

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0067
- Klageren:** XX
6731 Tjæreborg
- Indklagede:** Arriva (nu GoCollective Tog)
CVR-nummer: 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet manglende rejsehjemmel
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at toget kom for tidligt i forhold til planlagt afgang, samt at en kontrolafgift på 1.100 kroner er uforholdsmæssig for en togtur, der koster 28 kroner
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Vibeke Myrtue Jensen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2024 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Arriva (GoCollective Tog) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.100 kr., men skal godtgøre klagegebyret på 160 kr. til klageren.

Beløbet på 940 kr. skal betales til Arriva (GoCollective Tog), der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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:

Da klageren den 14. januar 2024 skulle rejse med Arriva Tog (nu GoCollective Tog) fra Tjæreborg til Esbjerg, var der to mulige rejseruter omkring det tidspunkt, hvor han skulle rejse – én direkte forbindelse kl. 19:59 og én forbindelse kl. 20:05 i modsatte retning med togskift til DSB i Bramming retur mod Esbjerg:

Søn, 14.01.2024

^ Tidligere 📄

19:5920:09

RA 5066

10 min, 0 skift

Pris & køb
Detaljer ^

Send
 Følg
 Udskriv

19:59Tjæreborg St.

RA 5066 → Esbjerg St.
10 min, 1 stop undervejs

v

20:09Esbjerg St.

Pris & køb

20:05Tjæreborg St.

RA 5715 → Tønder St.
6 min

v

20:11Bramming St.

20:22Bramming St.Sp. 3

IC 867 → Esbjerg St.
10 min

Cykelreservering kræves

20:32Esbjerg St.Sp. 3A

Pris & køb

Togstrækningerne på kortuddrag:



Forstørret:



Ifølge klageren hæftede han sig ved afgangstidspunktet kl. 20:05, som han troede var den direkte togforbindelse. Da han ankom til stationen kort før kl. 20, fik han den fejlagtige opfattelse, at afgangstidspunktet for togafgangen kl. 20:05 var blevet ændret til kl. 19:59, og han kunne ikke nå at købe en mobilbillet, før han steg ombord på toget.

Ved den efterfølgende kontrol i toget kunne han således ikke forevise rejsehjemmel, og han blev derfor kl. 20:01 pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr. Kontrolløren har som årsag anført "Ingen billet" på den elektroniske kontrolafgift.

Den 22. januar 2024 skrev klageren til Arriva:

"Jeg skulle have været med toget klokken 20:05, men togtiden blev ændret til 20:00 og afgang 20:05, blev aflyst. Da jeg kom til stationen lige omkring klokken 20, kunne jeg ikke nå at købe billetten i app'en, inden jeg steg på toget. Jeg vil gerne undgå at betale bøden, da togtiderne blev lavet om kort tid inden afgang."

Arriva fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte:

” Vi kan se i køreplanen at toget var planlagt til afgang kl. 19:59. Hvis det er fremgået at toget først ville afgå kl. 20:05, må det have været et estimeret afgangstidspunkt grundet en tidligere forsinkelse.

Vi opfordrer vores passagerer til at møde op i så god tid før togafgang, at der er tid nok til at købe billet.

For at sikre at man kan nå at modtage sin billet, lukker det online billetsalg 5 minutter før afgang. Ankommer man få minutter inden afgang, anbefaler vi at man benytter en billetautomat, eller venter til den efterfølgende afgang.”

Under ankenævns sagen har Arriva oplyst som anført ovenfor, at der var to mulige togforbindelser til Esbjerg omkring kl. 20 den pågældende dag, samt at toget fra Tjæreborg mod Esbjerg, som klageren rejste med, i henhold til togets GPS-log afgik planmæssigt kl. 19:59, og at toget i modsat retning mod Tønder/Niebull, hvor der i Bramming var forbindelse til et DSB InterCity-tog mod Esbjerg, afgik fra Tjæreborg kl. 20:06.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

”Der er enighed mellem sagens parter om, at klageren rejste med Arrivas (nu GoCollective) direkte togforbindelse fra Tjæreborg til Esbjerg, som afgik fra Tjæreborg kl. 19:59, samt at klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, fordi der lukkes for mobilbilletsalg 5 minutter inden togafgang. Dette er for at sikre, at passageren når at modtage billetten på telefonen rettidigt.

Da mobilbilletter ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler skal være købt og modtaget på mobiltelefonen inden påstigning, blev kontrolafgiften dermed pålagt klageren med rette.

Den omstændighed, at klageren fejlagtigt troede, at det direkte tog til Esbjerg først skulle afgå kl. 20:05, kan efter vores opfattelse ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på hele rejsen, og vi finder herefter ikke grundlag for at fravige udgangspunktet om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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. Der ses derfor ikke at være grundlag for, at ankenævnet kan nedsætte kontrolafgiften fra beløbet på 1.100 kr.

Imidlertid skal Arriva godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til klagegebyret.

Vi har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at Arrivas svar til klageren i den indledende sagsbehandling ikke var tilstrækkelig fyldestgørende samt var fejlbehæftet, idet Arriva skrev, at hvis det havde fremgået, at toget først ville afgå kl. 20:05, måtte det have været et estimeret afgangstidspunkt grundet en tidligere forsinkelse. Dette var i det konkrete tilfælde ikke korrekt, og vi finder, at det ikke kan afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis han var blevet korrekt oplyst om, at den togafgang, han rejste med, var afgået planmæssigt, og at afgang kl. 20:05 var i modsat retning med skift i Bramming.

To medlemmer, Torben Steenberg og Vibeke Myrtue Jensen, udtaler:

“Vi finder i lighed med de øvrige medlemmer, at Arriva har været berettiget til at udstede og fastholde en kontrolafgift til klageren.

Arriva (GoCollective Tog) øgede pr. 1. marts 2021 kontrolafgiftsbeløbet fra 750 kr. til 1.000 kr. og pr. 1. januar 2024 er kontrolafgiftsbeløbet øget yderligere til 1.100 kr. Vi finder, at det for forbrugere 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.

I den konkrete sag vedrørte klagerens forseelse en billet til 28 kr., hvilket efter vores opfattelse ikke er proportionalt med en kontrolafgift på 1.100 kr.

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

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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 med Arriva Tog, skal betale en kontrolafgift på 1.100 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 rejsebegrensninger 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:

"Søndag d 14. januar ankom toget mellem Tjæreborg og Esbjerg for tidligt. Toget kørte 19:59, men skulle ifølge app'en først køre 20:05. Derfor nåede jeg desværre ikke at købe billetten inden afgang. Jeg fik en kontrolafgift på 1100 kroner for en togtur, der koster 28 kroner."

Indklagede anfører følgende:

"Arriva har gennemgået sagen om XX's kontrolafgift nr. [udeladt], der blev udstedt den 14.01.2024 kl. 20:01 på togstrækningen mellem Tjæreborg og Esbjerg. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi XX ikke kunne fremvise en billet ved billetkontrol.

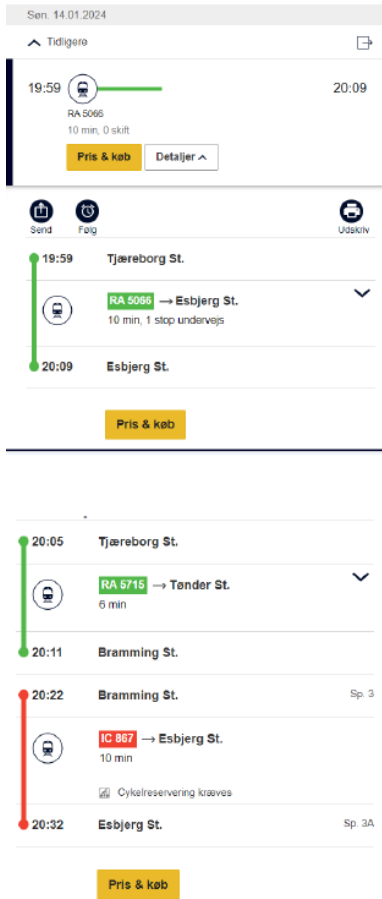
Arriva modtog den 22.01.2024 en henvendelse fra XX, hvor han skrev følgende:

"Hej ;) Jeg kørte søndag d 14. januar med Arriva mellem Tjæreborg og Esbjerg. Jeg skulle have været med toget klokken 20:05, men togtiden blev ændret til 20:00 og afgangen 20:05, blev aflyst. Da jeg kom til stationen lige omkring klokken 20, kunne jeg ikke nå at købe billetten i app'en, inden jeg steg på toget. Jeg vil gerne undgå at betale bøden, da togtiderne blev lavet om kort tid inden afgang. Hav en god dag. Med venlig hilsen XX."

Arriva sendte den 01.02.2024 et svar til XX, hvor vi fastholdt kontrolafgiften med baggrund i at man som passager selv er ansvarlig for at have en gyldig billet, før man står på toget, og at toget ifølge køreplanen skulle afgå kl. 19:59. Derudover skrev Arriva, at havde det fremgået nogen steder, at toget først ville afgå kl. 20:05, måtte det have været i tilfælde af at toget havde været forsinket tidligere på strækningen. Den 14.02.2021 modtog Arriva henvendelse fra XX via ABTM, hvor han igen skrev, at toget kørte 19:59, men ifølge app'en først skulle køre 20:05, og at han derfor ikke nåede at købe billet. Derudover udtrykte han utilfredshed med kontrolafgiftens beløb på 1.100 kroner for en togtur, der koster 28 kroner.

Arrivas svar på henvendelsen via ABTM

Arriva kan bekræfte, at tog nr. 5066, som kontrolafgift nr. [udeladt] er udstedt i, var planlagt til at køre kl. 19:59 fra Tjæreborg, og vi kan af togets GPS også se, at det afgik planmæssigt kl. 19:59. Ifølge Rejseplanen er der to muligheder for at komme fra Tjæreborg til Esbjerg omkring kl. 20 om søndagen, hvilket også var tilfældet d. 14.01.2024.



Skærmbillede fra Rejseplanen.dk over rejser fra Tjæreborg til Esbjerg omkring kl. 20 d. 14.01.2024.

Toget, som XX havde set skulle afgå kl. 20:05, har derfor været tognr. 5715, der kørte i modsat retning af Arrivas direkte tog mod Esbjerg. Tog nr. 5771 kørte mod Tønder/Niebuil, hvor der i Bramming var forbindelse til et DSB Intercity tog mod Esbjerg. Vi kan se, at toget d. 14.01.2024 afgik fra Tjæreborg kl. 20:06. Da der var mulighed for at komme fra Tjæreborg til Bramming med begge disse afgange, har de også fremgået af Arriva Tog app d. 14.01.2024. Alle afgange forsvinder dog fra appen få minutter op til afgang, for at skal være mulighed for at nå at gennemføre et køb og modtage sin billet i appen, inden man står på toget. Vi anbefaler, at man anvender Rejseplanen til at tjekke rejsetider, da den bliver opdateret med forsinkelser. Et tog vil desuden fremgå helt frem til afgang, også hvis det er forsinket, og også efter afgang.

Vedr. kontrolafgiftens beløb udstedes en kontrolafgift altid til samme beløb uanset, hvilken rejse man foretager. Hos Arriva er taksten 1.100 for voksne og unge. Det fremgår i de Fælles Landsdækkende rejseregler

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 rejsekortet 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. Derfor fastholder Arriva kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.100,00 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand