

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0121
Klageren:	XX 9352 Dybvad
Indklagede: CVR-nummer:	Arriva Tog A/S 12 24 59 04
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden billet med den indsatte togbus, da der ikke kunne betales med kontanter, som var det eneste betalingsmiddel, klageren havde medbragt
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften mod betaling af billettens pris, og gør gældende, at det skal være muligt at betale med kontanter Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Middtun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. september 2022 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Arriva Tog A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

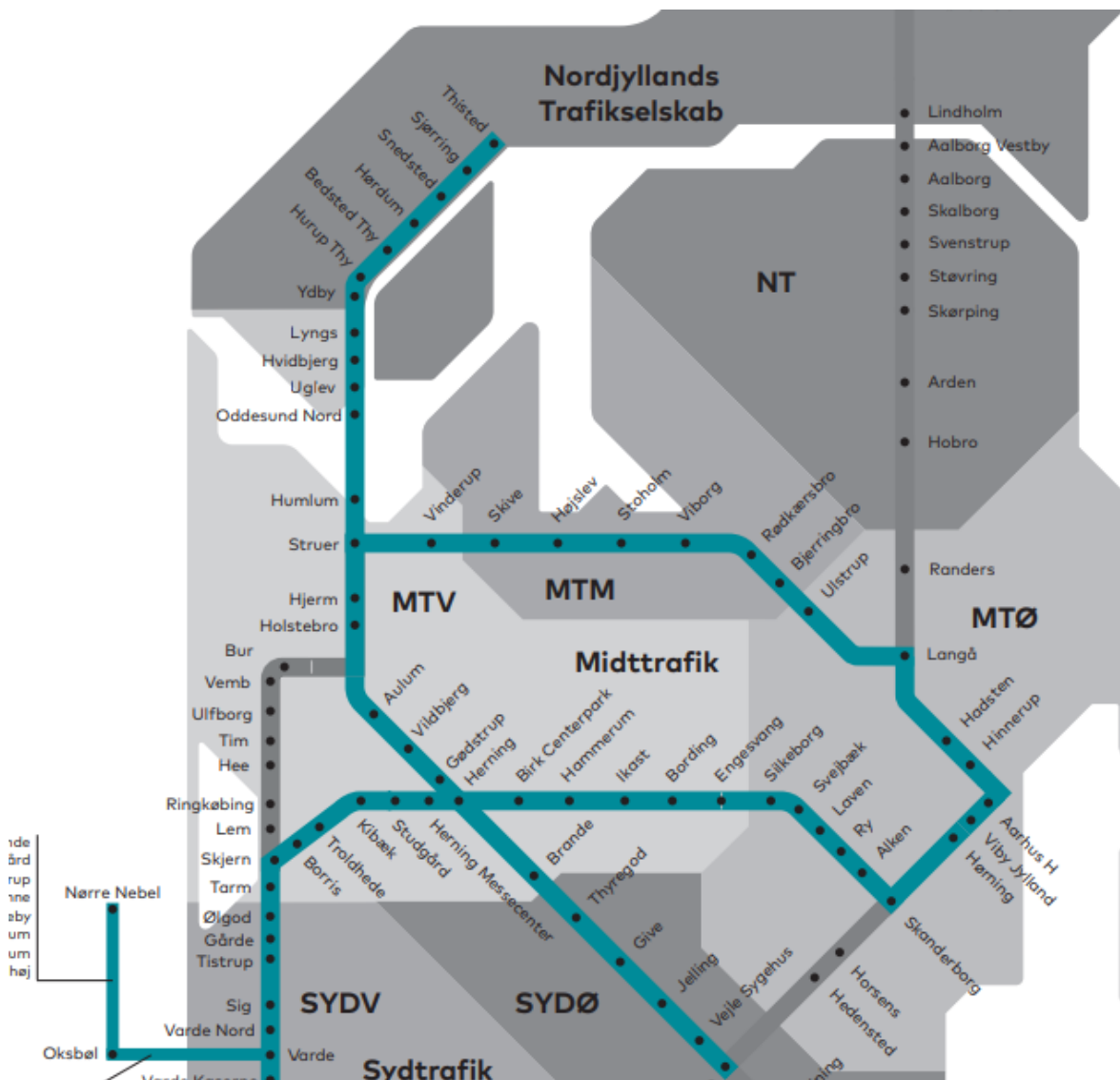
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 skulle den 6. maj 2022 rejse med Arriva tog fra Hvidbjerg st. via Struer st. til Aarhus, hvor der den pågældende dag på strækningen Thisted st. – Struer st. som erstatning for toget var indsat Arriva togbusser på grund af et planlagt sporarbejde.

Uddrag af Arrivas togstrækninger (turkis):



Klageren forsøgte at købe billet i billetautomaten på Hvidbjerg st., men han havde kun kontanter, hvilket der ikke kan betales med i billetautomaten, som kun tager imod betalingskort, og der findes ikke et betjent billetsalg på stationen. Han spurgte herefter chaufføren på togbussen, om han kunne købe en billet af ham, hvilket chaufføren afviste.

Arriva har oplyst, at der ikke sælges kontantbilletter i Arrivas togbusser, ligesom der ikke sælges kontantbilletter ombord på Arrivas tog.

Ifølge klageren var hans bil brudt sammen, og hans eneste mulighed for at komme til Struer var at rejse med togbussen, hvorfor han steg ombord på bussen uden at have købt en billet, fordi han ikke har nogen smartphone med Arrivas billetapp.

Efter togbussens afgang fra Hvidbjerg st. var der kontrol, og klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren anmodede efterfølgende Arriva om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at det efter hans opfattelse var ulovligt at afvise kontant betaling og tilføjede, at han gerne ville betale billetprisen for rejsen. Han vedlagde kopi af sin billet fra Struer st. til Aarhus H.:



Hvis klageren havde kunnet købe billetten fra Hvidbjerg st., ville den have kostet 221 kr.:

Hvidbjerg St. → Aarhus H

22. august 2022
Afgang: 12:23
Ankomst: 15:57

Enkeltbillet, standard
1 Voksen

I alt 221 kr.

Billetten er gyldig til én rejse med tog og bus fra den station/afrejsezone til den station/destinationszone, som fremgår af billetten.

Arriva fastholdt kontrolafgiften på 1.000 kr. med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til at, det ikke er muligt at købe billet i togbussen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Tre ankenævnetsmedlemmer (Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Anna Langskov Lorentzen) udtaler:

"Vi lægger til grund, at den bus, som klageren rejste med den 6. maj 2022 mellem Hvidbjerg st. og Struer st., var indsat af Arriva som erstatning for toget, og at der derfor gjaldt de samme betingelser for rejse med bussen, som normalt gælder for rejse med Arriva tog.

I henhold til disse betingelser (Fælles landsdækkende rejseregler) skal der ved rejser med Arriva tog billetteres inden ombordstigning enten i billetautomater, på selskabets hjemmeside, via mobile enheder, eller på større stationer i betjente salgssteder. På Hvidbjerg st. er der ikke et betjent salgssted, men en selvbetjent billetautomat, hvilket fremgår af Arrivas hjemmeside. Her fremgår det endvidere, at Arrivas billetautomater kun modtager betalingskort, hvilket også fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler.

Klageren steg ombord på Arrivas togbus på Hvidbjerg st. for at rejse til Struer st. velvidende, at han ikke var i besiddelse af en gyldig billet.

Da han således ved kontrollen i bussen ikke kunne forevise rejsehjemmel, blev kontrolafgiften pålagt klageren med rette.

Arriva har under ankenævns sagen oplyst, at chaufføren i Arrivas togbusser ikke varetager billet salg, men alene står for at køre bussen. Det er derfor vores umiddelbare opfattelse, at såvel togbussen som Hvidbjerg st. var indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer, og at Arriva dermed var undtaget fra pligten til at modtage kontanter både i togbussen og på stationen i henhold til betalingslovens § 81, stk. 2., hvorfor der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

En endelig afgørelse af, hvornår der foreligger et ubemandet selvbetjeningsmiljø, falder imidlertid uden for ankenævnets kompetence, idet kompetencen henhører under Forbrugerombudsmanden. Hvis klageren ønsker at gå videre med dette spørgsmål, henvises klageren til at kontakte Forbrugerombudsmanden. Hvis Forbrugerombudsmanden når til en anden konklusion, vil ankenævnet vurdere om nærværende sag skal genoptages."

To ankenævnetsmedlemmer (Torben Steenberg og Gry Midttun) 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. Dette er en stigning på 33,33 %, og 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.

Endvidere finder vi det betænkeligt, at Arriva dengang valgte at gå imod trafikselskabernes beslutning om et fælles fastsat kontrolafgiftsbeløb på 750 kr. for hele landet, som gjaldt i de tidligere fælles landsdækkende rejseregler.

I den konkrete sag vedrørte klagerens forseelse reelt et beløb på 10 kr., idet differencen kun er 10 kr. mellem den billet, som han beviseligt købte fra Struer st. til Aarhus H til 211 kr., og den billet, som han rettelig skulle have købt fra Hvidbjerg st. til Aarhus H, og som ville have kostet ham 221 kr., hvorfor det efter vores opfattelse ikke er proportionalt med en kontrolafgift på 1.000 kr.

Herefter finder vi, at Arriva skal nedsætte kontrolafgiften til 750 kr.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”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 rejseregler (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 750 kr. for voksne, med undtagelse af kontrolafgiften for togrejser med Arriva Tog, som udgør 1.000 DKK 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Uddrag af Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.3:

”

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Der er mulighed for at købe rejsehjemmel på følgende måder:

- Ved rejser med bus kan enkeltbillet købes kontant ved påstigning.
Visse trafikselskaber/buslinjer kan undtages herfra jævnfør selskabernes hjemmesider (se afsnit 21). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.
- Billet skal købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog Region Sjælland, med Vestbanen, med Midtjyske Jernbaner samt med letbanerne.

...

- Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Letbanen ved Aarhus, metroens stationer samt udvalgte stationer på Nordjyske Jernbaner (se www.nj.dk).
- Der kan derudover købes billetter i automater på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen.
Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort. Automater på stationer, der udelukkende er togbetjent af Arriva og Nordjyske Jernbaner, modtager kun betalingskort.
- Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 17).
- De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet).
Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.

Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

”

Fra Arrivas hjemmeside:

”

Hvidbjerg Station

Adresse

Bredgade 2
7790 Thyholm

Togbus

Ved ændringer, hvor der indsættes togbus, holder bussen ved:

- Bredgade - pladsen foran stationen







Services



Rejse til eller fra Hvidbjerg

Hvis du skal rejse til eller fra Baunhøj kan du finde billetten [her](#).



Ofte stillede spørgsmål om stationer

-  Hvor kan jeg finde mere information om de forskellige stationer? 
-  Hvor kan jeg foretage optankning af mit Rejsekort? 
-  Hvor kan jeg købe billet? 

Alle stationer er udstyret med billetautomat, hvor du kan købe billetter samt afhente forudbestilte billetter.

I billetautomaten kan man købe voksen- børne- og ung-billetter til enkelt- og returrejser til og fra næsten alle stationer i Danmark. Billetterne gælder til rejse fra og til de stationer der fremgår af billetten, med både Arrivas og DSBs tog. Der kan desuden købes pladsbillet til visse strækninger.

Derudover kan man afhente og betale billetter bestilt via rejseplanen.dk eller i DSBs netbutik.

-  Hvordan betaler jeg i en billetautomat? 

Der kan betales med Dankort, VISA/Dankort, Visa, Mastercard, Maestro og Visa Electron udstedt i Danmark. Derudover kan der betales med VISA og Mastercard udstedt i udlandet.

Betaler man med debetkort, skal man være opmærksom på, at der på kortet skal være en disponibel saldo, der overholder det beløb, banken har fastsat for kortet ved køb ved ubemandede terminaler.

Bemærk at det ikke er muligt at betale med kontanter i billetautomaterne.

”

Fra bekendtgørelse af lov om betalinger (LBK nr 2710 af 07/12/2021):

”

§ 81. En betalingsmodtager er forpligtet til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 06.00 til kl. 22.00, hvis denne modtager betalingsinstrumenter omfattet af denne lov, jf. dog § 5 i hvidvaskloven og stk. 2, 3 og 5.

Stk. 2. Stk. 1 finder ikke anvendelse ved fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Stk. 3. Betalingsmodtagere, som er beliggende i områder, hvor der kan være en forhøjet risiko for røveri forbundet med modtagelse af kontanter, er uanset stk. 1 alene forpligtet til at modtage kontanter fra kl. 06.00 til kl. 20.00.

Erhvervsministeren fastsætter, i hvilke områder i Danmark der kan være en forhøjet risiko for røveri forbundet med modtagelse af kontanter. Erhvervsministeren offentliggør en meddelelse herom på Erhvervsministeriets hjemmeside.

Stk. 4. Betalingsmodtagere, der ønsker kun at modtage kontanter fra kl. 06.00 til kl. 20.00, jf. stk. 3, skal forinden underrette Finanstilsynet herom.

Stk. 5. Erhvervsministeren kan fastsætte regler om, at bestemte typer af betalingsmodtagere er forpligtet til altid at modtage betaling med kontanter uanset stk. 1-3.

”

Uddrag fra Forbrugerombudsmandens hjemmeside om kontantreglen

(<https://www.forbrugerombudsmanden.dk/hvad-gaelder/betalingstjenesteloven/kontantreglen/>):

”

UNDTAGELSER VED FJERNALG OG SELVBETJENINGSMILJØER

Pligten til at modtage kontanter gælder ikke ved fjernsalg, som fx salg via webshops og andre former for salg over internettet og salg via telefonen.

Kontantreglen gælder heller ikke ved betalinger i ubemandede selvbetjeningsmiljøer, som f.eks. ubemandede benzinstationer, jf. betalingslovens 81, stk. 2.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skulle med togbus fra Hvidbjerg station til Struer, da min bil var gået i stå. Jeg har ikke nogen smart phone med Arriva app eller noget og betaler generelt altid med kontanter. Jeg havde derfor kun kontanter på mig, da jeg forsøgte at købe en billet i automaten på stationen. Men den kunne kun tage kort.

Jeg synes ikke det er rimeligt, at der ikke er kontant betalingsautomater, heller ikke i kiosken ved Hvidbjerg station kunne der købes billet. Når jeg som kunde stiger på bussen og billetdamen sidder oppe foran, men ikke vil modtage kontanter og buschaufføren heller ikke vil modtage nogen form for kontanter, så skal der være denne mulighed, at der senere kan betales hvad der svare til turens pris. Når kunden ikke har andre betalings muligheder, end kontant betaling. Den eneste mulighed var at få en bøde, ellers kunne jeg ikke komme med bussen. Jeg tænkte at jeg ville få den annulleret efter en snak med Arriva. I mit hoved var det chaufføren, der var forkert på den. Men Arriva afviser min klage og fastholder bøden. Det vil jeg gerne klage over.

Det er fuldt forståeligt at man gemmer ubemandede maskiner væk, af frygt for tyveri, men så skal det også være muligt at betale kontant i bussen eller toget, for dem der ikke har andre muligheder.

Jeg vil gerne påminde om at det ikke er lovligt, når en kunde ikke får muligheden for at betale kontant, når det er kundens sidste mulighed.

Jeg er derfor villig til at betale, billettens pris, men ikke afgiften.”

Indklagede anfører følgende:

"

Kontrolafgift nr. [] blev udstedt til [] den 06.05.2022 kl. 12.28 imellem Hvidbjerg og Struer i togbussen, der var indsat i forbindelse med et planlagt sporarbejde på strækningen Thisted-Struer. Kontrolafgiften blev udstedt, fordi [] ikke kunne fremvise billet ved billetkontrol.

Arriva modtog efterfølgende en klage fra []. Med klagen var et billede af en billet til hans videre rejse fra Struer til Aarhus og kontrolafgiften vedhæftet. [] ville ikke acceptere kontrolafgiften, da han kun havde kontanter, og billetautomaten på stationen ikke tog imod kontanter. [] fandt det endvidere uacceptabelt, at han ikke kunne købe billet i bussen.

Arriva fastholdt kontrolafgiften, da Arriva togbusser kører som erstatning for Arriva tog, og henviste derfor til de Fælles landsdækkende rejseregler som kan læses på www.arriva.dk, hvor det fremgår i afsnit 2.4., at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler.

Derudover præciseres det i afsnit 1.1. at dette også gælder for togbusser, indsat som erstatningstransport.

1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet i/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikkselskaber".

1.1. Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, metro, lokalbanetog, letbaner samt rejser med Arriva Tog, DSB og Nordjyske Jernbaner (herefter kaldet bus, tog og metro).

Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.

Udsnit fra De Fælles Landsdækkende Rejseregler.

Arriva sælger ikke billetter i tog, eller indsat erstatningsbefordring. Dette oplyste Arrivas kundeservicemedarbejder til [] allerede ved [] indstigning på bussen. Alligevel valgte [] at stige på bussen.

Arrivas kundeservicemedarbejder udstedte derfor kontrolafgiften til [] efter bussen havde forladt Hvidbjerg station.

Uddybende hertil kan oplyses, at Arriva ikke har personale, der kan varetage salg af billetter, hverken i tog eller togbusser. Arriva er ikke forpligtet til at modtage kontant betaling i togbussen, da en togbus, ligesom en billetautomat, er et såkaldt "ubemandet selvbetjeningsmiljø", hvor der i medfør af "kontantreglen" i betalingslovens § 81, stk. 2 ikke er pligt til at tage imod kontanter. Når en buschauffør f.eks. alene er ansat til at føre bussen og ikke til at forestå salg af billetter, vil der være tale om et ubemandet selvbetjeningsmiljø, idet det fysiske tilstedeværende personales funktion ikke er at modtage betaling for en vare eller tjenesteydelse, jf. [Forbrugerombudsmandens sag nr. 13/02485](#).

Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder at kontrolafgiften er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området, hvorfor Arriva fastholder kravet til betaling af kontrolafgiften på 1.000,00 kr.

"

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg fastholder min klage over kontrolafgiften. Jeg mener stadig ikke at det kan være rigtigt, at man ikke kan betale med kontanter, når man ikke har andre muligheder. Jeg er som sagt ikke ude på at snyde, så jeg er stadig villig til at betale turens pris, men ikke kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand