

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0260
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af sin kæreste YY
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Arriva
CVRnummer: 18429101
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 750 kr. da klageren og dennes kæreste ikke kunne checke ind på rejsekort umiddelbart efter optankning, hvorfor de ved en fejl købte to billetter i Midttrafiks app i stedet for i Arrivas.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, da de har betalt for to billetter
Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på i alt 1.500 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

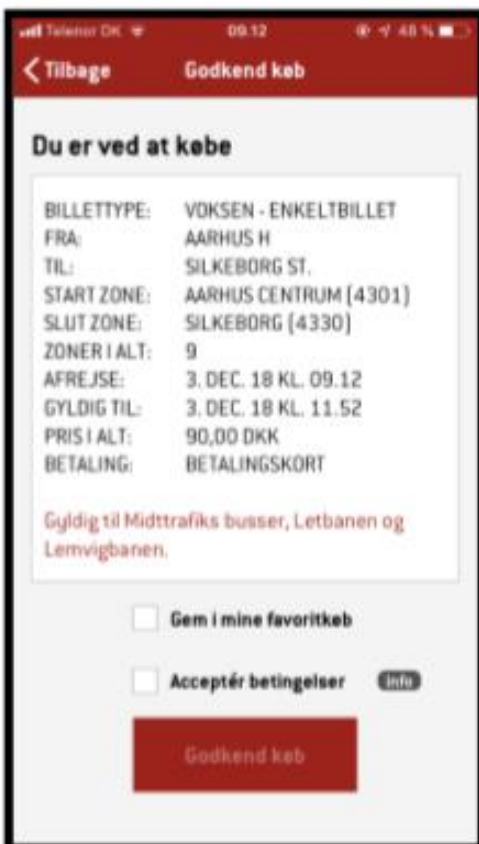
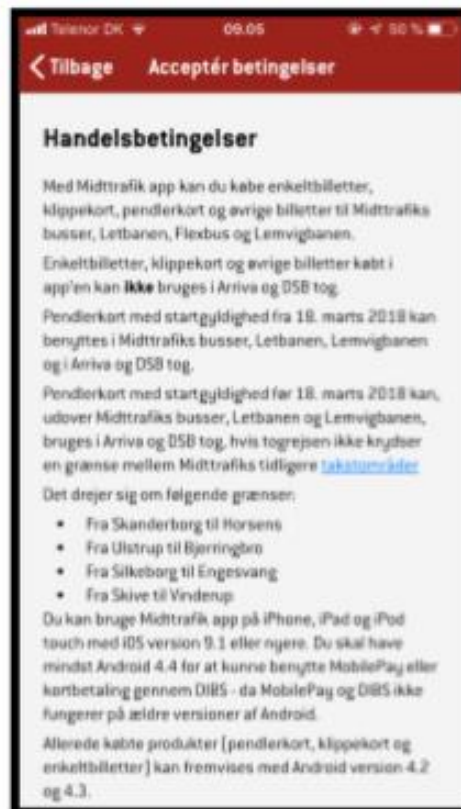
Klageren og dennes kæreste skulle fredag den 26. oktober 2018 rejse med toget fra Århus H. til Silkeborg st. På Århus H. ville klageren checke sig selv og sin kæreste ind på rejsekort, men der var ikke nok penge på rejsekortet, og klageren valgte derfor via www.rejsekort.dk selvbetjening at tanke 300 kr. op på kortet. Da de igen prøvede at checke ind, var det optankede beløb endnu ikke registreret, fordi der kan gå op til 5 timer, hvorfor parret fortsat ikke kunne checke ind på rejsekortet. Hvis de i stedet havde tanket op i en rejsekortautomat på stationen, ville beløbet være blevet overført til rejsekortet med det samme.

Da parret ikke kunne checke ind på rejsekortet, besluttede de sig for, efter at have snakket med togføreren, at købe billetter til 90 kr. stykket over app'en, hvorefter de steg om bord på toget. Under rejsen var der kontrol af parrets rejsehjemmel, og det var først ved denne kontrol, at klageren og dennes kæreste fandt ud af, at de havde købt billetter via Midttrafiks app og ikke Arrivas.

Billetter i Midttrafiks app er ikke gyldige til rejse med Arriva, og de blev begge pålagt en kontrolafgift på hver 750 kr.

Klageren anmodede den 30. oktober 2018 Arriva om at annullere de to kontrolafgifter på i alt 1.500 kr. og anførte til støtte herfor, at hun og kæresten i princippet havde købt billetter og derfor var i god tro, samt at det ikke var deres skyld, at det optankede beløb på 300 kr. på rejsekortet ikke blev registreret med det samme, således at de kunne checke ind på dette.

Arriva fastholdt den 12. november 2018 kontrolafgifterne og henviste til, at det på alle stationer er oplyst, at der kan gå op til fem timer, før optankning på rejsekort er registreret, at billetter købt via Midttrafiks billetapp ikke er gyldige i Arrivas tog, at man i forbindelse med køb i app'en godkender sit køb, at det i forbindelse med godkendelsen fremgår, at billetten kun er gyldig i Midttrafiks busser, Aarhus Letbane og Lemvigbanen, og at dette også fremgår af selve billetten.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Et flertal på 3 stemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen, Asra Stinus) udtaler:

Klageren kunne ikke checke ind på sit rejsekort, da det optankede beløb via selvbetjeningen på hjemmesiden endnu ikke var registreret på selve rejsekortet. Ankenævnet har tidligere udtalt, at den besked, som kunden får ved tank op, på tilstrækkelig tydelig vis informerer om, at der kan gå op til fem timer i tog, før bestillingen overføres til kundens rejsekort. Hvis klageren imidlertid havde valgt at foretage optankningen direkte i en rejsekortautomat på stationen, ville beløbet være overført til rejsekortet med det samme.

Da klageren efterfølgende valgte at købe billetter via Midttrafiks app, accepterede hun handelsbetingelserne. Af disse fremgår det tydeligt, at billetterne ikke er gyldige i Arriva-tog.

Kontrolafgifterne for manglende gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Det fremgår af Midttrafiks oplysninger på deres hjemmeside om deres mobilbilletapplikation, i forbindelse med købsflowet og på billetten, at billetten er gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen. Herved må naturligt forstås, at den ikke er gyldig på en strækning, der køres af Arriva.

Vi finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren og dennes kæreste skal fritages for kontrolafgifterne.

Vi bemærker dog, at det bør fremgå direkte af billetten, at den *kun* er gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen og ikke som anført på det fremlagte eksempel, hvor der står anført, at billetten er gyldig til Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen. Dette kan opfattes således, at billetten *også* er gyldig til disse transportformer (ud over andre).

Et mindretal med 2 stemmer (Torben Steenberg) udtaler:

Klageren kunne ikke checke ind på sit rejsekort, da det optankede beløb via selvbetjeningen på hjemmesiden endnu ikke var registreret på selve rejsekortet. Ankenævnet har tidligere udtalt, at den besked, som kunden får ved tank op, på tilstrækkelig tydelig vis informerer om, at der kan gå op til fem timer i tog, før bestillingen overføres til kundens rejsekort. Hvis klageren imidlertid havde valgt at foretage optankningen direkte i en rejsekortautomat på stationen, ville beløbet være overført til rejsekortet med det samme.

Efter at klageren konstaterede, at saldoen fortsat var for lav til check ind, steg hun ikke om bord på toget, men forsøgte at erhverve sig gyldig rejsehjemmel på anden vis.

Hun valgte at købe billetter til i alt 180 kr. via Midttrafiks app. Det er ikke dokumenteret for ankenævnet, at der i købsflow'et blev oplyst om, at billetten ikke var gyldig til rejse med Arriva, således som det fremgår af en tidligere ankenævns sag 2018-0199.

Derimod stod der på selve billetten, at den var "gyldig til rejse med Midttrafiks busser, Letbanen og Lemvigbanen".

Denne formulering kan efter min opfattelse tolkes således, at billetten *også* er gyldig til disse transportformer (ud over andre, som fx Arriva).

Som følge af det anførte, og selv om det står anført i handelsbetingelserne, at billetten ikke er gyldig til Arriva, finder jeg i dette konkrete tilfælde, hvor der rent faktisk er betalt for rejserne, at det var undskyldeligt, at klageren og kæresten troede, at de kunne anvende billetterne som gyldig rejsehjemmel.

Herefter skal Arriva frafalde kontrolafgifterne.”

Da afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

I lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser 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 pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver på vegne af mig selv og min kæreste.

Vi skulle fredag d. 26/10 tage toget fra Århus H til Silkeborg kl. 13. Vi kom i god tid, for at scanne mit rejsekort - mig selv + én ekstra passager (min kæreste).

Vi opdagede, at der ikke var nok penge på rejsekortet, til at kunne komme til Silkeborg, og måtte derfor tanke kortet op. Efter at have tanket kortet op med ekstra 300kr., ville den ikke registrere mit rejsekort med det ny-overførte beløb. Vi prøvede op til flere gange, men der skete intet.

Vi greb til et alternativt - da vores tog snart skulle køre - og snakkede med togføreren, hvor vi forklarede ham om vores situation. Han nævnte, at vi kunne købe en billet over appen istedet, men at det selvfølgelig ikke, ville være til samme prisleje, som det var på rejsekort. Det var jo fair nok - vi ville bare gerne med toget, da vi havde skulle nå et pickup i Silkeborg.

Vi købte hurtigst muligt en billet, for at sikre os selv, at vi havde en billet til Silkeborg.

Hvad vi overså var, at vi havde købt billetter via DSB. I vores travlhed, var vi fokuseret på at købe billetten, uden at tænkte over, at vi rejste med Arriva. Det var først da kontrolløren skulle se vores billet, at vi indså vores fejlkøb. Vi forklarede kontrolløren vores situation, uden at få nogen form for sympati.

Vi står nu begge med en bøde på 750kr. hver + betalte togbilletter på ialt 180kr. Jeg synes ikke, at det kan være rimeligt, at vi skal betale for bøden, da vi i realiteten havde købt en billet. Det var jeres automat der ikke kunne overføre mine 300 kroner med det samme, så jeg kunne registrere os begge på mit rejsekort. Jeg er en trofast og jobsøgende borger, der aldrig vil tage en gratis togtur og risikere en dyr bøde.”

Indklagede anfører følgende:

”Arriva har gennemgået sagen om [klagerens og dennes kærestes klager] over deres kontrolafgifter, udstedt den 26.10.2018 kl. hhv. 13.10 og 13.12, i toget mellem Aarhus H og Silkeborg, fordi de, ved billetkontrol i toget, fremviste billetter købt via Medttrafiks App, som ikke er gyldige til rejse med Arrivas tog.

Vi modtog den 30.10.2018 en henvendelse fra [klagerens og dennes kæreste], vedrørende ovenstående kontrolafgifter, som de ikke fandt rimelige, idet de havde købt billetter til rejsen via Midttrafik App. Forud herfor havde [klageren] foretaget en optankning på 300 kr. af sit rejsekort, via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, kl. 12.56, som ikke blev overført til kortet indenfor den korte frist før togafgang kl. 13.00. Derfor kunne [klageren] ikke foretage check ind for sig selv og [kæresten] inden det ønskede rejsetidspunkt. [parret] nævnte derefter problemet for Arrivas lokomotivfører som nævnte at de evt. kunne købe billet via appen. Derefter valgte [de] at købe billet via Midttrafik App. [De] skrev, at de havde overset at de havde købt billetter via DSB (var dog Midttrafik), hvilket skyldtes travlhed.

Arriva besvarede henvendelsen den 6. august 2018, hvor vi fastholdt kontrolafgiften med henvisning til at billetter købt via Midttrafiks App ikke er gyldige til rejse i Arrivas tog, samt at man accepterer at være blevet informeret herom, inden man godkender sit køb. Derudover oplyste vi, at [de] skulle have købt billet i billetautomaten på Silkeborg station, eller på www.arriva.dk eller via Arriva Tog App. Vi henviste endvidere til de Fælles landsdækkende rejseregler som ligeledes findes på www.arriva.dk

Vi oplyste endvidere at der ved optankning af rejsekort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk kan gå op til 5 timer før optankningen er klar til at man kan foretage check-ind ved standerne på togstationer, samt at der kan gå op til 24 timer i busser.

Endelig henviste vi til de Fælles landsdækkende rejseregler, som kan læses på www.arriva.dk, hvoraf det fremgår at der for den kollektive trafik i Danmark gælder et selvbetjeningsprincip som betyder, at man selv skal sikre at man har gyldig billet inden man stiger på toget. Arriva fastholdt kontrolafgifterne og oplyste at disse skulle betales senest den 26.11.2018.

Det fremgår af Rejsekortbestemmelserne som man accepterer, når man anskaffer sig et Rejsekort, at optankning via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk skal foretages mindst 5 timer før man skal rejse med tog. Man kan læse bestemmelserne her:
<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/kortbestemmelser/2018/175253-kortbestemmelserpriva-t-februar-2018-m65-laese.pdf>

2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via www.rejsekort.dk

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller

10

perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på www.rejsekort.dk under "Tank-op" og "Periodekort".

Hvis man har brug for optankning som kan anvendes med det samme, skal dette foregå via stationernes Rejsekort automater. Læs mere herom her:

<https://www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/saadan-bruger-du-rejsekort/tank-op.aspx>



Tank op med det samme

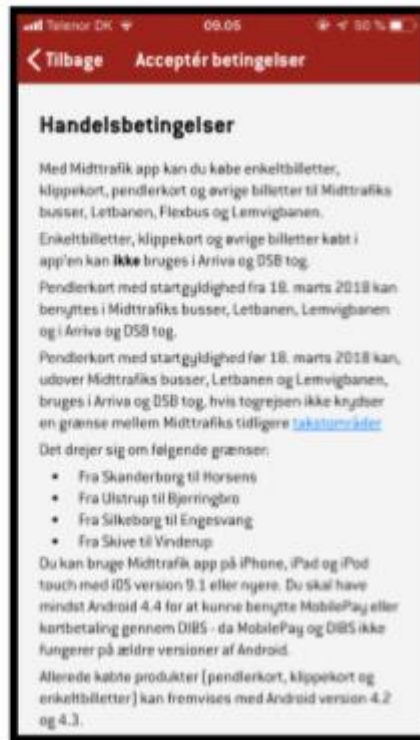
Har du brug for at overføre penge til dit rejsekort her og nu, kan du bruge [rejsekortautomaterne](#). På rejsekortautomater kan du kun tanke op med betalingskort, mens du på [salgssteder](#) kan tanke op med både kontanter og betalingskort.

Følgende betalingskort kan bruges

Dankort/Visa Dankort, Visa/Visa Electron, MasterCard, Maestro, JCB

Vi kan derudover oplyse at det fremgår både under Midttrafik App's startside og handelsbetingelser (som man skal acceptere at have læst, ved køb) at disse billetter og klippekort ikke er gyldige i Arrivas tog. Det står derudover med rød tekst ved godkendelse af det enkelte køb, at billetten er gyldig til Midttrafik's busser, Letbanen og Lemvigbanen. Derudover oplyses dette på Midttrafik's hjemmeside: (<https://www.midttrafik.dk/billetter-og-priser/midttrafik-app/>), at billetter købt via Midttrafik's App ikke er gyldige i Arrivas tog. Se billedeksempler nedenfor.

Startside i Midttrafik App, Handelsbetingelser og Godkendelsesside ved billetkøb:



Passagerer der træffes i Arrivas tog uden gyldig billet får udstedt en kontrolafgift, også når dette skyldes travlhed eller uopmærksomhed fra passagerens side.

Arrivas stillingtagen til klagen:

Arriva fastholder fortsat kravet for kontrolafgifterne á kr. 750,- pr. stk. på baggrund af de oplyste regler for rejse uden gyldig billet i Arrivas tog samt ovenstående uddybning.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand