

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2018-0191
Klageren:	XX 8380 Trige
Indklagede:	Arriva
CVRnummer:	18429101
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet. Ifølge klageren købte hun billet i en billetautomat, men modtog ingen billet.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Arriva, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 10. august 2018 rejse med ARRIVA fra Hinnerup st. til Aarhus H st. Ifølge klageren købte hun kl. 22:46 en billet i billetautomaten på stationen, men på grund af en fejl ved automaten modtog hun aldrig billetten. Hun steg derefter på toget.

Ved efterfølgende kontrol blev hun kl. 23:08 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel.

Klageren anmodede den 22. august 2018 Arriva om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor.

Arriva fastholdt den 4. september 2018 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at man skal købe billet på anden vis f.eks. i en app, på nettet eller i en anden billetautomat, hvis man oplever problemer med en billetautomat, og at der er to billetautomater på Hinderup st., hvoraf den ene fungerede.

Klageren har i den efterfølgende klage til ankenævnet anført, at billetautomaten ikke udskrev nogen billet, men trak pengene alligevel, samt at hun viste billeder af billetautomaten til kontrolløren. Klageren har dog ikke underbygget disse udsagn med indsendelse af kontoudskrift eller screenshots fra mobilen.

Arriva har gjort gældende, at det pågældende køb var et kontantkøb til 2 voksne, hvorfor der ikke kan være trukket penge herfor på klagerens betalingskortkonto, samt at købet blev annulleret, hvorfor billetautomaten ikke fik penge og derfor heller ikke udskrev nogen billet.

10-08-2018 20:58:39	nauhn01	KorrelationsId: [REDACTED]
10-08-2018 20:58:44	nauhn01	deliveryFinished kalder reset
10-08-2018 20:58:50	nauhn01	[SystemInfo Paymentstate=operable Modules [cash1=operable paysuitable=false, coin1=operable, note1=not present, card1=operable, ZeroPayment1=operable, printer1=operable, printer2=inoperable, vkdata0=operable, hi0=operable]] Roll1=operable initialcount=3950 failed=0 printed=2 left=3948, Roll2=operable initialcount=3950 failed=5 printed=1547 left=2403, Clipcard3=inoperable initialcount=0 failed=0 printed=0 left=0]]
10-08-2018 21:47:04	nauhn01	[SystemInfo Paymentstate=operable Modules [cash1=operable paysuitable=false, coin1=operable, note1=not present, card1=operable, ZeroPayment1=operable, printer1=operable, printer2=inoperable, vkdata0=operable, hi0=operable]] Roll1=operable initialcount=3950 failed=0 printed=2 left=3948, Roll2=operable initialcount=3950 failed=5 printed=1547 left=2403, Clipcard3=inoperable initialcount=0 failed=0 printed=0 left=0]]
10-08-2018 22:46:14	nauhn01	Ordre - H&Wsid: 30235, skOrdrenr: 80345823 - Beløb: 90,00 - Godkendt: 22:46:02
10-08-2018 22:46:14	nauhn01	Billet - H&Wsid: 30235, skOrdrenr: 80345823 - Billet: 2 voksne, 10. aug, Hinnerup til Aarhus H - Pris: 90,00
10-08-2018 22:46:17	nauhn01	[PayMsg Payorder id = 1 Paymentmessage msg=inserted - mop=card - currency=null - value=0 - balance=9000]
10-08-2018 22:46:22	nauhn01	[PayMsg Payorder id = 1 Paymentmessage msg=inserted - mop=card - currency=null - value=0 - balance=9000]
10-08-2018 22:46:44	nauhn01	[PayMsg Payorder id = 1 Paymentmessage msg=retry - mop=card - currency=null - value=0 - balance=0]
10-08-2018 22:47:44	nauhn01	[PayMsg Payorder id = 1 Paymentmessage msg=inserted - mop=card - currency=null - value=0 - balance=9000]
10-08-2018 22:49:16	nauhn01	Brugeren har trykket cancel
10-08-2018 22:49:17	nauhn01	Ordre - H&Wsid: 0, skOrdrenr: 80345823 - Annulleret
10-08-2018 22:49:17	nauhn01	DeliveryJob abort
10-08-2018 22:49:21	nauhn01	[PayMsg Payorder id = 1 Paymentmessage msg=null - mop=null - currency=null - value=0 - balance=0 Payend completed=false - abortreason=timeout Summaries []]
10-08-2018 22:49:22	nauhn01	Salg - H&Wsid: 30235, skOrdrenr: 80345823 - Betalingsmåde: Kontant - Beløb: 0,00 - At returnere: 0,00 - Har returneret: 0,00 - Billetprint: 0 - Klippekortprint: 0 - Godkendt: NULL

SEKRETARIATETS BEHANDLING:

Sekretariatet har anmodet Arriva om at oplyse, hvornår der efter klagerens forsøg på køb af billet blev foretaget næste køb, samt indsende logs fra begge automaters funktion i timerne før, under og efter klagerens købsforsøg.

Videre har sekretariatet anmodet Arriva om nærmere at forklare tidspunkterne i loggen:

22:46:14
22:46:17
22:46:22
22:46:44
22:47:44
22:49:16.

Herunder særligt hvad baggrunden er for, at der i tidsrummet 22:46:44 – 22:47:44 intet skete, og om det er normalt, at man venter i 1 minut i købsflowet, samt på hvilket tidspunkt i forløbet kunden skal putte kontanter i automaten, for at den udskriver en billet, og hvad baggrunden er for logningen kl. 22:49:22, hvor der står "Betalingsmåde kontant" - er det kunden, som selv indtaster hvorledes, der betales?

ARRIVA har svaret følgende:

"Det er korrekt at vi, i vores første svar til kunden, skrev at der på Hinnerup station er to billetautomater, hvoraf den ene fungerede. Vi medgiver at den formulering kan opfattes som om, at den anden ikke fungerede. Dette var dog ikke tilfældet. Som dokumentation for at begge billetautomater var funktionelle, vedlægger vi logfiler som følger:

Billetautomat nr. 01 – (Den som kunden angiveligt forsøgte at benytte kl. 22.46)

Den 10.08.2018 i tidsrummet fra kl. 16.00 til 23.59

I dette tidsrum er der foretaget 6 forsøg på køb af billetter, hvoraf kun 1 (påbegyndt kl. 22.46) ikke er gennemført succesfuldt.

Derudover er der gennemført automatiske systemcheck ca. en gang i timen, hvoraf ingen har indikeret fejl.

Billetautomat nr. 02

Den 10.08.2018 i tidsrummet fra kl. 19.00 til 23.59

I dette tidsrum er der foretaget 1 forsøg på køb af billet, som også er gennemført succesfuldt.

Der er ligeledes gennemført automatiske systemcheck ca. en gang i timen, uden indikationer på fejl.

Forklaring til log fra billetautomat nr. 01 i tidsrummet 22:46:14 til 22:49:16 er, at i dette tidsrum afventer billetautomaten betaling fra enten kort eller kontanter.

Vi har fået en præcis udredning om aktiviteterne i dette tidsrum, og her fået oplyst at der under dette forløb har været sat et kort i billetautomaten, men at kunden enten har annulleret købet, eller taget kortet ud igen, uden at betaling gik igennem. Der kan også have været noget galt med kortet. Det har vi desværre ikke mulighed for at se.

Når der er gået et ikke nærmere defineret tidsrum (nogle minutter) uden der er kommet enten et brugbart betalingskort eller mønter svarende til prisen i automaten, annullerer maskinen købet.

Man skal ikke aktivt vælge hvilken betalingsform man ønsker at benytte, men blot enten indsætte brugbart kort og indtaste koden til kortet eller indkaste mønter. Begge betalingsmoduler er åbne indtil betaling er gennemført.

Vedr. log kl. 22:49:22

Da der ikke blev betalt med hverken kort eller mønter, blev købet annulleret og der blev lavet en log over dette. Der hvor der står kontant betyder bare at både kortmodulet og kontantmodulet har været åbent for indbetaling, men at der er modtaget kr. 0,00 og at der er returneret 0,00 samt at der er printet 0 billetter og 0 klippekort.

Såfremt kunden alligevel har fået trukket pengene for dette købsforsøg, bedes dette dokumenteret og vi vil så undersøge sagen nærmere, da der i så fald vil være tale om en fejl vi ikke har set før.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 10. august 2018 ikke forevise nogen billet, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har gjort gældende, at der i forbindelse med billetkøbet i automaten på Hinderup st. blev trukket penge fra hendes konto, men klageren har ikke har godtgjort dette med fremlæggelse af en kontoudskrift fra sin bank.

Arriva har ved fremlæggelse af log fra den ene automat påvist, at der på tidspunktet for klagerens angivelse af billetkøbet, blev indtastet bestilling af 2 voksenbilletter med kontantbetaling, men at kunden selv annullerede bestillingen, hvorfor der ikke blev udskrevet nogen billetter.

Ankenævnet kan uden anden dokumentation fra klageren ikke lægge til grund, at automaten var fejlbehæftet og ikke udskrev en billet, som klageren har betalt for.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget fremgår 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 750 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg fik en kontrolafgift, da DSB billetautomaten ikke udskrev nogle billet, men trak pengene alligevel. Jeg viste billeder jeg tog af maskinen til kontrolløren, men han skulle udstede en kontrolafgift, da jeg ingen billet havde fået.

Kontrolløren fra Arriva sagde jeg skulle klage over DSB, men da bøden er fra Arriva kan DSB ikke gøre noget.

At enten DSB eller Arriva betaler min kontrolafgift, da det er deres ansvar at billetautomaten skal virke.”

Indklagede anfører følgende:

”Vi har gennemgået sagen om [...] klage over kontrolafgift nr. [...], udstedt den 10. august 2018 kl. 23.08 i toget mellem Hinnerup og Aarhus, grundet manglende billet.

Forudgående korrespondance

Vi modtog den 22. august 2018 en klage over kontrolafgiften fra [klageren] som oplyste, at hun købte en billet kl. 22.46, men at hun ikke modtog billetten og derefter fik en kontrolafgift i toget. Der var ikke hæftet bilag til klagen.

Arriva besvarede henvendelsen den 4. september 2018, hvor vi fastholdt kontrolafgiften begrundet med, at der på Hinnerup station er to billetautomater og dermed en ekstra automat at købe billet i, hvis den ene fejlede, samt med henvisning til muligheden for også at købe billet via Arriva Tog app. Vi henviste endvidere til de Fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det blandt andet fremgår at der for den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip som indebærer, at man selv skal sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet inden man stiger på toget.

I klagen sendt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro den 4. september 2018 skriver [klageren] at hun fik en kontrolafgift fordi DSB billetautomaten ikke udskrev billet, men trak pengene alligevel. Hun oplyser endvidere at Arrivas kontrollør under udstedelsen af kontrolafgiften sagde at hun skulle klage til DSB, hvilket DSB dog har afvist at kunne gøre noget ved, da det er Arriva der har udstedt kontrolafgiften.

Arrivas kommentarer til sagen

Til oplysningerne fra [klageren], modtaget hos Ankenævnet for Bus, Tog og Metro den 4. september 2018 kan vi tilføje, at hvis man ønsker at klage over en kontrolafgift udstedt af Arriva, henvises der på selve kontrolafgiften til klagevejledningen på www.arriva.dk.

Oplysningen om, at beløbet skulle være blevet trukket fra [klagerens] konto, selvom der ikke blev printet nogen billet, er først kommet til Arrivas kendskab ved modtagelsen af klagen fra ABTM.

Vores kundeservicemedarbejder har noteret på sagen i vores kontrolafgiftssystem, at [klageren] havde forsøgt at købe 2 stk. voksen billetter fra Hinnerup til Aarhus, og dette fremgår da også af logfilen for billetautomaten, hvoraf et udsnit kan ses her nedenfor [udeladt, da der gengivet ovenfor].

Det fremgår endvidere af logfilen, at brugeren har annulleret købet, samt at der var tale om forsøg på køb af billet betalt med kontanter, ikke kort.

Det fremgår i øvrigt af logfilen fra billetautomaten, at der ikke er forsøgt købt andre billetter i tiden op til togafgangen mod Aarhus kl. 23.03. Dette gør sig ligeledes gældende for den anden billetautomat på Hinnerup station. Ej heller er der registreret nogen fejl på nogen af billetautomaterne hverken på køb før eller efter [klagerens] forsøg på køb. Da der endvidere er gennemført et succesfuldt køb af billet kl. 20.58 via den billetautomat [klageren] forsøgte at købe billet ved og som ovenstående udsnit stammer fra, konkluderer vi, at også denne billetautomat var funktionel op til [klagerens] togafgang.

Arrivas stillingtagen til klagen

Ved billettering i toget havde [klageren] ingen gyldig billet, på trods af, at der var 2 funktionelle billetautomater på Hinnerup station.

Arriva fastholder derfor kravet for kontrolafgiften på kr. 750,- idet vi henviser til de, i den forudgående korrespondance, oplyste regler samt ovenstående supplerende information.

Såfremt [klageren] fastholder at der er blevet trukket penge fra hendes kort, bedes det venligst dokumenteret at denne transaktion hidrører fra netop dette forsøg på køb af billet, og vi vil da undersøge den side af sagen nærmere. Uanset ændrer det dog ikke på vores stillingtagen til denne sag, da [klageren] fortsat er ansvarlig for at sikre sig gyldig billet forud for påstigning, og at der i denne forbindelse var andre muligheder på stationen for at opnå gyldig rejsehjemmel til rejsen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand