

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0190
- Klageren:** XX
8000 Aarhus
- Indklagede:** Arriva (nu GoCollective Tog)
CVR-nummer: 12 24 59 04
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.100 kr. grundet forevisning af billet købt i Midttrafiks billetapp, som ikke var gyldig til rejse med Arriva-tog
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at DSB-appen ikke virkede, at hun forgæves forsøgte at finde ud af, hvordan hun kunne billettere på anden vis, at hun købte en billet til 124 kr. i Midttrafik-appen, men efterfølgende fandt ud af, at den ikke var gyldig i toget, samt at hun forsøgte at få hjælp af kontrolløren, som i stedet for at hjælpe udstedte en kontrolafgift
- 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 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva (GoCollective Tog) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.100 kr.

Beløbet skal betales til Arriva (GoCollective Tog), 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 28. marts 2024 med Arrivas tog på strækningen Aarhus – Struer, da der efter Hadsten st. var kontrol af hendes rejsehjemmel. Toget afgik ifølge Arriva planmæssigt fra Aarhus st. kl. 11:54, og fra Hadsten st. afgik toget med 1 minuts forsinkelse kl. 12:17.

Ifølge klageren foreviste hun ved kontrollen nedenstående 12-zoners Midttrafik-mobilbillet fra Aarhus Centrum til Viborg til en pris på 124 kr., som hun efter eget udsagn havde købt i hast, da hun ikke kunne åbne DSB's billetapp og købe sin billet dér, før hun steg på toget.

Midttrafik-billetter er imidlertid ikke gyldige i Arrivas tog, hvilket fremgår såvel i købsflowet som på selve billetten, og klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.100 kr., idet Arriva pr. 1. januar 2024 har øget kontrolafgiftsbeløbet fra 1.000 kr. til 1.100 kr. Kontrolafgiften blev udstedt til klageren kl. 12:22 til strækningen Hadsten – Viborg, og som årsag til afgiftens udstedelse angav kontrolløren: "Ingen billet".

Klagerens Midttrafik-mobilbillet:



Den 5. april 2024 anmodede klageren via Arrivas kontaktformular om, at kontrolafgiften blev frafaldet og anførte således:

”

Hvad var det for noget udstyr der ikke virkede: DSB Appen

Hvad var problemet med udstyret : Den lukkede ned hver gang jeg prøvede at åbne appen, for at købe en billet. Jeg har taget en video for at understøtte mit bevis, som er vedhæftet nedenfor. Jeg prøvede at købe en billet igennem Rejseplanen Zoner i stedet, fordi det ikke lykkedes mig andre steder. Jeg betalte 124 kr. for den. Jeg prøvede at finde et sted som jeg kunne købe billetten på udover, jeg har også vedhæftet beviser nedenfor, jeg er nu klar over de ikke er gyldige. Det er bare for at vise, jeg gjorde hvad jeg kunne, da appen ikke virkede.”

Arriva fastholdt dog kontrolafgiften den 11. april 2024 med henvisning til, at billetter købt i Midttrafik-appen ikke er gyldige i Arriva- og DSB-tog og anførte videre:

” For at have gyldig billet til din rejse mellem Hadsten og Viborg skulle du i stedet have købt en billet i RejseBillet app, have checket ind på et rejsekort eller have købt billet i billetautomaten på stationen.”

Under ankenævns sagen har Arriva indsendt den video, som klageren har optaget af problemerne, som hun oplevede med DSB-appen. På videoen ses, at klageren forsøger at åbne DSB-appen, og at appen gentagne gange lukker ned igen med det samme.

Arriva har sendt sagen i høring hos DSB, som har oplyst, at der ikke blev registreret nogen problemer med DSB-appen den pågældende dag. DSB har sendt logs fra appen, som viser, at der omkring det relevante tidspunkt blev gennemført mange andre billetkøb i appen uden problemer.

Klagerens video og de indsendte logs fra DSB har været forelagt for ankenævnet.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Det fremgår af klagerens Midttrafik-mobilbillet ovenfor, at den er købt fra Aarhus til Viborg, og at den endvidere er udstedt kl. 11:57 *efter* togets afgang fra Aarhus st.

Sekretariatet har derfor bedt klageren om at oplyse, om hun rejste fra Aarhus, da dette ikke fremgår af oplysningerne i sagen. Klageren har hverken besvaret sekretariatets henvendelse herom eller sekretariatets rykkerskrivelse for svar.

Sekretariatet har derpå spurgt Arriva, hvor klageren rejste fra, og hvornår det pågældende tog afgik fra Aarhus.

Hertil har Arriva svaret:

”Det fremgår ikke i vores sagsbehandling hvor kunden er stået på toget - udelukkende hvor kontrolafgiften er udstedt fra, og hvor kunden har oplyst at hun skulle rejse hen. Det er ikke noget vi har undersøgt nærmere, da Midttrafikbilletten ikke er gyldig i vores tog.

Toget afgik fra Aarhus til planlagt afgangstid kl. 11:54.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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

”Da klageren købte en billet med gyldighed fra Aarhus til Viborg, lægger vi indledningsvis til grund, at klageren rejste med Arrivas tog fra Aarhus st., hvorfra toget afgik kl. 11:54, og at klageren først efter togets afgang købte en mobilbillet i Midttrafik-appen kl. 11:57.

Mobilbilletter skal være købt og modtaget på mobiltelefonen før påstigning, og Midttrafiks mobilbilletter er endvidere ikke gyldige til rejser med Arrivas tog.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt klageren med rette.

Vi kan ikke lægge til grund, at klagerens problemer med DSB-appen, skyldtes tekniske problemer i selve appen, som DSB/Arriva var ansvarlige for, idet der ikke af DSB blev registreret problemer med billettappen den pågældende dag, og da der blev gennemført mange billetkøb i appen i det pågældende tidsrum.

Endvidere påhvilede det klageren selv at sørge for at billettere på anden vis, før hun steg ombord på toget, når hun ikke kunne åbne DSB-appen og købe billetten der.

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

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 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 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.

I den konkrete sag vedrørte klagerens forseelse en billet til omkring 124 kr., hvilket efter vores opfattelse ikke er proportionalt med en kontrolafgift på 1.100 kr., når klageren faktisk købte en billet til 124 kr. i Midttrafik-appen.

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 lovbekendtgørelse 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 rejsereregler (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:

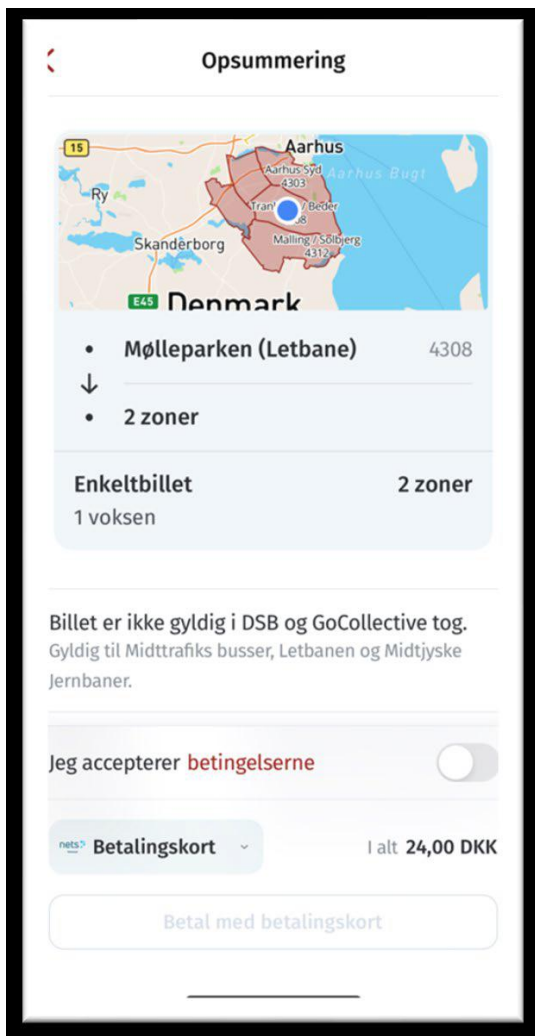
”Jeg skulle tage toget til Viborg. Jeg køber altid billet, og sørger for at være i god tid med det. Men denne gang virkede DSB appen ikke, jeg prøvede at finde alle andre muligheder for at kunne købe billet, uden held. Så jeg ville spørge kontrolløren om det i stedet, om hvordan jeg skulle købe billet. I hast fik jeg købt billet på zone billetter, hvor jeg kort efter fandt ud af, at det ikke virkede i tog. Derfor søgte jeg igen efter en kontrollør for, at høre hvordan jeg skulle købe billet når DSB appen havde systemsvigt. Da jeg så endelig fik fat i en kontrollør, gav hun mig en bøde fremfor at hjælpe mig. Jeg er udemærket godt klar over, at der ikke bliver skildret mellem god og ond tro, men i denne situation handler det udelukkende om, at jeg ikke havde mulighed for at kunne købe en billet. Jeg har iPhone og har aldrig oplevet problemer før med appen, jeg prøvede også at slette og installerer appen igen uden held. Jeg prøvede at søge diverse muligheder for hvordan jeg ellers kunne købe en billet, og fik endda købt en billet et forkert sted. Det nævner jeg for, at bevise jeg har gjort hvad jeg kunne for, at købe en billet. Men det er svært, at købe en billet når billet appen ikke virker.”

Indklagede anfører følgende:

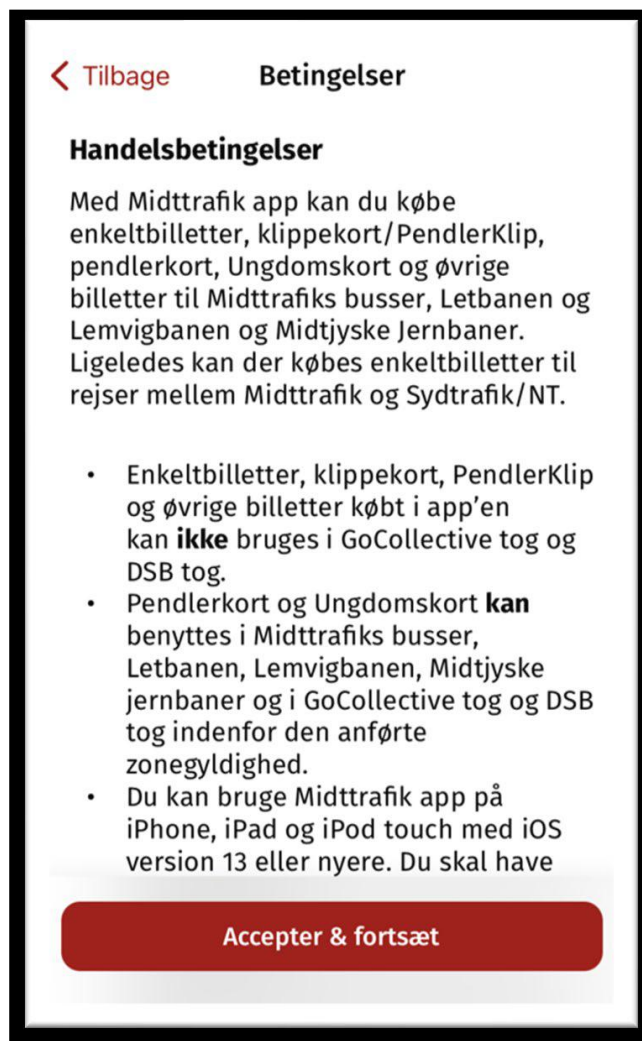
”GoCollective (tidligere Arriva) har gennemgået sagen om XXs klage over kontrolafgift nr. [udekladt] udstedt den 28.03.2024 kl. 12:22 i toget mellem Hadsten og Viborg. Kontrolafgiften blev

udstedt fordi XX ved billetkontrol i toget, fremviste en billet købt via Midttrafiks App, som ikke er gyldig til rejse med GoCollectives tog.

Vi modtog den 05.04.2024 en henvendelse fra XX, vedrørende ovenstående kontrolafgift, hvor hun skrev at appen lukkede ned når hun forsøgte at åbne den og via Rejseplanen zone købte derefter en billet til 124 kr. Vedhæftet var to billeder af hendes Midttrafik billet (hhv. bilag 3 og 4) samt en videooptagelse af at DSB App uden held bliver forsøgt åbnet (bilag 5).



Skærmskud fra købsproces



Skærmskud fra betingelser

GoCollective besvarede klagen den 11.04.2024 hvor vi fastholdt kontrolafgiften under henvisning til, at billetter købt via Midttrafik App ikke er gyldige i GoCollective og DSB's tog, hvilket både fremgår under købsprocessen og i betingelserne, som man accepterer ved køb og på selve billetten (Se billet i bilag 3).

GoCollective har i forbindelse med, at vi har modtaget klagen via ABTM indhentet bekræftelse fra DSB på, at der ikke har været registreret fejl i DSB App den pågældende dag, og at der er foretaget mange køb i tidsrummet omkring togafgang. XXs udfordringer med at åbne DSB app må derfor skyldes en fejl på hendes egen telefon.

Oplever man udfordringer med at købe billet, opfordrer vi til at man køber billet på anden vis. XX kunne i stedet have købt billet i RejseBillet appen, på DSB.dk eller i billetautomaten på stationen.

GoCollectives stillingtagen til klagesagen

GoCollective fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på et korrekt grundlag og i overensstemmelse med de gældende regler på området, da der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrol i toget, idet en Midttrafik billet er ikke gyldig til rejse i GoCollectives tog.

Vi henviser derudover til De fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig en gyldig billet inden ombordstigning på toget.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand