

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0292
- Klageren:** XX
7441 Bording
- Indklagede:** Arriva Tog
CVR-nummer: 12245904
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 65 kr. da billetautomaten var ude af drift og rykkergebyr på 100 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han fik lov af en ansat på stationen til at køre gratis med toget
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. maj 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Arriva er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 65 kr. og rykkergebyret på 100 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. Hvis han får medhold i at rykkeren er en fejl oprindeligt og at denne ikke kan opkræves, har klageren fået medhold i mere end 25 %

-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.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 1. september 2019 rejste med Arriva Tog fra Skjern st. til Aarhus H., men da han ankom til stationen for at købe en billet i automaten, var denne ude af drift.

Ifølge klageren kom en kontrollør hen til automaten og beklagede, at den var ude af drift og oplyste, at de derfor kunne rejse gratis med toget.

Klageren steg herefter ombord, men ved kontrol af hans billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 65 kr., svarende til prisen for den billet, han skulle have haft købt, fordi kontrolløren var vidende om, at automaten var ude af drift.

Kontrolafgiften så således ud:

Legitimation
Uden Id
Årsag
Automaten virkede ikke

Gyldighed
Denne kontrolafgift er gyldig
i Arrivas tog som billet til
den anførte station.

AARHUS - SKJERN
Fra: Skjern
Til: Aarhus H

Gyldig for
1 x Voksen 65,00 kr

Udstedt af
Medarbejder ID: 96425

Betaling
Afgiften skal betales inden
14 dage via bank eller netbank.
+71<00000020755203+84046043<

Klagevejledning findes på
[arriva.dk/
kundeservice/kontrolafgift](http://arriva.dk/kundeservice/kontrolafgift)
eller ved at scanne QR koden.
Klagefristen er 14 dage.

Klageren mente, at der ikke var givet nogen klagevejledning, hvorfor han ikke klagede over kontrolafgiften.

Arriva sendte ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 19. november 2019 med betalingsfrist den 3. december 2019.

Klageren skrev den 28. november 2019 til Arriva, at han havde fået lov til at rejse gratis af én kontrollør, og så kunne en anden kontrollør ikke omgøre denne beslutning og udstede en kontrolafgift.

Arriva fastholdt kontrolafgiften på 65 kr. og rykkergebyret på 100 kr. den 8. december 2019, allerede fordi klageren ikke havde klaget inden udløbet af 14-dages fristen. De gjorde derudover gældende, at det ikke havde ændret på udfaldet, hvis han havde klaget inden for fristen, idet kontrolafgiften svarede til billetprisen og var udstedt efter gældende retningslinjer, når han ikke havde kunnet købe billet.

Klageren skrev på ny den 8. december 2019, at selv om det måtte være en fejl, at han havde fået lov at rejse gratis, kunne man ikke omgøre denne beslutning efterfølgende, og han havde mange dårlige oplevelser med Arriva, hvorfor han ikke ville betale dem penge, som de ikke havde ret til juridisk. Han ville undersøge lovgivningen og vende tilbage.

Den 12. december 2019 fastholdt Arriva kontrolafgiften og rykkergebyr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det er et grundlæggende princip i den kollektive trafik, at passageren skal betale for rejsen og som udgangspunkt selv er ansvarlig for at sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

I den konkrete sag var det ifølge Arriva ikke muligt at købe billet i automaten på stationen, hvorfor personalet var instrueret i, at passagerer uden billet skulle have pålagt kontrolafgift svarende til rejsens pris.

I klagerens tilfælde blev der udstedt en kontrolafgift på 65 kr., svarende til prisen for en Ungbillet. Ankenævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at det var på denne måde, at klageren fik mulighed for at betale for rejsen, selv om det er uheldigt, at Arriva kaldte det en "kontrolafgift".

Klageren har gjort gældende, at en kontrollør på Skjern st. oplyste, at klageren kunne rejse gratis. Klageren har ikke godtgjort dette. Arriva har gjort gældende, at klageren må have fejlopfattet oplysningen.

Selv om en ansat i strid med Arrivas regler måtte have oplyst klageren om at kunne rejse gratis, er Arriva i den konkrete situation ikke bundet af en sådan fejloplysning, når kontrolafgiften reelt var en billet på rejsens pris. Ankenævnet finder, at klageren ikke havde en berettiget forventning om at kunne rejse gratis, selv om automaten var ude af drift, hvorfor der ikke har foreligget omstændigheder, der gør, at kontrolafgiften skal frafalde.

Det stod tilstrækkeligt tydeligt på kontrolafgiften, at man skulle klage inden 14 dage, og hvor man kunne finde en klagevejledning.

Da klageren ikke gjorde indsigelser eller betalte kontrolafgiften inden fristens udløb, var Arriva berettiget til den 19. november 2019 at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. renteloven § 9 b, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1 i lov om ændring af lov om trafikselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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.

Fra renteloven § 9 b:

”For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelseren er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skulle rejse fra Skjern til Bording med Arriva. Da jeg forsøger at købe min billet, kan jeg ikke. Automaten er ude af drift. Så kommer en kontrollør hen og siger, at han beklager og vi derfor kan rejse gratis. Jeg takker og går ind i toget. Stoppet før jeg skal af, kommer en anden kontrollør hen til mig i toget og beder om min billet. Jeg forklarer ham sagen, men han er ligeglad. Han giver mig en kontrolafgift svarende til min billet. Det skal siges, at denne kontrollør intet nævnte angående klagemuligheder og frister (forbrugerklagenloven §4).

Jeg ignorerer denne afgift, da jeg har fået lov at rejse gratis af den første kontrollør, hvilket dermed må være det gældende.

Forleden fik jeg så en rykker sendt til min adresse. Derefter ringede jeg ind for at klage, men medarbejderen fik fat på virkede fjern og ubehagelig. Så lagde jeg på og lavede en skriftlig klage. Den fik jeg ikke hold i, da det er imod virksomhedens ”gældende regler”. Derfor henvender jeg mig til jer i håbet om, at I vil hjælpe mig.

Jeg har desværre været afhængig af offentlig transport i et par år nu, og alt for ofte, har jeg haft dårlige/ubehagelige oplevelser med Arriva. Dette kommer af forsinkelser, dårlig plads/for mange rejsende på samme strækning og manglende sikkerhed i togene (strækningen mellem Herning og Aarhus H). Her får de udviste asylansøgere fra Kærshovedgård lov at rejse gratis, da de er for farlige til at personalet og Arrivas ledelse tør gøre noget ved det. Ydermere er de til gene og fare for de andre rejsende. Jeg synes at det er ynkeligt og pinligt, at de (Arriva) bruger deres energi på almindelige rejsende, som altid rejser med gyldig

billet og er ordentlige passagerer, fremfor at gøre noget ved de rigtige problemer. Det er i sidste ende rigtig mange penge, Arriva får lokket ud af folk ved at gøre sådanne ting, hvilket jeg mener er skamfuldt og etisk ukorrekt.

Selvom beløbet er så småt, føler jeg, at jeg bliver nødt til at gøre opmærksom på denne sag. Jeg vil være rigtig ked af, at give Arriva penge som ikke tilhører dem.

Da jeg den 1. september 2019 rejste fra Skjern til Bording og Arrivas billet-system ikke virkede, fik jeg rejsen gratis af en Arriva-medarbejder. Altså har jeg fået "varen" gratis. Derefter er en anden Arriva-medarbejder ikke i ret til at tilbagetage varen.

Dette er ikke et spørgsmål om Arrivas interne politik, men lovgivningen."

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolafgift nr. [xxx] blev udstedt til billetpris (ung-billet) på 65 kr. til [klageren] den 01.09.2019 kl. 18.24 i toget mellem Skjern og Aarhus H, da [klageren] ikke var i besiddelse af en billet, grundet et problem med billetautomaten i Skjern. Arrivas kundeservicemedarbejder i toget var bekendt med problemet med billetautomaten, hvorfor han udstedte kontrolafgiften til billetpris. Kontrolafgiftens pålydende på 65 kr. skulle betales senest 14 dage efter udstedelsen, hvilket fremgår af kontrolafgiften, som blev udleveret til [klageren] i toget. Ligeledes af kontrolafgiften fremgår det, at man kan finde klagevejledning på arriva.dk.

Kontrolafgiften blev imidlertid ikke betalt, og derfor sendte Arriva en betalingspåmindelse den 19.11.2019, som udløste et gebyr på 100 kr, hvorfor vi bad [klageren] betale det da skyldige beløb på 165 kr. senest den 03.12.2019. Den 28.11.2019 modtog vi en klage over kontrolafgiften og rykkergebyret fra [klageren], altså knapt 3 måneder efter udstedelsen i toget. [klageren] oplyste at hverken vores billetautomat eller app virkede, og at han derfor havde fået lov, af en kontrollør på Skjern station, til at rejse gratis med toget til Aarhus. Arriva besvarede klagen den 08.12.2019, hvor vi gjorde opmærksom på, at hvis man vil gøre indsigelse over en kontrolafgift, skal man henvende sig senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Arriva fastholdt kontrolafgiften og rykkergebyret og bad Jonas betale de 165 kr. senest den 22.12.2019. Til information oplyste vi endvidere, at det ikke ville have ændret på vores afgørelse, selvom [klageren] havde henvendt sig indenfor tidsfristen, da Arrivas medarbejdere udsteder kontrolafgifter efter de gældende regler; har man ikke gyldig billet, vil man få udstedt en kontrolafgift. Hvis medarbejderen er bekendt med, at der er været fejl på billetautomaten på afrejsestationen og man derfor ikke havde mulighed for at købe billet, kan Arrivas kundeservicemedarbejder udstede en kontrolafgift lydende på prisen for en billet.

Vi henviser endvidere til de Fælles landsdækkende rejseregler der gælder for den kollektive trafik i Danmark, som kan findes på www.arriva.dk Arriva vægter vores passagerers og medarbejders sikkerhed højt og man kan føle sig tryk ved at rejse med Arriva. Der kan til tider opleves trængsel i vores tog og vi kan desværre ikke garantere at der altid er en siddeplads til alle

passagerer på hele rejsen, men Arriva holder løbende øje med antallet af rejsende i vores tog, ved hjælp af elektronisk passagertællingssystem og indsætter og disponerer materiel efter hensyntagen til disse tællinger. For så vidt angår [klagerens] øvrige klagepunkter om andre rejsendes mellemværender med Arriva, kan vi ikke kommentere herpå, idet alle sager om kontrolafgifter er personlige og fortrolige. Generelt kan vi oplyse at Arrivas kundeservicemedarbejdere skal udstede kontrolafgift til alle rejsende som ikke er i besiddelse af gyldig billet. Skulle der være tilfælde hvor dette ikke er sket, er dette ikke i overensstemmelse med Arrivas procedure på området. Det er dog i så fald et personaleanliggende som håndteres internt hos Arriva.

Arrivas stillingtagen til klagen

Da der ikke er tvivl om at [klageren] foretog rejsen fra Skjern til Esbjerg, uden at kunne fremvise billet ved kontrol, fastholder Arriva at det er korrekt, jævnfør de gældende regler om, at man skal have gyldig billet ved rejse med toget, at der blev udstedt en kontrolafgift på 65 kr. svarende til prisen for en Ung-billet fra Skjern til Aarhus H.

Idet det fremgår tydeligt af kontrolafgiften at denne skulle betales senest 14 dage efter udstedelsen, ligesom der oplyses om hvor man kan finde klagevejledning, fastholder Arriva hele det skyldige beløb på 165 kr.

Alle rejsende i Arrivas tog skal være i besiddelse af gyldig billet. I modsat fald, udstedes en kontrolafgift. Arrivas medarbejdere giver ikke nogen lov til at rejse gratis i vores tog. Hvis [klageren] har fået denne opfattelse ved samtale med en unavngiven Arriva medarbejder på stationen i Skjern, beror dette på en misforståelse. Reglerne på området, som fremgår af vores første besvarelse til Ankenævnet og gentages her nedenfor, er helt klare og kendes af alle Arrivas medarbejdere.

Arrivas medarbejdere udsteder kontrolafgifter efter de gældende regler; har man ikke gyldig billet, vil man få udstedt en kontrolafgift. Hvis medarbejderen er bekendt med, at der er fejl på billetautomaten på afrejsestationen og man derfor ikke havde mulighed for at købe billet, kan Arrivas kundeservicemedarbejder udstede en kontrolafgift lydende på prisen for en billet. Som sket i dette tilfælde.

Vi henviser endvidere til de Fælles landsdækkende rejseregler der gælder for den kollektive trafik i Danmark, som kan findes på www.arriva.dk

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand