

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0191
<b>Klageren:</b>	XX på egne vegne og på vegne af veninden YY 6700 Esbjerg
<b>Indklagede:</b>	Arriva Tog A/S
<b>CVR-nummer:</b>	12 24 59 04
<b>Klagen vedrører:</b>	To kontrolafgifter à 1.000 kr. grundet rejse på børnebilletter, selv om de begge var fyldt 18 år, samt kontrollørens adfærd
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgifterne, og gør gældende, at hun og veninden blev dårligt behandlet og hånet af kontrolløren, som ikke ville lytte til dem, men derimod truede med at tilkalde politiet  Indklagede fastholder begge kontrolafgifter
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Arriva Tog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af det fulde beløb på 1.000 kr. for hver af de to pålagte kontrolafgifter.

Beløbene skal betales til Arriva Tog A/S, der sender betalingsoplysninger henholdsvis til klageren og til klagerens veninde.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og dennes veninde rejste om aftenen den 18. juli 2022 med Arriva-tog fra Ribe Nørremark st. til Esbjerg st. på togstrækningen Niebüll – Esbjerg.

Ved kontrol af deres rejsehjemmel ombord på toget foreviste de to børnebilletter, men da de begge var fyldt 18 år og derfor skulle rejse på voksenbillet, blev de hver især pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel.

Klagerens veninde anmodede den 28. juli 2022 Arriva om at frafalde kontrolafgifterne. Hun erkendte, at de havde købt forkerte billetter, idet de ikke havde set nogen anden mulighed for at komme hjem, da de som studerende ikke havde haft råd til at købe voksenbilletter. Hun anførte dog videre, at de i kontrolsituationen havde oplevet at være blevet ydmyget og hånet af kontrolløren, som ikke ville lytte til dem, og som havde råbt og truet med at tilkalde politiet samt havde drøftet deres situation med andre passagerer. Den opførsel, som de havde oplevet fra kontrollørens side, havde ifølge hende slet ikke været i orden og havde medført, at veninden (klageren) havde fået et angstanfald.

Den 1. august 2022 anmodede klageren på egne vegne Arriva om at frafalde kontrolafgiften og henviste til sin venindes klage og beskrivelse af den situation, de havde befundet sig i.

Den 18. august 2022 sendte Arriva svar henholdsvis til klageren og til veninden, hvori Arriva fastholdt kontrolafgifterne med henvisning til, at man skal være 15 år eller derunder for at rejse på en børnebillet. Arriva anførte videre, at de tilstræber, at alle deres passagerer altid får en imødekomende, venlig og professionel service, hvorfor de beklagede, hvis klageren og veninden havde følt, at det ikke var tilfældet, og Arriva havde derfor videresendt klagen til den ansvarlige på området, som ville følge op internt.

Klagerens veninde korresponderede herefter med Arriva om muligheden for at få nedsat kontrolafgifterne med henvisning til den behandling de havde været udsat for i toget, som efter deres opfattelse havde været både frastødende og umenneskelig.

Arriva fastholdt dog kontrolafgifterne i deres helhed og henviste til, at klagen over kontrolløren var blevet videresendt til den leder, som var ansvarlig for personalesager, og at Arriva tager denne slags sager meget alvorligt.

Under sagens behandling i ankenævnet har Arriva oplyst følgende:

”

Medarbejderen har umiddelbart efter udstedelse af kontrolafgifterne, den 18.07.2022 kl. 21:59, noteret på kontrolafgift nr.  at:

- hævdede at være 15 år.
- Hun nægtede at vise dokumentation på alder.
- Hun først ikke ville oplyse cpr-nr.
- Hun flere gange oplyste flere falske cpr-numre.
- Derefter indrømmede, at hun var 18 år.

Den 18.07.2022 kl. 22.01, har medarbejderen noteret på kontrolafgift nr.  at:

- rejste sammen med
- og  var meget svære at få oplysninger ud af.

Vores medarbejder i toget, har derudover noteret på begge kontrolafgifter, at han informerede dem om, at han agtede at tilkalde politiet, fordi de oplyste falske cpr-numre. Ifølge medarbejderen hidsede  sig mere op, og han gik derfor et par minutter og kom tilbage for at give dem en chance mere. Til sidst gav de deres oplysninger. Medarbejderen udstedte kontrolafgifterne, og forlod dem. ”

Klageren har bemærket til ovenstående, at både hun og veninden kan bekræfte, at de ikke ville give deres oplysninger, men derimod prøvede helt roligt at tale med kontrolløren om deres situation, at det var kontrolløren, som først hævdede stemmen, og at han faktisk kontaktede politiet, som han talte med, alt imens han gik frem og tilbage i toget. Herudover diskuterede kontrolløren med en anden passager om, hvorvidt hun og veninden kunne få en fængselsstraf, hvilket alt sammen medførte, at hun fik vejtrækningsproblemer.

Ifølge Arriva har kontrolløren hertil oplyst, at han ikke kan genkende klagerens udlægning af det passerede ved kontrollen.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

### *Vedrørende kontrolafgiften:*

Klageren og dennes veninde, som begge var 18 år, foreviste ved kontrollen i toget den 18. juli 2022 to børnebilletter.

Da der kræves voksenbillet, fra man er fyldt 16 år, havde de således ikke gyldig rejsehjemmel, og begge kontrolafgifter blev dermed pålagt med rette.

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren og veninden efter det oplyste ikke havde råd til at købe voksenbilletter, ligesom det ikke kan føre til et andet resultat, at de i kontrolsituationen følte sig dårligt behandlet af kontrolløren.

Ankenævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for at nedsætte kontrolafgifterne.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at betale fuld pris for sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

#### *Vedrørende kontrollørens adfærd:*

Det fremgår ifølge det oplyste af kontrollørens notater på de elektroniske kontrolafgifter, at klageren og hendes veninde var meget svære at få oplysninger ud af, samt at veninden hævdede at være 15 år og nægtede at fremvise dokumentation for sin alder. Endvidere oplyste hun flere falske CPR-numre og indrømmede først til sidst at være 18 år, hvorefter hun gav sit CPR-nummer.

Det følger af jernbaneloven, at 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, og der fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Henset til, at klageren har bekræftet, at hun og veninden ikke ville give deres oplysninger til kontrolløren, finder ankenævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at kontrolløren oplyste om, at politiet kunne tilkaldes. Den omstændighed, at klageren og hendes veninde opfattede det således, at kontrolløren faktisk tilkaldte politiet, ændrer ikke herpå, idet kontrolløren var berettiget til at tilkalde politiet, når de ikke ville oplyse deres identitet.

Ankenævnet bemærker dog, at Arriva bør sikre, at kontrolpersonalet i situationer, hvor det skønnes nødvendigt at tilkalde politiet til identifikation, altid informerer passageren herom på en professionel måde.

Arriva har oplyst, at klagen over kontrollørens adfærd ved kontrollen er blevet indberettet til den ansvarlige leder, hvorfor ankenævnet ikke foretager sig yderligere i den henseende.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikselskaber 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 1.000 kr. for voksne.

Uddrag af de Fælles landsdækkende rejseregler:

## 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 67 år)
  - Førtidspensionister med flere. (For dokumentation henvises til de enkelte selskabers hjemmeside, se afsnit 17)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til barnepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

Når kunden rejser på aldersbetinget eller statusbetinget rejsehjemmel, skal kunden på forlangende kunne fremvise dokumentation for, at de opfylder betingelserne for at kunne rejse med den pågældende rejsehjemmel.

...

## 2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

...

## 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

### Klageren anfører følgende:

” Min veninde og jeg skulle med et tog fra Ribe til Esbjerg, vi havde så købt den forkerte billet hvilket vi tager fuld ansvar for, så af den grund forstår vi jo godt at vi har fået et kontrolafgift for. Men da vi sidder inde i toget og kontrolløren kommer hen til os, prøver vi stille og roligt forklare situationen. Han begynder derefter at hæve stemmen og nærmest med det samme råbe ad os. Han truer med at ringe til politiet og river andre passagerer fra toget med ind i vores situation. Hvor han sammen med passagererne diskuterer hvor vidt vores fejl kan føre til en fængselsdom. Jeg går og døjer med moderat angst, så jeg havde det ekstrem ubehageligt til det punkt hvor jeg kan mærke at jeg er ved at få et angstanfald. Jeg siger højt både til min veninde og til kontrolløren at jeg ikke kan trække vejret, hvor kontrolløren bare handler udenom og forsætter med at true med politiet. Min veninde hjælper mig til ro, og kontrolløren begynder at snakke om hvordan han selv ville være skuffet over sine døtre hvis de havde begået samme fejl som os. Igennem hele oplevelsen føler vi os hånet og udstillet, og det medfører til at vi ikke har den samme trykthed til at stige på en af deres toge igen, især for mig ift. hvor useriøst mit angstanfald blev taget. Vi forstår godt at konsekvensen for vores fejl er en kontrolafgift, men vi føler samtidigt at vi har oplevet konsekvenser nok allerede før billetten bliver udskrevet. Vi har efter oplevelsen ringet flere gange til Arriva Kundeservice hvor vi har fået flere ting af vide som vi så har fået af vide ikke er rigtigt næste gang vi har ringede til dem. Samlet har vi bare oplevet af ingen ville lytte på os og vores klage direkte til Arriva blev afvist uden nogen forklaring eller 'undskyldning' over for det vi gik igennem i et af deres toge. Vi mener at det har været umenneskelig behandling fra starten af og vi finder ingen hjælp i Arriva omkring vores situation.”



## Indklagede anfører følgende:

”

Kontrolafgifterne blev begge udstedt, fordi [ ] og [ ] fremviste en børnebillet, der kun er gyldig for personer på 15 år eller derunder. Både [ ] var 18 år.

Arriva modtog den 28.07.2022 en henvendelse fra [ ] Her forklarede [ ], at hun og [ ] ikke havde råd til en billet, der passede til deres alder, og derfor købte børnebilletter. [ ] gav udtryk for at de accepterede, at det var deres ansvar at være i besiddelse af den rigtige billet. Dog ville de gerne klage over kontrolløren, som de fandt ubehagelig, da de mente, at han bl.a. råbte ad dem, afbrød dem og truede med at kontakte politiet. [ ] skrev derudover, at de efterfølgende ringede til Arriva Kundeservice, og at de ifølge [ ] blev oplyst om, at der var mulighed for at få fjernet deres kontrolafgifter, fordi de havde købt den forkerte billet, fremfor ingen billet.

Arriva modtog den 01.08.2022 endnu en henvendelse i sagen. Denne gang fra [ ] vedrørende kontrolafgift [ ], hvor hun henviste til henvendelsen, der blev sendt af [ ] den 28.07.2022.

Arriva sendte den 18.08.2022 et svar til dem hver, hvor Arriva beklagede, hvis de ikke havde følt, at de havde fået en imødekommende service, og informerede om, at Arriva ville sende henvendelsen videre til den ansvarlige leder på området, så han kunne følge op på sagen internt. Derudover fastholdt Arriva kontrolafgifterne, idet det er passagerens ansvar at sikre sig den rigtige billet.

Det kan dertil tilføjes, at Arrivas Kundeservice ikke sagsbehandler over telefonen, men altid henviser til, at henvende sig skriftligt, hvis man ønsker at klage over en kontrolafgift.

Den pågældende medarbejder, der udstedte de to kontrolafgifter oplyser, at han ikke kan genkende [ ] udlægning af sagen om hans opførsel.

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Medarbejderen har umiddelbart efter udstedelse af kontrolafgifterne, den 18.07.2022 kl. 21:59, noteret på kontrolafgift nr.  at:

- hævdede at være 15 år.
- Hun nægtede at vise dokumentation på alder.
- Hun først ikke ville oplyse cpr-nr.
- Hun flere gange oplyste flere falske cpr-numre.
- Derefter indrømmede, at hun var 18 år.

Den 18.07.2022 kl. 22.01, har medarbejderen noteret på kontrolafgift nr.  at:

- rejste sammen med
- e og  var meget svære at få oplysninger ud af.

Vores medarbejder i toget, har derudover noteret på begge kontrolafgifter, at han informerede dem om, at han agtede at tilkalde politiet, fordi de oplyste falske cpr-numre. Ifølge medarbejderen hidsede  sig mere op, og han gik derfor et par minutter og kom tilbage for at give dem en chance mere. Til sidst gav de deres oplysninger. Medarbejderen udstedte kontrolafgifterne, og forlod dem.

## Arrivas stillingtagen til klagen

En børnebillet er en aldersbetinget billet, hvorfor passageren kan blive påkrævet at fremvise dokumentation der verificerer alderen, der gør vedkommende berettiget til at rejse på den aldersbetingede billet. Dette kan bl.a. læses på Arrivas hjemmeside: <https://arriva.dk/kort-og-billetter/brnebillet>.

Dette fremgår ligeledes i de Fælleslandsdækkende rejseregler, der kan findes på [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk).



## 2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:

- Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)
- **Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)**
- Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)
- Voksen (fra 16 år)
- Pensionist (fra og med 67 år)
  - Færdispensionister med flere. (For dokumentation henvises til de enkelte selskabers hjemmeside, se afsnit 17)
- Handicap (kan fremvise Ledsagerkort Danmark, Medlemskort til Dansk Blindesamfund eller medlemskort til Synscentret Refsnæs)
- Hund (stor hund (til banepris) eller hund i taske (gratis))
- Cykel

DOT   SYDTRAFIK  midttøfrik  BAT Side 6 z

Når kunden rejser på aldersbetinget eller statusbetinget rejsehjemmel, skal kunden på forlangende kunne fremvise dokumentation for, at de opfylder betingelserne for at kunne rejse med den pågældende rejsehjemmel.

*Udsnit fra de Fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.2.*

Tillige fremgår det af de Fælles landsdækkende rejseregler, 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, afsnit. 2.4.*

I forhold til hvorvidt Arrivas medarbejder må kontakte Politiet fremgår det i de Fælleslandsdækkende rejseregler, at Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet finder det det nødvendigt.

## 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

### *Udsnit af de Fælles landsdækkende rejseregler, afsnit 2.7.4.*

Arriva fastholder, at kontrolafgifterne er korrekt udstedt i overensstemmelse med de gældende regler på området. Vi finder ikke belæg for, at vores medarbejders opførsel har været af en karakter, der gør, at reglerne der ligger til grund for den tidligere fastholdelse af kontrolafgifterne, skal tilsidesættes. Arriva fastholder derfor kravet til betaling af kontrolafgifterne, som begge er på kr. 1.000,00,-.

”

### **Hertil har klageren bemærket:**

” Efter at have læst Arrivas svar, så kan vi godt se at de undlader nogle detaljer som har været alt afgørende for denne klage. Hvis vi skal tage det fra starten af deres svar. Så kan vi begge godt bekræfte at vi ikke ville give vores oplysninger, men vi prøvede helt roligt at snakke med kontrolløren om vores situation. Nej, det er selvfølgelig ikke okay at vi havde den forkerte billet, så vi forstår jo stadig udmærket godt hvad vi har fået kontrolafgiften for. Dog så starter kontrolløren som den første at hæve stemmen, og vi siger derefter at han ikke skal hæve stemmen da der ingen behov for det er. Han fortsætter dog med at hæve stemmen og agtede ikke kun at kontakte politiet, fra vores synspunkt så ringede han rent faktisk til politiet og blev ved med at gå frem og tilbage og have politiet i røret. Jeg får så svært ved at trække vejret hvor jeg siger højt at jeg ikke kan trække vejret, hvor kontrolløren omtaler mig i telefonen. Johanne tager mig til side og vi sætter os ned og får styr på min vejtrækning. Kontrolløren står derefter ved de pladser vi har sat os ved og vi giver vores oplysninger. Efter kontrolafgiften er udstedt bliver han stående, han fortæller at vi kan få bøden på afbetaling sådan så vi ikke skal bruge hele SU på det. Så snakker han om hvor skuffet han ville være af sine døtre hvis de havde begået samme fejl. Men han snakker også med en anden passager som havde sin cykel med ind, hvor de to diskuterer hvorvidt vi kan få en fængselsstraf eller ej. Da vi kommer til vores station så stiger vi af toget og går og snakker om hvor udmygende og ubehagelig hele oplevelsen har været. Jeg ringer til Arrivas kundeservice med det samme jeg er kommet hjem, for at høre ad hvorvidt man kan afbetale på kontrolafgiften, siden kontrolløren sagde at det var muligt. Manden i deres kundeservice svarede så at det ikke var muligt. En anden gang ringer Johanne og får at vide gennem kundeservice at kontrolafgiften kan blive fjernet, da man ikke uddeler kontrolafgifter for at have købt forkert billet, men for slet ikke at have et billet. Da vi så skriver til Arriva bliver vi informeret at det vi fik at vide gennem deres kundeservice ikke passer. Derfra kommer der flere samtaler med Arrivas kundeservice der hver gang kommer med et andet svar og kaster nærmest rundt med os og vores situation.”

### **Hertil har indklagede bemærket:**

# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

”

Den 03.10.2022 modtog Arriva, via ABTM, supplerende kommentarer fra [redacted] bemærkninger fremgår det, at Arrivas medarbejder, der udstedte kontrolafgifterne, hævdede stemmen som den første, og at han ikke alene gav udtryk for, at han agtede at ringe til politiet, men at han havde allerede kontakt til politiet over telefonen. [redacted] skrev tillige, at mens Arrivas medarbejder talte med politiet, havde hun problemer med at trække vejret og sagde dette højt. [redacted] gav i sine uddybende bemærkninger også udtryk for, at medarbejderen diskuterede med en anden passager, hvorvidt [redacted] kunne få en fængselsstraf eller ej.

Herudover påpegede [redacted] at Arrivas medarbejder, efter at kontrolafgifterne var blevet udstedt fortalte, at [redacted] kunne få kontrolafgifterne på afbetaling, så de ikke skulle bruge hele deres SU på betaling af disse. Ligeledes skrev [redacted] at [redacted] ringede til Kundeservice og fik at vide at kontrolafgiften kunne blive fjernet, da man ikke uddelte kontrolafgifter for at have købt forkert billet men kun for slet ikke at have en billet.

Som skrevet i vores svar af den 18.08.2022 til [redacted] beklager Arriva, hvis [redacted] ikke føler at de fik en venlig og imødekommende service, da kontrolafgifterne blev udstedt. Arriva følger altid op på denne type henvendelser internt. Henvendelsen er derfor videresendt til lederen på området.

Som svar på [redacted] uddybende udlæg af sagen, svarer Arrivas medarbejder at han ikke hævdede stemmen overfor [redacted] og at han snakkede i en almindelig og rolig tone. I forhold til hvorvidt der var kontakt til politiet under kontrollen, svarer vores medarbejder, at det ikke var tilfældet. Han omtalte det kun som en mulighed over for [redacted] som beskrevet i Arrivas første svar til Ankenævnet. Arriva kan dog hertil igen gøre opmærksom på, at Arrivas medarbejdere i toget gerne må kontakte Politiet under kontrollen, hvis de har brug for hjælp til at identificere en passager. Det fremgår i de Fælles landsdækkende rejseregler, at Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet finder det nødvendigt. Det kan læses i *afsnit 2.7.4*, som er indsat i Arrivas første svar til Ankenævnet.

Medarbejderen havde ikke bemærket, at [redacted] fik vejtrækningsbesvær, og havde heller ikke hørt hende gøre opmærksom på det. Arriva forstår at det er ubehageligt, hvis man oplever vejtrækningsproblemer, og vores medarbejder vil naturligvis altid udvise ekstra opmærksomhed, hvis de oplever en passager med vejtrækningsproblemer.

I forhold til de omtalte afdragsordninger for kontrolafgifter, så tilbyder Arriva ikke afdragsordninger. Arrivas medarbejdere henviser altid til Kundeservice ved spørgsmål om afdragsordninger, da de ikke sagsbehandler. Den konkrete medarbejder i toget kan heller ikke genkende oplysningerne om, at han nævnte afdragsordning som en mulighed for betaling.



# Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Hvis [ ] efter samtale med Arrivas Kundeservice har fået indtryk af, at Arriva ville eftergive kontrolafgifterne, fordi de havde købt en forkert type billet frem for ingen billet, må det bero på en misforståelse. Arriva tager udelukkende udgangspunkt i, hvorvidt en passager er i besiddelse af gyldig billet og skelner ikke mellem god og ond tro, når der udstedes kontrolafgifter. En kontrolafgift er derfor ikke et udtryk for mistillid fra Arrivas side, men en uundgåelig konsekvens af ikke at have gyldig billet. Vores medarbejdere i Kundeservice er bekendte med denne procedurer, og har samme udgangspunkt i sagsbehandlingen af klager over kontrolafgifter. Derudover sagsbehandler Kundeservice ikke over telefonen, men henviser altid til at man skriver til Kundeservice vedr. kontrolafgifter. Tillige fremgår det af [ ] og [ ] klage, at de vedkender sig, at ikke have en gyldig billet, og at de tager fuldt ansvar for dette.

## Arrivas stillingtagen til klagen

Arriva fastholder fortsat med samme begrundelse som i det første svar, at kontrolafgifterne er korrekt udstedt og i overensstemmelse med de gældende regler på området. Vi finder ikke belæg for, at vores medarbejdere har sagt noget eller handlet på en måde, der gør, at reglerne, der ligger til grund for den tidligere fastholdelse af kontrolafgifterne, skal tilsidesættes. Arriva fastholder derfor kravet til betaling af kontrolafgifterne, som begge er på kr. 1.000,00,-.

”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand