

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|--|
| Journalnummer: | 23-0030 |
| Klageren: | XX 8870 Langå |
| Indklagede: | Arriva |
| CVR-nummer: | 12 24 59 04 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende rejsehjemmel |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke kunne få Langå frem som destination i Arrivas app. Arriva må have erkendt problemet, for de har efterfølgende ændret appens funktionalitet, så søgefeltet nu aktiveres automatisk Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| Ankenævnets sammensætning: | Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 14. juni 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle han den 26. november 2022 rejse med Arriva-tog kl. 17:55 fra Aarhus H til Langå st., og han havde tanket sit Rejsekort op tidligere på dagen. Men da det indsatte beløb endnu ikke var overført til kortet, ville han købe en mobilbillet i Arrivas mobilbilletapp, som han allerede havde installeret på sin telefon. Da toget holdt og ventede på perronen, steg han ombord i sikker forventning om at kunne nå at købe billet i appen, inden toget afgik. Imidlertid kunne han ikke vælge Langå st. som destination, og imens han sad og kæmpede med dette, afgik toget. Herefter kom der straks en kontrollør, der bad om at se hans billet. Han fortalte kontrolløren om problemet med ikke kunne vælge Langå st. som destination, men kontrolløren viste ingen forståelse og udstedte kl. 17:56 uden videre en kontrolafgift på 1.000 kr.

I en klage til Arriva over kontrolafgiften den 8. december 2022 anførte klageren, at appen indeholdt et skjult søgefelt, der ikke kom frem, før man ved et tilfælde kom til at aktivere dette, hvilket var en fælde for brugeren. Normalt angives et søgefelt med en "lup". Ved aktivering af søgefeltet [foto 1] var klageren blot blevet præsenteret for en liste af små og store stationer [foto 2], hvorpå Langå ikke var iblandt, og det var kun ved et tilfælde, at han senere opdagede det skjulte søgefelt [foroven på foto 2], hvor man kom over til [foto 3] og kunne skrive Langå, men da var det for sent.

Foto 1:

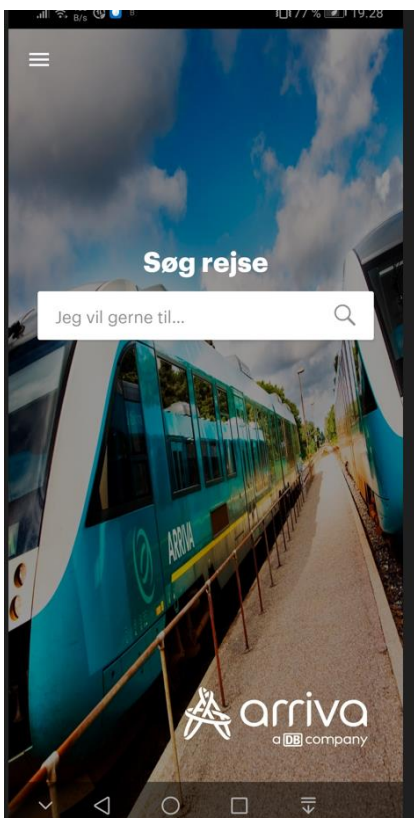


Foto 2:

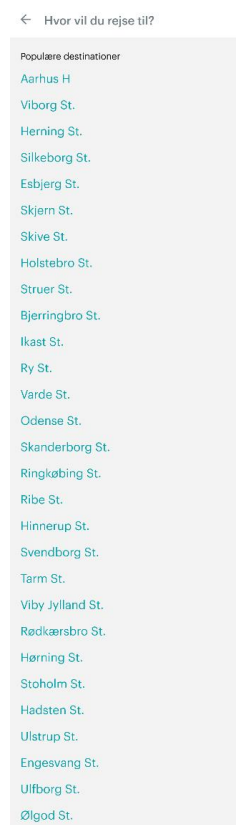
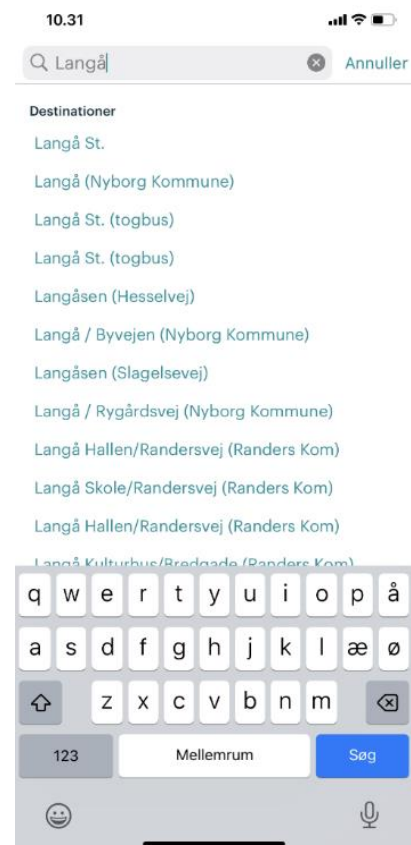


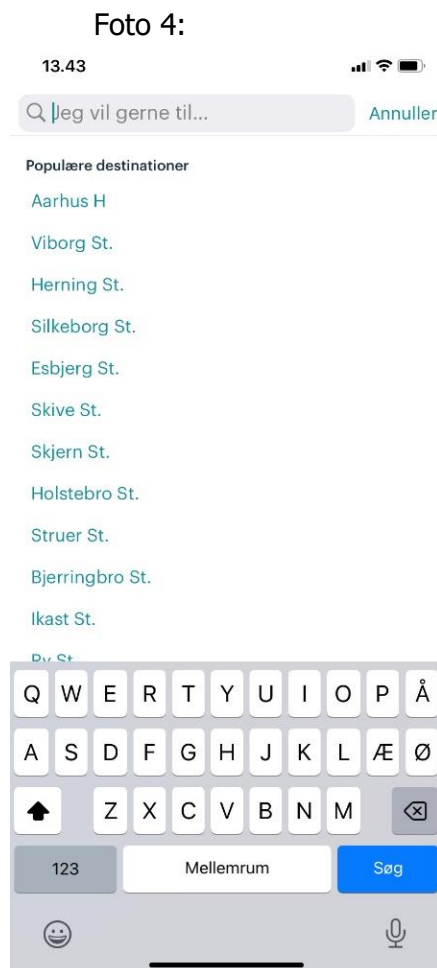
Foto 3:



Arriva fastholdt kontrolafgiften den 6. januar 2023 med den begrundelse, at man selv skal sikre sig gyldig billet, før man stiger på toget. Har man problemer med at købe billet på Arriva-Tog app, skal man købe billet på anden vis, fx på deres hjemmeside www.arriva.dk, i en billetautomat eller

ved at checke ind på et Rejsekort, og på Aarhus H havde DSB 7-Eleven også åbent for billetsalg, og man kan ringe til dem alle dage fra kl. 06.00-24.00.

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet, hvor han supplerende oplyste, at Arriva må have indset problemet, for deres app er efterfølgende blevet ændret, således at man straks efter at have aktiveret bjælken [på foto 1], føres over til et søgefelt med både en lup, og hvor cursoren pr. default står i søgefeltet [foto 4]:



Arriva har hertil oplyst, at de jævnligt opdaterer appen for at gøre brugeroplevelsen bedre, men på dagen for klagerens rejse, havde flere passagerer købt billet uden problemer i appen, og de har ikke tidligere oplevet, at kunderne havde problemer med at fremsøge stationer. Listen på [foto 2] er kun de mest populære rejsemål, som det også står skrevet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning. Toget afgang kl. 17:55, og kontrollen skete straks efter afgang, hvorefter kontrolafgiften blev udstedt kl. 17:56.

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at han steg ombord på toget uden billet, fordi han regnede med at nå at købe en billet inden afgang.

Dermed overholdt han ikke rejsereglerne, og kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at selv om klageren måtte have lykkedes med at købe en billet i appen efter påstigning, ville Arriva stadigvæk have været berettiget til at pålægge ham en kontrolafgift for ikke at have modtaget billetten på telefonen inden påstigning.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, og da en efterfølgende ændring af Arrivas app til et mere brugervenligt design, ikke indebærer, at der på kontroltidspunktet forelå sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal annulleres, fastholdes denne.

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. 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skulle rejse hjem Aarhus H til Langå, hvor jeg bor. Havde forinden tanket mit rejseskort op tidligere på dagen og rejst til Århus uden problemer, men da jeg skulle hjem igen, kunne jeg ikke tjekke ind på det, fordi

det indsatte beløb ikke var overført til kortet endnu. Jeg måtte derfor skaffe mig rejsehjemmel på anden vis, og valgte at bruge Arrivas mobil-app, da jeg allerede havde den installeret på min telefon, og det var jo også et Arriva-tog, jeg skulle med.

Da toget allerede holdt og ventede ved perronen, stod jeg på i sikker forventning om, at jeg kunne nå at købe billet i appen inden toget afgang. Det skulle vise sig at være særdeles svært - for ikke at sige umuligt - da der var indlagt en "fælde" i appens bruger-interface (købs-flow). Det viste sig, at jeg ikke kunne vælge Langå som destination (skulle jo hjem fra Aarhus). Imens jeg sad og kæmpede med dette, afgang toget og kontrolløren kom straks derefter frem og bad om at se min billet. Jeg fortalte, at jeg havde problemer med at købe billet i appen, fordi man ikke kunne vælge Langå som destination. Det havde kontrolløren ingen som helst forståelse for, og udstedte uden videre en kontrolafgift.

Som kunde finder jeg det yderst kritisabelt, at togpersonalet ikke er uddannet i brug af selskabets selvbetjeningsløsninger, men blot henviser til selskabets kundeservice. Alle ved jo, at det ofte betyder lange telefonkøer, hvis man overhovedet kommer igennem. Hvis kontrolløren havde haft bare lidt empati og indsigt, kunne hun jo nemt have løst problemet til alles tilfredshed.

Jeg har efterfølgende fundet ud af, at appen indeholder et skjult søgefelt, som ikke kommer frem, før man ved et tilfælde kommer til at aktivere det ved berøring. Dette yderst kritisable bruger-interface er derfor reelt en fælde for brugere, der ikke før har opdaget dette. Imod gængs skik og brug er der intet overhovedet, der indikerer, at der er et skjult søgefelt (normalt angivet med en lup). Ved aktivering af søgefeltet på appens forside, bliver man blot præsenteret for en meget lang liste af små og store stationer, som man umiddelbart tror er komplet, men hvorpå Langå ikke findes (på trods af det er et knudepunkt). Det var kun ved et tilfælde, at jeg senere opdagede det skjulte søgefelt, men da var det jo for sent.

Jeg vil gerne tilføje, at jeg er en super-bruger af div. IT-systemer herunder apps til smartphones. Jeg er den i min omgangskreds, som spørges til råd, når noget er svært for andre. Jeg har som ingeniør selv arbejdet med udvikling af IT-systemer, programmer og apps, og har en livslang erfaring hermed. Jeg er altså IKKE "bare en gammel mand", der ikke kan finde ud af "det der nymodens tech". Jeg er kendt blandt venner, som en meget intelligent person, der på få øjeblikke kan gennemskue komplekse systemer. Så når jeg ikke på få øjeblikke kan gennemskue et bruger-interface i en app, så er der virkelig noget alvorligt galt.

Arriva vedkender sig ikke sin åbenlyse pligt til at sikre, at deres selvbetjeningsløsninger er let-tilgængelige og nemme at bruge for deres kunder. Dermed har de ikke levet op til deres indlysende ansvar i denne sag.

PS. Appen er efterfølgende blevet rettet, så det skjulte felt automatisk bliver aktiveret. Selvom der stadig mangler kendte søge-ikoner som fx. en lup, så er der dog nu en tekst-markør, der angiver, at der kan skrives i feltet. Man har altså taget min kritik til efterretning, men undlader at vedkende sig et ansvar i denne sag."

Indklagede anfører følgende:

"Arriva har gennemgået sagen om [kontrolafgiften], der blev udstedt den 26.11.2022 kl. 17:56 på togstrækningen mellem Aarhus og Langå. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi [klageren] ikke kunne fremvise en billet ved billetkontrol.

Arriva modtog den 08.12.2022 en henvendelse fra [klageren], hvor han skrev, at han ikke kunne vælge Langå som destination i Arriva Tog app. [klageren] oplyste, at han efterfølgende fandt ud af at appen indeholdt et skjult søgefelt, men han mente ikke, at Langå st. fandtes på listen, der fremkom, når søgefeltet blev aktiveret.

Vedhæftet henvendelsen var følgende:

1. Liste over populære destinationer, der kommer frem, når man trykker på søgefeltet.
2. Forsiden i Arriva Tog med søgefelt til at fremsøge sin destination

Arriva har medsendt ovennævnte filer til ABTM som bilag.

Den 06.01.2023 sendte Arriva et svar til [klageren], hvor vi fastholdt kontrolafgiften på baggrund af selvbetjeningsprincippet i den kollektive trafik, og henviste til at man skal købe billet på anden vis, hvis man oplever problemer med billetkøb i Arriva Tog app. Derudover skrev Arriva, at vi var kedede af, at [klageren] oplevede søgefeltet som skjult og oplyste, at de oplistede stationer, der kommer frem, når søgefeltet aktiveres, er de mest populære destinationer, hvilket også fremgår af billedet af listen, som [klageren] havde vedhæftet.

Den 23.01.2023 modtog Arriva en henvendelse fra [klageren] via ABTM, hvor han skrev, at han valgte at købe en billet i Arriva Tog app, da beløbet, han havde overført til sit rejsekort, ikke var nået at blive overført til rejsekortet. Han skrev desuden, at han stod på toget, idet han forventede at kunne nå at købe billet, inden toget afgik. Dog nåede han ikke at købe billetten, da kontrolløren kom, mens han forsøgte at købe billet. Ifølge [klageren] var der indlagt en "fælde" i købsflow'et, og han kunne ikke vælge Langå som destination. Kontrolløren viste ifølge [klageren] ingen forståelse og udstedte kontrolafgiften.

Arrivas svar på henvendelsen via ABTM

Det er korrekt, at der kan gå op til 5 timer, før beløbet kan overføres til rejsekortet, hvis man tanker sit rejsekort op på Rejsekorts Selvbetjening, som det fremgår af Kortbestemmelserne og rejsekorts hjemmeside. Det er Arrivas indtryk, at [klageren] er bekendt med dette. For god ordens skyld vil vi dog informere om, at har man brug for at overføre penge her og nu, kan man benytte sig af en Rejsekortautomat eller få hjælp på et salgssted.

Som det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, skal billetter være købt, inden man stiger på toget. [klageren] oplyser, at han forsøgte at købe billetten i toget. Toget afgik til information planmæssigt kl. 17:55 fra Aarhus, og kontrolafgiften er udstedt kl. 17:56.

Oplever man problemer ved billetkøb i Arriva Tog app, skal man købe billet på anden vis, inden man stiger på toget, også selvom det betyder, at man ikke når den planlagte togafgang. På Aarhus H er der flere billetautomater tilgængelig for billetkøb.

Når man åbner Arriva Tog app for at købe billet, kommer søgefeltet frem på forsiden med det samme. Her skriver man den ønskede destination. Hvis [klageren] har oplevet, at søgefeltet ikke er kommet frem med det samme, kan dette skyldes forsinkelse på netværket. For at udelukke at der har været en fejl i vores App, har vi tjekket vores system og kan se, at andre har kunnet købe en billet via Arriva Tog app op til togafgang.

Derfor kan vi konkludere, at appen har virket. Hvis det var lykkedes [klageren] at købe billetten efter, at han var steget på tog, ville han alligevel have modtaget en kontrolafgift, da den ville være købt efter han stod på toget.

Søgefeltet ser ud som på skærbilledet i bilaget 'Arriva Tog app - søgefelt', og det er ikke ændret på søgefeltets udseende eller funktion før eller efter skærbilledet er taget. Stationerne der kommer frem, når søgefeltet aktiveres, er de mest populære destinationer, som vi ved, at der er mange, der søger efter. Skal man rejse til en anden station, indtaster man denne station, og den vil herefter kunne vælges. Eksempel på indtastning af 'Langå' fremgår af bilaget 'Langå i Arriva Tog app'.

Arrivas stillingtagen til klagen

Det fremgår i afsnit 2.4 i de Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning.

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 kundens rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Arriva fastholder at kontrolafgiften er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, og finder ikke belæg for at reglerne skal tilsidesættes. Derfor fastholder Arriva kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr.”

Hertil har klageren anført:

”Arriva forholder sig ikke til det yderste kritisable brugerdesign i deres app, som var den direkte årsag til, at jeg ikke havde gyldigt rejsehjemmel. Det er muligvis fordi de ikke forstår, hvori problemet ligger, da de måske ikke selv har brugt appen. Jeg skal derfor forsøge at forklare det en gang til.

Når man åbner appen bliver man mødt af forsiden (i bilagene benævnt "Bilag - Arriva Tog app - Søgefelt"). Det første problem er, at det såkaldte søgefelt ikke er et søgefelt, men blot ligner et. Når man aktiverer det, kan man ikke skrive en søgetekst, men bliver i stedet præsenteret for en plukliste af stationer (se bilaget benævnt "Bilag - Populære destinationer"). Det næste problem er, at listen er så lang, at man umiddelbart tror, det er alle stationer, for der er ikke noget synligt søgefelt. Desværre er listen også usorteret, så først efter lang tids gentagne scrolle ned og op af listen, må man konstatere, at den station, man søger, ikke findes derpå. Helt uforståeligt, da Langå station må siges at være større end mange af dem, der er på listen - og endda et knudepunkt. Umiddelbart er der ikke anden mulighed end at gå tilbage til forsiden og prøve igen, men så kører det bare i ring.

Derefter prøvede jeg at nulstille appen. Det gjorde ingen forskel. Så prøvede jeg at afinstallere og geninstallere appen i håb om, at det kunne gennemtvinge en opdatering af appen, der tydeligvis var fejlbehæftet. Det hjalp heller ikke. Jeg gjorde mig kort sagt meget store anstrengelser, for at få det til at virke. Da jeg efterfølgende prøvede appen på min tablet derhjemme, var problemet det samme, men under mine gentagne forsøg på, at få det til at virke, kom jeg ved et tilfælde til at aktivere det skjulte søgefelt, som findes (fandtes) på siden med pluk-listen (se bilaget benævnt "Bilag - Populære destinationer").

Herefter var det selvfølgelig muligt at fremsøge Langå St., men kun fordi jeg tilfældigvis havde berørt feltet og derved aktiveret det. Problemets kerne er, at der ikke er (var) nogen som helst indikation af, at der er (var) et skjult søgefelt i den øverste linie over "Populære destinationer", f.eks. ved det gængse søge-ikon "luppen", som paradoksalt nok findes ved det falske søgefelt på appens forside (se bilaget benævnt "Bilag - Arriva Tog app - Søgefelt"). Arriva el. deres app-leverandør må

have erkendt problemet, for appen er siden blevet opdateret, så søgefeltet nu aktiveres automatisk, dvs. uden at man behøver berøre feltet først. Der mangler stadig et søge-ikon, men fordi feltet ikke længere er skjult, fremkommer der en tekst-markør, der angiver, at man kan skrive i feltet.

Havde appen ikke haft denne fejl/fælde, havde jeg uden problemer kunnet nå at købe billet, inden jeg steg på toget. Sekundært kunne et bedre uddannet og mere service-mindet personale (kontrolløren i dette tilfælde) havde hjulpet mig til at købe billetten i stedet for bare at henvise til kundeservice og udskrive en kontrolafgift (som i øvrigt er urimeligt høj i forhold til forseelsen). Som en kunde der normalt altid rejser med gyldig billet, og gør sig store anstrengelser for at skaffe sig gyldigt rejsehjemmel, er det dybt frustrerende, at blive mødt med denne komplette mangel på empati og forståelse.”

Til dette har Arriva svaret:

”Den 27.03.2023 modtog Arriva [klagerens] svar til sagen om kontrolafgift nr. 218vvv via ABTM, hvor han gav udtryk for at Arriva ikke har forholdt sig til at det kritisable brugerdesign, som var årsagen til at han ikke havde gyldig billet. [klageren] hævdede, at det største problem var at søgefeltet ikke var et søgefelt, da man ikke kunne skrive en søgetekst, men at man i stedet for blev præsenteret for en ’plukliste’. Ifølge [klageren] fik han ved et tilfælde efterfølgende aktiverede søgefeltet på siden med ’pluklisten’, hvor han kunne fremsøge Langå st.

Som kommentar til [klageren]s klagepunkter, vil Arriva gentage, at billetter skal være købt og modtaget, før man stiger på toget. Oplever man problemer ved billetkøb, kan man ringe til Arrivas Kundeservice og få hjælp alle dage i tidsrummet fra kl. 06 til 24. Man kan som et alternativ købe en billet i en billetautomat. Det er korrekt, at der siden [klageren]s rejse, er lavet ændringer i Arriva Tog app. Arriva opdaterer løbende appen, efterhånden som vi får erfaringer med, hvordan den kan forbedres. Bilagene der tidligere er fremsendt med skærbilleder fra Arriva Tog app, er fra før opdateringerne er lavet. Når man trykkede i søgefeltet på forsiden (bilag - Arriva Tog app - Søgefelt) blev man ført over til en ny side med søgefelt (Bilag - Populære destinationer), hvor man kunne indtaste sin destination i feltet ’Hvor vil du rejse til?’ eller man kunne vælge en station på listen over populære destinationer. Vi mener ikke, at appens funktionalitet på tidspunktet, da [klageren] købte billet, danner grundlag for at man kunne rejse uden billet.

Som vi skrev i vores føres første svar, kan vi se, at andre har kunnet købe billet i appen, ligesom vi ikke tidligere har erfaret, at vores kunder har haft problemer med at søge ønskede stationer frem i Arriva Tog app. Overskriften ’Populære stationer’ indikerer, at stationerne på listen ikke er de eneste stationer, man kan vælge som destination.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand