som bilag.

I Arrivas svar til NN af den 17.11.2022 oplyste vi, at kontrolafgiften blev fastholdt med henvisning til at mobilbilletter, som alle andre typer billetter, skal være modtaget, før man stiger på toget. Har man ikke modtaget sin billet på telefonen, inden man stiger på toget, skal man købe billet på anden vis eller vente med at rejse, til man har modtaget billetten. Dette gælder selvom det betyder, at man ikke når den planlagte afgang.

Foruden dette havde Arriva også tilføjet, at det af vores system fremgik, at NN havde et uafsluttet køb af billet mellem Vinderup St. og Struer st. den 23.10.2022, og at når et køb står som uafsluttet, så betyder det, at der er sket en teknisk fejl under købet, fx at telefonen har mistet internetforbindelsen. Arriva oplyste at beløbet derfor kun var blevet reserveret den 23.10.2022 kl. 18:45.

Arriva henviste desuden til selvbetjeningsprincippet, der er gældende i den kollektive trafik, som betyder, at man selv skal sikre sig at være i hænde af en gyldig billet, før man stiger på toget.

Den 30.11.2022 modtog Arriva en henvendelse fra NN via ABTM, hvor NN igen forklarede, at han købte billet inden togets afgang, men at han opdagede, at han ikke havde modtaget en billet ved kontrol. Han skrev, at MobilePay efterfølgende oplyste, at det var Arrivas system, der ikke virkede, fordi købet var gået igennem. Afslutningsvis afviste NN, at der i hans situation kunne være tale om, at telefonen havde mistet internetforbindelsen.

Som svar på NNs henvendelse via ABTM, vil Arriva understrege, at der kun er et uafsluttet køb registreret i Arrivas system af en billet mellem Vinderup st. og Struer st. Et køb er først gennemført, når billetten er modtaget på telefonen. I oversigten fra MobilePay fremgår det, at betalingen er godkendt, men ikke gennemført, som de øvrige betalinger af oversigten er. Ligeledes fremgår det heller ikke hvilken type billet, der var blevet valgt før rejsen.

Vi har også tjekket alle køb i tidsrummet i vores system, og der ikke gennemført et køb via MobilePay på kr. 36,-. Der har været køb fra andre personer i tidsrummet omkring togafgang, og vi kan derfor konkludere, at der ikke har været generelle fejl i systemet.

Et uafsluttet køb kan skyldes flere ting f.eks. ustabil internetforbindelse, et langsomt system og at vinduet lukkes for hurtigt.

Oplever man problemer ved billetkøb, uanset årsagen, skal man købe billet på anden vis. På Skive station er der en billetautomat, og der er ligeledes mulighed for at købe billet med både kortbetaling og betaling via Mobilepay i Arriva Tog app, DSB App, Arriva.dk og på DSB.dk.

Selv hvis NNs køb af billet mellem Vinderup st. og Struer st. var gennemført og modtaget, ville billetten ikke have været gyldig, da NN stod på toget i Skive.

Hertil kan Arriva tilføje, at Arrivas medarbejder i toget har noteret i vores kontrolafgiftssystem, at NN i toget sagde, at han havde købt billetter fra både Skive st. til Vinderup st. og fra Vinderup st. Struer st., men at han ikke kunne fremvise dem.

Der er ikke registreret et forsøg på billetkøb fra Skive i NNs købshistorik.

Arrivas stillingtagen til klagen

Det fremgår af 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.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler, afsnit. 2.4.

Endvidere følger det af afsnit 2.4.2, at kunden skal sikre sig at billetten er endeligt modtaget på den mobile enhed, og at dette skal ske før påstigning.

2.4.2. Særligt for 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.

Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler, afsnit. 2.4.2

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.”

Hertil har klageren bemærket:

” Da jeg ikke kunne købe en billet i Skive spurgte jeg Togføreren om jeg måtte tage med og købe en billet på toget og det godtog han. I Struer henvendte jeg mig til ham da jeg havde fået

kontrolafgiften og sagde det hvorefter responsen blev at det ikke var hans problem. Jeg spurgte endda om han kunne sælge mig en billet da jeg skulle med toget men han vidste ikke noget om det så jeg skulle bare tage med og købe en billet ved næste stop hvilket jeg gjorde.”

Hertil har indklagede bemærket:

” Den 27.01.2023 modtog Arriva via ABTM supplerende kommentar fra NN.

”Da jeg ikke kunne købe en billet i Skive spurgte jeg Togføreren om jeg måtte tage med og købe en billet på toget og det godtog han. I Struer henvendte jeg mig til ham da jeg havde fået kontrolafgiften og sagde det hvorefter responsen blev at det ikke var hans problem. Jeg spurgte endda om han kunne sælge mig en billet da jeg skulle med toget men han vidste ikke noget om det så jeg skulle bare tage med og købe en billet ved næste stop hvilket jeg gjorde.”

Arriva kommentar hertil:

Som det fremgår af vores tidligere svar, så følger det af de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4, at det altid er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel ved indstigning. Arrivas lokomotivfører er ikke uddannet i salgskanaler og udstedelse af billetter, og vil derfor ikke vejlede inden for området. Arrivas procedurer på området er, at lokomotivførerne skal afvise, at folk kan stå på toget uden billet eller gøre det klart, at en påstigning uden gyldig billet er på eget ansvar. Derudover ville det være for sent for kunden at købe en billet på det tidspunkt, hvor toget ankom på stationen, da toget almindeligvis kører kort efter ankomst for at undgå forsinkelser.

Arriva har uanset at ansvaret i alle tilfælde ligger hos kunden, forsøgt at spørge den pågældende lokomotivfører ind til hændelsen, men denne husker ikke hændelsen. Vi må derfor formode, at lokomotivføreren har fulgt de sædvanlige procedurer. Uanset vil det som beskrevet i alle tilfælde fortsat være passagerens eget ansvar at sikre gyldig billet forud for indstigning i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler.

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat 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.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand