

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2015-0132

**Klageren:** XX  
2100 Kbh Ø

**Indklagede:** Midttrafik  
**CVRnummer:** 29 94 31 76

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr., grundet manglende billet. Billetautomat ude af drift?

**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Stefan Krehbiel  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 16. maj 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 21. maj 2015

### Sagens omstændigheder:

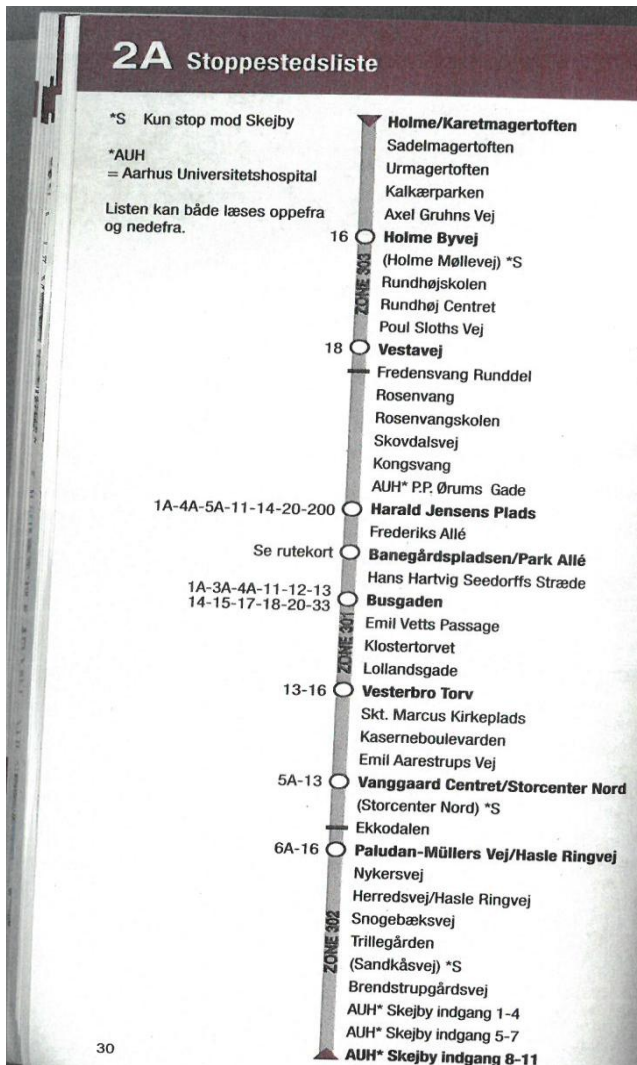
Klageren rejste den 16. maj 2015 med Århusbybus linje 2A fra Harald Jensens plads til Århus Banegård, hvorfra klageren skulle videre med tog til Hornslet. Da klageren steg på bybussen, forsøgte hun at købe billet i billetautomaten inde i bussen, men automaten ville ifølge klageren ikke tage imod hendes mønter. Da hun imidlertid nærmede sig Århus Banegård, som lå to stoppesteder fra, hvor klageren steg på, undlod hun at informere chaufføren om problemet. Da klageren steg ud af bussen ved stoppestedet Park Alle, var der kontrol af hendes rejsehjemmel. Her kunne klageren ikke forevise rejsehjemmel, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 16. maj 2015 Midttrafik om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun godt kunne indtaste destinationen Hornslet på billetautomaten, men at billetautomaten ikke ville tage imod mønter, når hun ville betale for billetten, samt at kontrolløren ved kontrollen på banegården forklarede hende, at billetautomaten virkede fint, men at det slet ikke var muligt at købe billet til Hornslet i bussen. Yderligere anførte hun, at hun ikke forstod, hvordan kontrolløren kunne være så sikker på, at billetautomaten virkede når, han ikke havde undersøgt den, samt hvorfor kontrolløren fortalte hende, at man ikke kunne købe billet til Hornslet, når hun

nu havde fundet destinationen på billetautomaten. Tilslut anførte hun, at såfremt dette var skyld i, at billetautomaten ikke ville tage imod mønterne, var det misvisende, og at hun skulle videre til Hornslet, og derfor alligevel skulle købe en billet, hvorfor det ikke var hendes hensigt at komme uden om betaling i bussen.

Midttrafik fastholdt den 19. maj 2015 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke i kontrolsituationen kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og at klageren ikke har fulgt Midttrafiks rejsebestemmelser vedrørende straksbillettering. Ligeledes anførte de, at loggen fra bussens billetautomat viser, at der er solgt billetter både før og efter klageren steg på bussen, eksempelvis klokken 10.03 og 10.05, hvorfor der ikke har været fejl på billetautomaten, og at det siden 1. juli 2012 ikke har været muligt at betale med betalingskort i bybusserne i Århus, og at dette er informeret til passagerene ved opsætningen af hvide skilte ved bussens indstigningsdøre. Yderligere anførte de, at der ved Harald Jensens plads, hvor klageren steg på, er opstillet stationære billetautomater, hvor klageren kunne købe billet til Hornslet med sit betalingskort. Samt, at der i bybusserne i Århus sælges billetter til Hornslet og øvrige omegnskommuner. De kan ikke forklare, hvorfor billetautomaten ikke ville godtage klagerens mønter, men de anfører, at hun havde mulighed for at få dem vekslet hos chaufføren. Tilslut anførte de, at de på baggrund af klagerens henvendelse kontaktede kontrolløren og han beklagede, hvis han ikke havde informeret klageren korrekt omkring muligheden for at købe billet til Hornslet i Århus bybusser, han oplyste ligeledes, at hans kollega inden bussen afgik spurgte chaufføren, om han havde haft henvendelser vedrørende billetautomaten, hvilket chaufføren besvarede afkræftende. Samt, at Midttrafik ikke forholder sig til passagerens motiv, alene om rejsebestemmelserne er overholdt.

## Oversigt over stoppesteder for buslinje 2A:



## Log fra bybussens billetautomat:

Device/Shiftjournal		Created by: miksc on 12.06.2015 at 11:19:46				Version: 2.01.52						
Operatingstate: production		Selected Timerange (Salesdate): 14-05-2015 09:00:14 to 19-05-2015 21:00:15										
Totalresult		3050,00 (Cash) 0,00 (Card) 161 161 3050,00 DKK										
Voucher No.	Ticket Sales time	Paymode	Process-mode	Article Operat	Article- e-	Articlename	Passen gertype	Zonename	Count Persons	Count Items	Amount	Cur.
Mediatype: almex.compact		3050,00 (Cash) 0,00 (Card) 161 161 3050,00 DKK										
Medianummer: 471 Serial 60621472 Location: Bus 471		3050,00 (Cash) 0,00 (Card) 161 161 3050,00 DKK										
Shift No.: 213 Shiftstart: #####		Tariff: MIDTTRAFIK 201546 production 1360,00 (Cash) 0,00 (Card) 72 72 1360,00 DKK										
Sum Shift No.: 213 Shiftend: #####		1360,00 (Cash) 0,00 (Card) 72 72 1360,00 DKK										
Shift No.: 214 Shiftstart: #####		Tariff: MIDTTRAFIK 201546 production 560,00 (Cash) 0,00 (Card) 30 30 560,00 DKK										
7209	7338 16-05-2015 10:03:02	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7210	7339 16-05-2015 10:05:43	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7211	7340 16-05-2015 10:27:37	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7212	7341 16-05-2015 10:58:19	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7213	7342 16-05-2015 11:05:32	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7214	7344 16-05-2015 12:06:32	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	1	1	30,00	DKK
7215	7345 16-05-2015 12:13:44	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7216	7346 16-05-2015 12:19:12	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7217	7347 16-05-2015 12:28:00	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7218	7348 16-05-2015 13:06:29	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7219	7349 16-05-2015 13:07:00	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7220	7350 16-05-2015 13:07:58	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7221	7351 16-05-2015 13:21:14	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7222	7352 16-05-2015 13:21:25	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7223	7353 16-05-2015 14:05:31	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7224	7354 16-05-2015 14:13:50	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	1	1	30,00	DKK
7225	7355 16-05-2015 14:19:29	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7226	7356 16-05-2015 14:35:14	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7227	7357 16-05-2015 14:58:46	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7228	7358 16-05-2015 15:00:43	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7229	7359 16-05-2015 15:07:41	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7230	7360 16-05-2015 15:08:06	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7231	7361 16-05-2015 15:16:56	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7232	7362 16-05-2015 15:16:56	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7233	7363 16-05-2015 16:07:13	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7234	7364 16-05-2015 16:07:46	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7235	7365 16-05-2015 16:08:12	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7236	7366 16-05-2015 16:19:27	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
7237	7367 16-05-2015 16:22:08	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Barn	2 zoner (Århus)	1	1	10,00	DKK
7238	7368 16-05-2015 16:23:35	Cash	ZEVE	MT	1	Enkelbillet/Tilæggsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	1	1	20,00	DKK
Sum Shift No.: 214 Shiftend: #####		560,00 (Cash) 0,00 (Card) 30 30 560,00 DKK										
Shift No.: 215 Shiftstart: #####		Tariff: MIDTTRAFIK 201546 production 625,00 (Cash) 0,00 (Card) 33 33 625,00 DKK										
Sum Shift No.: 216 Shiftend: #####		505,00 (Cash) 0,00 (Card) 26 26 505,00 DKK										
Sum Medianummer: 471		3050,00 (Cash) 0,00 (Card) 161 161 3050,00 DKK										
Sum Mediatype: almex.compact		3050,00 (Cash) 0,00 (Card) 161 161 3050,00 DKK										

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun ved indstigningen, i Århus bybuslinje 2A, straks forsøgte at købe en billet, som dækkede hele hendes rejse fra Harald Jensens plads til Hornslet,

at hun trods to forsøg ikke kunne putte mønter i billetautomaten, fordi møntindkastet ikke åbnede, da hun når til betalingsdelen, efter de to forsøg var bussen allerede drejet ned ad Banegårdsgade, hvor hun skulle af bussen,

at hun besluttede ikke at henvende sig til chaufføren, da hun inden for et minut, efter at have konstateret, at billetautomaten ikke vil åbne møntindkastet, skulle af bussen, ligeledes vidste hun, at det var muligt at købe en billet til Hornslet på Århus Banegård,

at såfremt hun i situationen havde spurgt chaufføren om hjælp, ville han først haft mulighed for at hjælpe hende, ved næste stoppested, som var der hun alligevel skulle stå af bussen,

at hun via Midttrafiks svar på hendes klage har fået opklaret, at det er muligt at købe en billet til Hornslet i Århus bybusser, samt at billetautomaten har virket både før og efter, hun selv forsøgte at købe billet i automaten,

at hun trods dette fastholder, at hun ikke kunne formå at købe en billet ved de to forsøg, og at hun ikke involverede chaufføren fordi, hun på dette tidspunkt var så langt på turen, at hun skulle af på næste stoppested,

at hvis fejlen under købet af billetten er hendes var dette ikke tilsigtet, da hun under alle omstændigheder skulle have en billet videre til Hornslet, som hun efterfølgende købte på Århus Banegård,

samt, at hun ikke normalt har problemer med at betjene en billetautomat, hvorfor hun mener der kunne være tale om en kortvarig fejl på maskinen, selvom dette er svært at bevise,

Klagerens billet til Hornslet købt på Århus Banegård:



**Indklagen:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte gjort gældende,

at klageren ved kontrollen af udstigende passagerer ikke kunne fremvise en gyldig billet, hvorfor hun blev pålagt en kontrolafgift,

at der i Århus bybusser er straks- og selvbillettering, hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at købe en billet, straks efter rejsens start,

at klageren steg på bussen ved stoppestedet Harald Jensens Plads og mødte billetkontrollørerne ved stoppestedet Banegårdspladsen/Park Allé, hvilket er 2. stoppested efter klageren steg på bussen,

at bussens GPS viste, at bussen var ved stoppestedet Harald Jensens plads klokken 10.13, og at det af billetautomatens log fremgår, at der er solgt billet klokken 10.03, 10.05 og 10.27,

at Busselskabet Aarhus Sporveje oplyste, at der ikke havde været fejlmeldinger på den billetautomaten, samt

at Midttrafiks driftsafdeling til billetkontrollen har oplyst, at billetautomaten viste "ude af drift", hvis møntindkastet er blokeret.

### **Til dette har klageren anført:**

at hun straks efter påstigning på bussen ved Harald Jensens plads forsøgte at købe en billet i bussens billetautomat, som kunne dække rejsen til Hornslet, men efter at have valgt billettype var møntindkastet blokeret, det samme var tilfældet ved andet forsøg, herefter var bussen tæt på Banegårdsgade, hvor hun skulle skifte til tog videre til Hornslet, hvorfor hun fravalgte at henvende sig til chaufføren, da han først havde mulighed for at hjælpe hende ved næste stoppested, hvor hun alligevel skulle stå af,

at hun såfremt hun ikke skulle skifte transportmiddel, selvfølgelig havde henvendt sig til chaufføren med henblik på at få hans hjælp til at købe billet i bussens billetautomat,

at hun ved påstigningen både var i besiddelse af kontanter og betalingskort, hvorved hun var forberedt på at betale i bussen med forskellige betalingsmidler,

at hendes klage ikke er rettet mod den manglende mulighed for at anvende betalingskort i billetautomaten, men derimod, at det i to forsøg ikke var muligt at betale for den billet som hun havde bestilt på billetautomaten, da møntindkastet ikke åbnede,

at hun ikke har nogen kommentarer til loggen fra billetautomaten, idet det ikke er afgørende for hende om billetautomaten var ude af drift, men blot at hun kunne konstatere, at det ikke var muligt for hende at betale for den bestilte billet i billetautomaten den pågældende dag, da møntindkastet ikke åbnede,

at det er ukorrekt når der på kontrolafgiften står "Hun kom med flere undskyldninger, og den sidste undskyldning var, at hun ikke kunne købe billet fordi maskinen var ude af drift", da hun med det samme ved udstigning af bussen forklarede kontrollørerne, at hun ikke havde nogen billet, fordi billetautomaten i bussen ikke kunne modtage hendes betaling for billetten til Hornslet, hvorefter kontrolløren anførte, at man ikke kunne købe en billet til Hornslet i bussens billetautomat, samt,

at kontrollørens bemærkning på kontrolafgiften giver et misvisende billede af situationen.

### **Hertil har Midttrafik svaret:**

at klageren skriver, at hun 2 gange forsøgte at købe en billet i bussens billetautomat,

at de i deres tidligere svar gjorde opmærksom på, at billetautomatens log viser, at der er solgt billetter både før og efter, at hun steg på bussen. Dette skete henholdsvis klokken 10.05 og klokken 10.27. Det eneste betalingsmiddel, som kan anvendes i automaten er mønter,

at chaufføren tidligere har oplyst, at han ikke har modtaget fejlmeldinger fra andre kunder, og automaten har jf. fremsendte log udstedt billetter gennem hele dagen,

at hvis møntindkastet er fejlbehæftet eller blokeret vil billetautomaten gå i fejl/ude af drift og vise fejlmeddelelse på skærmen. Fejlen kan kun ophæves ved et reset af maskinen, enten manuelt af en tekniker eller automatisk nedlukning om natten i garage. Ved fejl på automaten ville der således ikke kunne gennemføres transaktioner resten af dagen,

at Midttrafiks driftsafdeling har haft rettet henvendelse til Metric Group, der er teknisk support på billetautomaterne i bybusserne i Århus og bedt dem redegøre for billetautomatens transaktioner, Metric-Group har sendt følgende svar til Midttrafiks driftsafdeling:

*"the first sale at 10.05 has no problems, the second sale was at 10.15 with an price of 48.00 DKR but this sale timed out without any insertion. The third sale was at 10.27 and there are also no problems.*

*The person from the second sale starts only one try to get a ticket and don't insert any coin or something else. Between the first and the third sale wasn't a reset of the coin processing, so there wasn't any jams."*

at forløbet har været som følgende:

Kl. 10.05. er der købt en billet

Kl. 10.15. er der forsøgt købt en billet til 48kr. men der indkastes ingen mønter, (kan aflæses på sensor i møntindkast) hvorefter købet annulleres/timer ud og vender tilbage til normal salgsmenu

Kl. 10.27. er der igen købt billet.

### **Hertil har klageren anført:**

at hun igen understreger, at klagen ikke omhandler, hvorvidt billetautomaten var ude af drift. Hun forholder sig udelukkende til, at det ikke var muligt at betale for den billet, hun ville købe, fordi møntindkastet var blokeret. Hun har derfor igen ingen bemærkninger til Midttrafiks kommentarer til billetautomatens log,

at hun er opvokset i Hornslet og har tidligere boet i Århus, og fra denne periode ved hun, at det var muligt at købe billet i bybussen hele vejen til Hornslet. Hun har derfor rejst denne strækning mange gange, og ved af samme grund, at en billet fra Århus C til Hornslet også dækker zonerne i Århus. Hun har med andre ord ikke haft til hensigt at undgå at købe en billet i bybussen, med formålet at spare penge, da der netop ikke er nogen logisk grund til dette. Hun har dermed intet belæg haft for at undgå at købe en billet i bybussen, og hun havde købt billetten, hvis det havde været muligt,

at hun i den periode, hvor hun boede i Århus har oplevet forskellige typer automater i bybusserne, som ikke altid har tilbudt ens muligheder for betaling. Derfor var hun forberedt på, at hun både skulle have kontanter og dankort med. Årsagen til, at hun ikke havde billet, var derfor heller ikke grundet mangel på hverken mønter, sedler eller dankort. Pågældende automat tilbød kun mulighed for at betale med mønter, men det var ikke muligt for hende at betale med mønter, da møntindkastet var blokeret. Automaten viste i øvrigt ingen fejlmeddelelse på skærmen,

at, da det er et par år siden, hun sidst har været med bybusserne i Århus, er billetautomaterne blevet udskiftet siden, og som det fremgår af Midttrafiks bilag 'Billetautomater i Aarhus' af d. 12. juni, er menuen meget intuitiv, hvis man skal have en billet til at rejse inden for Århus Kommune. For en udefra kommende, oplevede hun det mindre intuitivt at komme igennem menuen og få en

billet, der dækker mere end 4 zoner, særligt under pkt. 3.1.1. "Via Zone" var det lidt forvirrende, samt

at dette desuden er årsagen til, at det tog lang tid (2 min) før hun nåede frem til selve mulighed for at betale for billetten, hvilket fremgår af redegørelsen fra Metric-Group ved forsøg på køb af billet kl. 10.15 sammenholdt med Midttrafiks kommentarer af den 12. Juni, hvor bussen er ved Harald Jensens Plads kl. 10.13. Af hendes bemærkning fra den 24. juni fremgår det, at hun straks efter påstigning ved Harald Jensens Plads forsøgte at købe en billet.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Midttrafiks rejseregler fremgår følgende:

"Undtagelser for bybusserne i Århus. Århus Bybusser følger som hovedregel Midttrafiks rejsebestemmelser. Der er dog disse undtagelser.

#### **Billettering**

Du er selv ansvarlig for at være korrekt billetteret straks efter påstigning. Det betyder, at hvis du ikke er i besiddelse af: Gyldig billet og/eller gyldigt stemplet klippekort og/eller gyldigt periodekort, så skal du, når du stiger på bussen - og før du sætter dig - uden unødigt ophold købe billet i den opstillede billetautomat eller stemple dit klippekort i de opstillede klippekortautomater. Hvis du konstaterer, at køb af billet via billetautomat ikke er muligt, eller maskinafstemplingen ikke er korrekt, skal det straks meddeles til chaufføren. Kunden, der ikke på forlangende af kontrollører viser gyldig billet eller kort, afkræves en kontrolafgift på 750 kr."

### ***Den konkrete sag:***

Klageren kunne ved kontrollen ved udstigningen af bybus 2A ved Århus Banegård den 16. maj 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hun ikke havde erhvervet gyldig billet.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

På baggrund af de af Midttrafik fremlagte logs fra billetautomaten, som viser, at der både umiddelbart inden og efter klagerens forsøg på at købe billet er foretaget succesfulde køb af billet på billetautomaten, finder ankenævnet det ikke sandsynliggjort, at klagerens manglende billet skyldtes en defekt på billetautomaten.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren ikke kunne købe en billet i billetautomaten, da hun i så fald kunne have spurgt chaufføren om hjælp, selvom hun skulle stå af bussen allerede ved Århus Banegård.



Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 29. september 2015



Tine Vuust  
Nævningsformand