

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0015
- Klageren:** XX  
2300 København
- Indklagede:** Arriva  
**CVRnummer:** 18429101
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet forevisning af mobilbillet, som var købt efter påstigning på dagens sidste tog, og som først var gyldig til den næste afgang ca. 6 timer senere.
- Parternes krav:** Klageren ønsker principalt, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han har betalt for billetten, at det ikke var muligt at købe billet til den pågældende afgang, men kun til den efterfølgende, og at toget satte i gang, da han modtog billetten. Subsidiært ønsker han at få refunderet billettens pris.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften og afviser at godtgøre klagerens udgifter til billetten.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen (2 stemmer)  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 8. maj 2019 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 21. december 2018 med dagens sidste tog fra Aarhus Banegård til Viborg st., men han var lidt forsinket og nåede derfor ikke at købe billet inden ombordstigning.

Ifølge klageren fandt han en plads efter ombordstigning og gik derefter på toilettet, hvor der pludseligt lød en alarm. Han skulle derfor lige sunde sig, efter han genfandt sin plads og begyndte så at købe en enkeltbillet i DSB's app. Men han fik kun mulighed for at købe en billet til den kommende afgang den 22. december 2018 kl. 05:53. Denne billet modtog han på telefonen kl. 23:30 samtidigt med, at toget begyndte at køre.

Der kan ifølge Arriva ikke købes mobilbilletter til en togafgang, hvis der er mindre end 5 minutter til afgangstidspunktet, fordi billetter kan være forsinkede undervejs.



Klagerens billet

Ved kontrol af klagerens billet var denne endnu ikke aktiv, og kl. 23:39 blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Som årsag anførte kontrolløren: "Ikke gyldig billet".

Ifølge klageren blev billetten aktiv ca. 20 minutter efter kontrolafgiftens udstedelse.

Han anmodede den 22. december 2018 Arriva om at annullere kontrolafgiften og anførte som gengivet ovenfor, samt at når man betaler fuld pris for en billet, er billetten ikke udelukkende gyldig til den specifikke afgang, men kan anvendes til andre afgang. Pengene blev straks trukket fra hans konto, hvorfor han regnede med, at alt var i orden, og at billetten ville være gyldig til rejsen.

Arriva fastholdt kontrolafgiften den 8. januar 2019, da mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ifølge selvbetjeningsprincippet i den kollektive transport skal passageren selv sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning på toget. Kontrolafgiften til klageren for at have modtaget mobilbillet efter ombordstigning blev dermed pålagt med rette.

Klagerens begrundelse, om at tiden var løbet fra ham, og han var forsinket og derfor ikke nåede at købe en billet, ændrer ikke ved dette.

Ankenævnet finder, at klagerens forklaring om toiletbesøg og alarm mv. efter ombordstigning ikke indebærer, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at det var muligt for klageren inden ombordstigning at købe en papirbillet til den omhandlede rejse enten i en billetautomat eller betjent billetsalg på banegården.

Ankenævnet bemærker videre, at klageren ikke var berettiget til refundering af mobilbillettens pris, uanset at billetten var ubrugt, idet dette ifølge reglerne på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) kræver, at refunderingen skal søges indtil dagen før billettens gyldighedsdato.

**Fra [www.DSB.dk](http://www.DSB.dk):**

## **Hvordan refunderer jeg min billet?**

Har du købt din DSB Standardbillet/Enkeltbillet/Zonebillet i det betjente salg eller på en automat, kan du få pengene tilbage i det betjente salg. Det koster et ekspeditionsgebyr på 40 kr., da der er en del omkostninger forbundet ved at lave en tilbagebetaling. Det er altid prisen på købstidspunkt, der gælder, hvis du vil have pengene tilbage.

Vil du refundere en billet, du har købt i DSB app eller i DSB Netbutik, kan du gøre det indtil dagen før og kun online uden gebyr.

[Refunder din DSB Netbutik eller DSB app billet](#)

Herefter kan klageren ikke få medhold i hverken sin principale eller subsidiære påstand.

### **RETSGRUNDLAG:**

Af § 14 stk. 1 i lov om jernbaner 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, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Arrivas afgørelse vedr. min klage angående kontrolafgiften 2xxxxx er tydeligvis en standard afgørelse, hvori der ikke er taget stilling til mine anbringender/argumenter. Min klage bygger således på disse argumenter, herunder hændelsen på toilettet inden afgang samt den købte billet, som jeg blev trukket for 23.30, og som jeg alligevel ikke kunne bruge. Sidstnævnte gør, at jeg både står med en betalt billet samt en kontrolafgift.

Desuden har jeg ikke kunnet finde lignende sager hos Ankenævnet, som svarer til min eller kan sammenlignes med min sag og skabe præcedens for denne.

Begrundelsen for, at jeg "uforvarende" kom til at købe en billet til afgang kl. 05.53, som var den næstkommende afgang, var, at der på DSB's hjemmeside står, at der ikke købes billet til en specifik afgang på dagen, når man betaler fuld pris. Jeg var klar over, at den afgang som stod i DSB appen var senere end 23.29, men havde fuld tiltro til, at man ville se situationen, som en uheldig hændelse, hvor jeg dels bliver ramt at mobilbillet ikke kan købes 5 min. før afgang (hvad jeg ikke vidste) og dels af et døgnskifte. Billetten ville derfor have været "aktiv" 20 minutter efter kontrolløren kom forbi – 23.39.

Havde jeg vist, at jeg ville blive pålagt en afgift i den foreliggende situation, når/hvis der kom en togkonduktør, havde jeg aldrig købt en billet. Jeg ville selvfølgelig have en billet, og har på intet tidspunkt haft i sinde at rejse "gratis". Arriva skulle selvfølgelig have deres penge for turen, hvilket også skete med mit køb. Jeg mener således at have gjort alt, hvad der stod i min magt for i den konkrete situation at have en billet og kunne rejse med toget.

I Arrivas afgørelse skrives, at der ikke kan købes billet via DSB's app, hvis der er mindre end 5 min til afgang. Dvs. hvis man er ved toget 23.24.01, ikke ville kunne tage med toget kl. 23.29 via en mobilbillet. Dette var jeg som nævnt ikke klar over, da jeg købte billetten. Jeg var overbevist om, at afgangens stadig ville være at finde i DSB-appen.

Men denne klage til Ankenævnet ønsker jeg derfor, at der konkret tages stilling til alle mine argumenter – som de er anført i min oprindelige klage til Arriva, da disse er centrale for min klage og ønske om annullering af kontrolafgiften.

Det er muligt at billetkontrolløren har handlet korrekt i situationen, selv om jeg finder, at ved-

kommende med bare en smule konduite og servicemindedhed utvivlsomt kunne se, at jeg ikke ønskede at "snyde" for betaling og ikke burde have udstedt en kontrolafgift, så hele denne klagesag kunne være undgået.

Der anmodes om, at kontrolafgiften annulleres, subsidiært at kontrolafgiften nedskrives med den betalte billets pris og klageafgiften.

Arrivas svar ses ikke at indeholde nyt. Den Ankenævns afgørelse som Arriva henviser til er ikke sammenlignelig med min sag, hvorfor denne skal afgøres ud fra de konkret foreliggende omstændigheder.

Meningen med at der gives mulighed for at klage til Ankenævnet må være, at sagerne behandles konkret og ikke ud fra standardbegrundelser, idet dette gør klagesystemet/Ankenævnet illusorisk og uden reelt indhold/indflydelse.

Min klage fastholdes derfor og jeg skal indledningsvis henholde mig til de ting, jeg har anført i tidligere korrespondance. Supplerende skal anføres:

Jeg er enig i, at Arriva efter jernbanelovens § 14 og den tilhørende bekendtgørelses § 4 "KAN" opkræve en kontrolafgift i den foreliggende situation, men spørgsmålet er om de i den foreliggende situation "SKAL".

Lovens og bekendtgørelsens ordlyd åbner jo tydeligvis muligheden op for, at der vil være situationer, hvor man "KAN", men ikke nødvendigvis "SKAL". I de Fælles landsdækkende rejseregler har man ændret ordet "KAN" til "SKAL" i standardiseringens navn og for nemheds skyld. Efter min opfattelse, er det her Ankenævnet kommer på "banen", idet Ankenævnet ikke – i de situationer, hvor Arriva anvender standarder – er bundet af den private virksomheds interne regler, men skal derimod foretage en vurdering/anvende lovens ordlyd, der altså giver mulighed for at foretage en reel vurdering ud fra de konkret foreliggende omstændigheder.

Dette skal jeg høfligst anmode om, sker i denne sag.

Lovens og bekendtgørelsens regler om kontrolafgift er fastsat ud fra bl.a. princippet i straffelovens § 298, stk. 1, nr. 4 om at man kan straffes – her pålægges en kontrolafgift – hvis man "uden erlægelse af den fastsatte betaling tilsniger sig til befordring med et offentligt samfærdselsmiddel", hvilket bygger på en almindelig forsæts-betragtning. Har man forsæt til at ville unddrage sig betaling eller på godt dansk: er der tale om at den pågældende ville snyde sig til en rejse uden at ville betale for denne.

Dette har der ikke været tale om i mit tilfælde, jf. de tidligere anførte anbringender herom. Man må ikke påbegynde en rejse uden en gyldig billet. I min konkrete situation, hvor jeg godt nok har indfundet mig i toget, men er påbegyndt billetkøb inden afgang - har jeg lidt svært ved at se, hvorledes jeg skulle have handlet anderledes. Da toget igangsætter går mit køb af en billet samtidig igennem. Jeg har derefter ikke andre muligheder end at blive i toget – uvidende om at billetten ikke skulle være gyldig. Jeg var "fanget" i toget. Jeg skal i den forbindelse samtidig anføre, at enkeltbilletter ifølge Arrivas hjemmeside under Kort/billetter, angives at have en gyldighed fra kl. 04:00 til det følgende døgn kl. 03:59.

Arriva har valgt – muligt på grund af mange sager – ikke at ville foretage en konkret vurdering i sine klagesager, men den mulighed har Ankenævnet derimod. Ankenævnet har mulighed for at foretage en konkret juridisk vurdering, herunder i relation til forsættet mht forsøg på unddragelse af betaling samt anvendelse af begreberne god eller ond tro og er ikke bundet af DE fælles rejse-

regler, men alene af loven og bekendtgørelsen, der som angivet åbner op for et skøn og en fakultativ anvendelse af reglerne.

Endelig anmodes om, at Arriva tager stilling til min refusions anmodning vedr. den købte billet, såfremt jeg ikke får medhold i min klage. I Arrivas regler om refusion står, at man skal anmode om refusion af en købt billet dagen før afrejse eller på afrejsedagen mod et gebyr på 40 kr. Disse anmodninger har ikke været en mulighed i mit tilfælde, idet det er min opfattelse, at den købte billet, var en gyldig billet til den aktuelle af mig benyttede afgang.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel til en rejse inden ombordstigning. Kan passageren ikke købe billet via sin mobiltelefon som ønsket, er det passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet på anden vis, inden ombordstigning på toget. På Aarhus H – hvorfra rejsen blev foretaget – er der flere billetautomater, og derudover var 7-eleven åben for salg af billetter. Arriva skelner ikke mellem, hvorvidt der måtte ligge god eller ond tro til grund for manglende gyldig billet. Passagerer, der rejser uden gyldig billet, vil få udstedt en kontrolafgift. Arriva fastholder derfor fortsat kravet for kontrolafgiften på kr. 750,-, idet vi henviser til de oplyste regler i den forudgående korrespondance med [klageren] samt ovenstående supplerende information. Derudover henviser vi til Ankenævnets tidligere afgørelse i sagsnr. 2016-0297.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand