

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0172

Klageren: XX på vegne YY
8240 Risskov

Indklagede: Midttrafik

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldigt HyperCard

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 12. maj 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 30. maj 2012.

Sagens omstændigheder: Klagerens søn havde bestilt et HyperCard til unge under uddannelse med gyldighed i perioden 1. april – 26. juni 2012. Den 6. marts 2012 modtog de fra Midttrafik en e-mail med et link til brug for betaling af HyperCard. Det var anført, at linket kun var aktivt indtil den 26. marts 2012.

Linket til betaling via Midttrafiks hjemmeside bliver uvirksomt, når der er mindre end 7 dage til kortets gyldighedsdag, fordi Midttrafik ikke kan være sikker på at nå at sende kvitteringen for betalingen inden denne dag. Kvitteringen skal indsættes i kortet, for at dette er gyldig rejsehjemmel.

Ifølge klageren kunne hun dog ikke få linket til at virke hverken den 21. eller 23. marts 2012.

Hun skrev derfor en e-mail til Midttrafik fredag den 23. marts 2012 kl. 14:26 om, at hun forgæves havde forsøgt at aktivere linket.

Mandag den 26. marts 2012 kl. 9:46 svarede Midttrafik i e-mail til klageren, at linket ikke længere var aktivt, og at de ville sende et girokort med henblik på betaling i bank eller på posthus.

Klageren skrev derpå til Midttrafik, at det var meget frustrerende, at linket ikke virkede, da det ikke var første gang det skete, og at de ikke havde så mange penge og derfor først betalte på den angivne deadline. Klageren anførte videre, at Midttrafiks system måske ikke virkede i relation til de datoer, som var angivet, fordi hun havde samme problem forrige gang. Hun havde derfor denne

gang forsøgt at aktivere linket før den angivne fristdato, nemlig den 21. og 23. marts - men uden held. Endelig anførte hun, at det kostede et gebyr at betale et girokort på posthuset.

Midttrafik svarede samme dag, at de desværre ikke kunne stille noget op så tæt på startdatoen, og at beløbet først blev trukket fra kontoen på kortets startdato.

Den 27. marts 2012 skrev klageren, at hun havde været i god tid med at forsøge at aktivere linket både den 21. og 23., og hvis den 21. var for tæt på startdatoen, måtte de omformulere deres brev.

Klageren betalte ikke girokortet på posthuset, og der var påskelukket den 5.– 9. april 2012.

Den 20. april 2012 rejste klagerens søn med bussen og ved kontrol af hans rejsehjemmel kl. 08:10, blev han pålagt en kontrolafgift for at rejse uden billet. Der er på kontrolafgiften krydset af i feltet "glemt kort".

Samme formiddag kl. 10 betalte klageren girokortet på 858 kr. på posthuset samt et girokortgebyr på 30 kr.

Klagerens søn henvendte sig derefter på rutebilstationen og foreviste kvitteringen for betaling af HyperCard og anmodede om at få kontrolafgiften nedsat til 100 kr. Dette afviste Midttrafik.

I brev af den 12. maj 2012 til Midttrafik anmodede klageren om at få nedsat kontrolafgiften til 100 kr., idet hun henviste til, at sønnen inden for den angivne frist havde forevist et gyldigt HyperCard. Hun anførte desuden følgende:

”

Vi har modtaget vedlagte link fra Jer om at buskortet nu kunne betales og der står tydeligt at linket er aktivt indtil den 26. Marts. Vi forsøgte den 20. Den 21 og den 23. at betale – men fik hver gang besked på at linket ikke var aktivt. Dette skrev vi til Jer i en mail – men fik bare det svar at så måtte vi betale på et girokort. Dette er sket før – hvilket vi også gjorde opmærksom på. Et girokort koster kr. 30 og det virker forkert at vi skal betale for at jeres system ikke virker – eller jeres information i jeres mail ikke er fyldestgørende. Vi fik girokortet – men var bortrejst i den første periode og havde ikke mulighed for at komme på postkontoret. Nicklas cyklede derfor de par dage det drejede sig om . Men mandag morgen den 20. 04 har jeg mulighed for at komme på postkontoret, så jeg siger til Nicklas at hans kort bliver betalt og at han godt kan bruge det igen. Postkontoret åbner kl. 10 og jeg betaler for hele perioden – hvilket vil sige også bagud.

Han bliver samme dag mødt af buskontrol og får at vide at han kan henvende sig på rutebilstationen med kvitteringen og betale kr. 100 i stedet. På rutebilstationen ville de dog ikke godkende kvitteringen fordi det først var betalt kl. 10 og han tog bussen kl. 08.09.

Nicklas har haft buskort igennem hele sit skoleforløb. Vi har ikke forsøgt at snyde og finder dette fuldstændig urimeligt. I har et problem med jeres system og de datoer i skriver. Derfor havde vi lidt problemer mht betalingstidspunktet. Jeg håber for jeres forståelse herfor – og håber I får rettet op på systemet. ”

Den 16. maj 2012 henviste Midttrafik til, at det fremgår af bagsiden af kontrolafgiften, at det periodekort, som forevises efterfølgende, skal være købt, før kontrolafgiften udstedes, for at kontrolafgiften kan nedsættes, og at dette ikke var tilfælde i klagerens sag, da kontrolafgiften var udstedt kl. 08:09 og girokortet betalt efter dette tidspunkt.

Bagsiden af Hypercard har følgende ordlyd:

HyperCard

Betaling

Er der mere end 7 dage til, at buskortet er gyldigt, kan du betale med Dankort på www.midttrafik.dk/dankort. Du vil så få tilsendt et kvitteret kort inden for 3-7 dage. Hvis der er mindre end 7 dage til kortets første gyldighedsdag, skal du IKKE betale på denne måde, da vi ikke kan garantere, at kvitteringen når rettidigt frem.

Du kan betale dit HyperCard i banken, på posthuset eller i sparekassen. Husk at få kvitteringsdelen retur, da den er dit buskort. Kortet er ugyldigt uden kvittering. Kvitteringen indsættes i modsatte side af stamkortet (fotodelen).

Du kan ikke betale via homebanking/netbank, da du ingen kvittering får!

Gyldighed

Kortet er gyldigt, når det er forsynet med postvæsenets, pengeinstituttets eller Midttrafiks kvittering. Du kan køre ubegrænset på kortet i hele det takstområde, hvor du bor. Hvis du går i skole i et andet takstområde, end hvor du bor, vil du også kunne køre i de relevante zoner i skolens takstområde. Disse vil være anført på kortet. Du kan se kort over takstområder på: www.midttrafik.dk/hypercard.

For yderligere informationer om dine muligheder med HyperCardet, se www.hypercard.dk eller www.midttrafik.dk/Hypercard.

HyperCardet er strengt personligt og skal bruges sammen med et stamkort med billede. Girokort og stamkort skal have samme kortnummer. Misbrug af eller ændring i periodekortet betragtes som dokumentfalsk og vil blive politianmeldt.

Refusion af HyperCard

Midttrafik betaler penge tilbage for dit HyperCard, hvis du ikke længere har brug for det. Det kræver, at der er mere end 30 dage tilbage på kortets gyldighedsperiode. Kortet indsendes til Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg med anmodning om refusion. Refusionsbeløbet vil blive overført til din NemKonto, hvis du er over 18 år, hvis du er under 18 år, bliver pengene indsat på en af dine forældres NemKonto. Refusionsbeløbet beregnes fra den dag, Midttrafik modtager kortet - du vil **dog altid skulle betale for mindst 30 dage, da det er en forudsætning for at få rabat**. Refusionsbeløbet fratrækkes et ekspeditionsgebyr på 25 kr. Kort som returneres inden første gyldighedsdag refunderes uden ekspeditionsgebyr.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret eller alternativt nedsat til 100 kr. og har til støtte herfor gjort gældende,

at det link, som midttrafik havde sendt til betaling af sønnens buskort, ikke var aktivt som anført. De har hele vejen gennem begge børns uddannelse haft fuldt gyldigt buskort hele tiden.

Fremover bør Midttrafik have mere styr på deres betalingssystem. Midttrafik har et betalingssystem, som ikke virker optimalt – og det kan der ikke være nogen rimelighed i, at de skal betale for – heller ikke, at de igen skulle betale ekstraudgiften til et girokort.

Hun prøvede at betale via linket både den 20., 21. og den 23., hvorefter hun ringede til Midttrafik. Hun fortalte, at de prøvede at betale så sent som muligt, da de kører stramt budget og ikke havde råd til at betale 3-4 uger før, hvor linket blev sendt ud. I den forbindelse fik hun af en service medarbejder at vide, at man kan betale linket med det samme – beløbet trækkes først, når kortet aktiveres. Det blev der på ingen måde informeret om i selve linket.

Hun har hørt fra mange, at der er problemer med betaling via linket. Så hvis de på nogen måde skal kunne acceptere dette, må der foreligge dokumentation for, at Midttrafik kun har haft dette problem med hende.

Denne manglende betaling skyldtes udelukkende dårligt fungerende betalingssystem fra Midttrafik og dårlig information i forbindelse med udsendelse af linket. Hun fik ingen tilbagemelding på sin klage ud over at skulle betale for girokort, selv om hun var i god tid, da linket var inaktivt 6 dage før udløb.

De betalte girokortet så snart, de havde mulighed for det – Midttrafik skriver godt nok, at der var 15 hverdage – men det var hen over en periode, hvor der var påske, hvor de var væk – derfor havde de ikke mulighed for at komme på posthuset.

Sønnen brugte heller ikke kortet, før de vidste, at de kunne betale – altså den 20. HyperCard blev betalt med tilbagevirkende kraft og hun kunne ikke forestille sig andet end, at det ville være i orden, eftersom det var et problem skabt af en mangelfuld betalingsservice fra Midttrafik.

Eftersom kortet blev betalt med virkning tilbage til den 1. april 2012, bør kontrolafgiften helt bortfalde - eller alternativt nedsættes til administrationsgebyr på kr. 100.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at den 6. marts 2012 modtog klageren/sønnen en mail fra Midttrafik med oplysning om, at der var et HyperCard klar til betaling, og at der kunne betales med Dankort via et link, som blev oplyst.

Der blev gjort opmærksom på, at linket var aktivt til den 26. marts. I mailen var der en vejledning til, hvordan linket skulle bruges.

HyperCard'et var gældende fra den 1. april til 26. juni 2012.

Ifølge klageren kunne de ikke få linket til at virke og de kontaktede Midttrafik på mail fredag den 23. marts 2012 kl. 14.23.

Mandag den 26. marts 2012 sendte sagsbehandleren et nyt girokort til med posten, da linket nu var lukket, og det derfor er for sent at betale med Dankort, hvis kortet skulle kunne bruges fra den 1. april.

Imidlertid blev det nye Hypercard først betalt den 20. april 2012 efter kl. 10.00 - altså 2 timer efter, at sønnen havde fået en kontrolafgift.

Sønnen kunne ikke vise et gyldigt Hypercard, da han blev mødt af kontrollørerne kl. 08:10 den 20. april 2012. Sønnen oplyste, at han havde glemmt sit Hypercard derhjemme. Derfor fik han en kontrolafgift.

Det er korrekt, at man har mulighed for at få nedsat kontrolafgiften til 100 kr. hvis man efterfølgende kan dokumentere, at man havde et gyldigt/betalt Hypercard på det tidspunkt, kontrolafgiften blev udstedt. Det var ikke tilfældet i denne sag. Da Hypercard'et først er betalt efter kl. 10.00 den 20. april.

Det hænder desværre, at folk har problemer med at få betalingslinket til at fungere. Midttrafik kan i deres logfil se, at klageren også havde problemer med at bruge linket til betaling af sønnens Hypercard i 1. kvartal 2012.

De hyppigste årsager til, at linket ikke virker er:

Opsætningsfejl i kundens computer.
Fejl i sikkerhedsforbindelsen til kundens bank

Hvad der konkret har været årsagen til, at klageren ikke kunne få linket til at fungere, kan Midttrafik ikke sige, men de har undersøgt, om der skulle være fejl i linket. Dette er ikke tilfældet.

Midttrafiks betalingssystem til dankort virker efter deres bedste overbevisning, som det skal. De kan ikke genkende det billede, som klageren nævner, at der er mange, der har problemer med at betale via linket. Tværtimod. Når de ser på det antal indbetalinger, der foretages, så virker systemet.

I alt havde familien haft 15 hverdage til at få betalt Hypercardet på posthuset fra de modtog girokortet til de betalte.

Uanset linket til betaling med Dankort ikke fungerede i dette tilfælde, berettiger det ikke sønnen til at rejse uden gyldig billet mandag den 20. april om morgenen. Det link der er sendt til sønnen var åbent til den 26. marts = 7 dage før kortet trådte i kraft den 1. april.

Klageren efterlyser information. På www.midttrafik.dk/dankort informeres om, at kortet skal aktiveres senest 7 dage før 1. gyldighedsdag – og at beløbet først trækkes på kontoen den dag, kortet gælder fra. Samme information står bag på Hypercard'et.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

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).⁴ 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. Kunder, der ikke på forlangende af kontrollører viser gyldig billet eller kort, afkræves en kontrolafgift på 750 kr.

Kunder, der ved billetkontrol har glemt deres gyldige periodekort, uddannelseskort, skolekort eller SU-kort, kan få afgiften nedsat. Dette kræver dog, at de nævnte kort er gyldigt kvitteret med en dato, der ligger forud for dato for udstedelsen af kontrolafgiften.

Det er en yderligere betingelse, at det gyldige kort sammen med indbetalingskortet fremvises eller fremsendes til Midttrafik (eller Bus-Info, Aarhus Rutebilstation for Århus Bybusser) inden 14 dage efter billetkontrollen. Personalet vil herefter afgøre, om man kan få eftergivet kontrolafgiften. Hvis kontrolafgiften eftergives, skal der i stedet betales et administrationsgebyr på 100 kr.”

Fra Midttrafiks hjemmeside om HyperCard – betaling med Dankort:

Betaling af uddannelseskort med Dankort

Hvis du har modtaget et uddannelseskort og ønsker at benytte Dankortbetaling via Internettet, bedes du foretage betalingen » [her](#)

Når du har betalt, vil du modtage et kvitteret girokort 3-5 dage før 1. gyldighedsdag. Det kvitterede girokort skal indsættes i etuiet over for stamkortet, før kortet er gyldigt til kørsel, da det er din dokumentation for gyldig strækning og periode.

Kortet er kun gyldigt med postvæsenets, pengeinstituttets eller Midttrafiks kvittering påtrykt. Dette betyder eksempelvis, at udskrift fra netbank **ikke** er gyldig kvittering.

Har du bestilt uddannelseskort for flere perioder, vil du automatisk få tilsendt en mail med oplysninger om kortets gyldighed og pris i god tid, inden dit kort skal fornyes. Til mailen er der knyttet et link, hvor du skal indtaste dine Dankortoplysninger. Bemærk at linket kun er gyldigt indtil 7 dage før kortets 1. gyldighedsdag. Efter betaling fremsendes kvitteret kort. Beløbet vil blive trukket på din konto på kortets første gyldighedsdag.

VIGTIGT!

Du kan **ikke** betale via netbank, da du ingen kvittering får!

Hvis der er mindre end 7 dage til kortets 1. gyldighedsdag, kan du ikke betale via Internettet, da vi ikke kan nå at sende kvitteringen rettidigt.

Den konkrete sag:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det er uafklaret, hvorfor klageren ikke kunne aktivere linket i perioden 20. – 23. marts 2012, men Midttrafik har oplyst, at de har undersøgt, om der skulle være en fejl ved linket, hvilket de afviser.

Klageren har oplyst, at hun også forrige kvartal forgæves forsøgte at aktivere linket.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet dermed ikke afvise, at den manglende mulighed for aktivering af linket beror på klagerens forhold, og fx skyldtes klagerens opsætning på computeren. Ankenævnet finder dog, at det – da det efter det oplyste er et velkendt problem - vil være en god service til kunderne, hvis Midttrafik på sin hjemmeside oplyser, at der kan være problemer med for eksempel kundens opsætning på computeren eller sikkerhedsforbindelse til kundens bank, som kan medføre, at linket ikke kan anvendes.

Uanset om linket ikke måtte have været aktivt, berettiger det ikke klageren til at undlade at betale for HyperCard.

Ankenævnet har ikke fundet grundlag for at statuere, at 15 hverdage fra girokortets fremsendelse til betalingsfristens udløb var for en for kort betalingsperiode.

Herefter, og da girokortet først blev betalt 2 timer efter kontrolafgiftens udstedelse, var klagerens søn ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgiften blev derved pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at klagerens søn i strid med de faktiske forhold oplyste, at han havde glemt sit kort derhjemme, uagtet at kortet på dette tidspunkt ikke var betalt og dermed ikke var gyldigt.

Den omstændighed, at klageren betalte Hypercard med tilbagevirkende kraft fra den 1. april 2012 kan ikke føre til et andet resultat, idet passagerer herefter ville kunne spekulere i at undlade at betale for HyperCard, indtil en eventuel kontrolafgift måtte blive pålagt den pågældende passager, som havde bestilt, men ikke betalt sit HyperCard.

Der findes herefter ikke at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 18. september 2012.



Tine Vuust
Nævnshoved