

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2012-0173
- Klageren:** Århus Retshjælp på vegne XX
2100 København Ø
- Indklagede:** Midttrafik
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 2. maj 2012.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 1. juni 2012.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 25. april 2012 med buslinje 2A i Århus fra stoppestedet Vanggaard Centeret.

Ifølge klageren steg han ind ad bussens bagdør, idet han ikke kunne se ved hvilken dør, billetteringsmaskinen i bussen befandt sig. Den var ved midterste dør, og klageren stillede sig i kø og ventede på, at en anden passager gennemførte sit billetkøb med Dankort. I mellemtiden steg kontrollører på bussen ved stoppestedet Kaserneboulevarden, og klageren blev pålagt en kontrolafgift for manglende billet.

På den manuelt udfyldte kontrolafgift er anført, at den er udstedt kl. 08:12, og kontrolløren har i en note anført følgende: "*sad ned, ville købe ved kontrol, telefonisk kontakt med politi.*"

På den elektroniske log fra kontrollen fremgår, at kontrollørerne steg på bussen kl. 08:31 ved stoppestedet Kaserneboulevarden, og at kontrolafgiften blev udstedt kl. 08:40. Kontrolløren skrev følgende note: "*måtte tale med politi før data blev oplyst, sad ned bagi bussen og ville trække billet ved kontrol.*"

Følgende GPS data er registreret på strækningen:

"25/4-2012, vogn 469

Kl. 08:26:57 Paludan Müllers Vej/Hasle Ringvej
Kl. 08:29:09 Storcenter Nord
Kl. 08:30:17 Vanggaard Centeret
Kl. 08:42:35 Park Alle"

Klageren anmodede i e-mail samme dag Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og beskrev forløbet således: "Da min kæreste (som har månedskort) og jeg står på ved Vanggaard Centeret, sker det gennem bageste indgang i knækbussen, da jeg fra tidligere besøg i Aarhus (jeg bor i København til daglig og det er anden gang som er i Aarhus) altid har fundet automaten der. Desværre er automaten ved den midterste dør i knækbusserne, og der er umiddelbart en del kø frem til automaten midt i bussen. Automaten driller på daværende tidspunkt også, hvilket gør, at køen ikke skrider særligt hurtigt frem (kunne faktisk heller ikke nå at købe billet på 2-3 min..!) Da jeg er nået frem til automaten, og pigen foran mig i køen var ved at få sin billet, træder jeg med mit dankort i hånden frem og vil købe min billet, men bliver afbrudt af den påstigende kontrollør, som mener at have set mig sidde i bussen, hvilket ikke er tilfældet, da jeg har stået op i de 2 stop siden min påstigning og afventet at kunne komme til at købe billet. Pigen, som har stået foran mig i køen, kommer mig til hjælp og bekræfter over for den kontrollør, at maskinen har drillet, og at der var et par stykker i køen.

Midttrafik fastholdt i brev af 30. april 2012 kontrolafgiften med henvisning til, at der skulle købes billet straks efter indstigning og ikke ventes til det næste stop, at kontrolløren havde noteret, at klageren havde siddet ned og ville købe billet ved kontrol, samt at der havde måttet tages kontakt til politiet, før klageren havde villet oplyse ID. Endvidere henviste Midttrafik til, at de havde undersøgt billetautomatens salgs-log, hvoraf fremgik, at der kontant var solgt billet kl. 8:27:11, 8:29:40 og 08:46 samt 2 billetter med dankort kl. 08:35:57. Endelig afviste Midttrafik, at der havde været pladsproblemer eller kø i bussen, da der var optalt 34 passagerer ved kontrollen, og bussen havde 40 siddepladser og 77 ståpladser.

Den 2. maj 2012 klagede Århus Retshjælp på vegne klageren til Midttrafik og anførte, at klageren var steget på bussen kl. 08:30 og havde afventet de passagerer, som klippede deres klippekort, hvorefter han med sit dankort i hånden stillede sig op i kø ved automaten bag en pige. Der var dog problemer med at få automaten til at acceptere betaling med kort, hvilket efter Midttrafiks oplysninger ført var lykkedes kl. 08:35:57. I mellemtiden var klageren blev mødt af en kontrollør mellem kl. 08:32 og 08:34, hvorefter der efter nogen diskussion blev udskrevet en kontrolafgift kl. 08:40. Retshjælpen påpegede, at tidsangivelsen kl. 08:12 på den kontrolafgift, som blev udleveret til klageren, herefter måtte bero på en fejl. Endelig henviste retshjælpen til, at klageren bestred det af kontrolløren anførte om, at han skulle have siddet ned og ville købe billet ved kontrollen, idet han fastholdt, at han havde været stående i køen ved billetautomaten med sit dankort i hånden ved mødet med kontrolløren.

Den 16. maj 2012 svarede Midttrafik, at der ikke havde været fejl på billetteringsudstyr, da der var solgt billetter både kontant og på dankort lige op til og efter kontrolafgiftens udstedelse, at der ikke havde været pladsproblemer i bussen, at der ved det andet stop efter, at klageren var steget på, var udskrevet en kontrolafgift, samt at der på alle busdøre er oplyst, hvilket billetteringsudstyr, der forefindes på bussen, hvorved passageren ledes til den rigtige dør, hvis der skal købes billet.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet anmodede under sagens forberedelse Midttrafik om at indsende loggen fra betalingsautomaten. Et uddrag ser således ud:

Linje	Pladsnr	Dato	Tid	Betalingsmetode	System	Station	Antal	Billettype	Kategori	Zoner	Pris	Valuta
30133	37463	25-04-2012	07:22:35	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30134	37464	25-04-2012	08:26:47	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30135	37465	25-04-2012	08:27:11	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30136	37466	25-04-2012	08:29:40	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30137	37467	25-04-2012	08:35:57	Dankort	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30138	37468	25-04-2012	08:35:57	Dankort	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	27,00	DKK
30139	37470	25-04-2012	08:46:47	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30140	37471	25-04-2012	09:19:06	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30141	37472	25-04-2012	09:26:19	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30142	37473	25-04-2012	09:31:48	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30143	37474	25-04-2012	09:37:03	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30144	37475	25-04-2012	10:01:49	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30145	37476	25-04-2012	10:21:27	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30146	37477	25-04-2012	10:26:12	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	27,00	DKK
30147	37478	25-04-2012	11:40:29	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK
30148	37479	25-04-2012	11:44:58	Cash	ZEVE	MT	1	Enkeltbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	20,00	DKK

Midttrafik bemærkede hertil:

”Kontrolafgiften er elektronisk registreret kl. 08:40:40 (det tidspunkt, hvor kontrolafgiften er afsluttet og sendt) Som det fremgår af logudskrift har der været kontantsalg op til det tidspunkt, hvor kontrolafgift udskrives, og efterfølgende sælges der billetter via dankort kl. 08:35:57. Biletautomaten har registreret salg hele dagen. Ifølge log på biletautomaten er der ikke registreret fejl. Salgsloggen registrerer ikke et påbegyndelsestidspunkt, men kun det tidspunkt, hvor transaktionen gennemføres (eksempelvis registrerer korrekt mønt eller, at kreditkortet er et dankort)

Det er Midttrafiks opfattelse, at der ikke har været fejl på den pågældende biletautomat. Det begrundes med, at der er registreret salg via mønt og dankort, som er fordelt over hele dagen samt biletautomatens log der melder OK fra kl. 04:44:10 den 25. april 2012. Biletkontrollørerne tjekker biletautomaterne i forbindelse med biletkontrol. Er der fejl med biletteringsudstyr, noterer de det i deres PDA. Der er ikke noteret fejl i forbindelse med denne kontrol, hvilket er årsag til, at Midttrafik fastholder kontrolafgiften og henviser til biletkontrollørens notat på kontrolafgiften.”

Midttrafik har indhentet GPS data fra bussen. Som det fremgår af GPS, har bussen været ved Vangaard Centret kl. 8:30:17. Biletkontrollørerne står på bussen 2. stop efter. Salgslog på biletautomat viser salg kl. 8:29:40 (billet udskrives). Frem til næste tidspunkt, hvor der udskrives billet er der 6 minutter og 17 sekunder.”

Sekretariatet forespurgte Midttrafik om tidsangivelsen kl. 08:12 på den manuelle kontrolafgift, hvortil Midttrafik svarede den 20. juli 2012:

”Kontrollørernes gå-seddel (det tidsrum, hvor kontrollen begyndes og afsluttes) er påbegyndt kl. 08:31:44 og afsluttet kl. 08:43:36.

Midttrafik kan ikke komme med en forklaring på, hvorfor der, ifølge klagers oplysning, er noteret et andet tidspunkt på bagsiden af kontrolafgiften. Det er pt. ikke muligt, at indhente oplysning fra den pågældende biletkontrollør, da han er sygemeldt.”

Sekretariatet anmodede desuden Midttrafik om at kommentere de problemer, som fremgår af de af klageren fremlagte artikler med betalingsautomaterne i Midttrafiks busser, samt oplyse om det kunne afvises, at der på den pågældende bustur, som klagesagen omfatter, havde været problemer med automatens modtagelse/ekspedition af Dankortbetalinger.

Midttrafik svarede følgende:

”Dankort har givet problemer med billetautomaterne. Det er også årsag til at betaling med dankort er fjernet fra 1. juli 2012. Herefter er det kun mønt, der kan anvendes som betalingsmiddel i bybusserne i Aarhus. Som kundeinformation er der opsat mærkater i busskure, ved samtlige indgangsdøre på busserne og på billetautomaten. Jyllands Posten og Aarhus Stiftstidende har bragt omtale af de nye betalingsregler. Tillige har Radio Østjylland også lavet et indslag. På Midttrafik hjemmeside kan kunderne læse følgende:

”Slut med Dankort betaling i alle bybusser i Aarhus fra 1. juli

Midttrafik har besluttet, at kunderne fra 1. juli 2012 ikke længere kan betale med Dankort i de aarhusianske bybusser. Leverandøren har ikke fundet en pålidelig løsning til kortbetaling.

Der har i første halvår af 2012 igen været problemer med billetautomaterne, der udskriver kontantbilletter i bybusserne i Aarhus. Statistikken viser, at ca. 60 % af alle fejl på billetautomater hænger sammen med brug af Dankort.

Køb med kontanter – eller brug klippekort/periodekort

Fremover kan man – som hidtil – købe en billet med kontanter eller køre på sit klippekort eller periodekort. Klistermærker på automater og udenpå bussen viser, at man ikke kan betale med Dankort.

Vi beklager eventuelle gener, som lukningen af Dankort betaling medfører for kunderne.”

Sekretariatet spurgte den 21. august 2012 Midttrafik, om det kunne undersøges nærmere om, hvilket tidspunkt billetkøbet, som blev afsluttet kl. 08:35:57, blev påbegyndt, og om billetterne til hhv. 2 og 3 zoner, som blev købt ved 2 transaktioner men gennemført på nøjagtigt samme tidspunkt kl. 08:35:57, blev købt på det samme dankort, eller hvorledes automaten kunne registrere to separate salg med nøjagtigt samme tidsangivelse.

Midttrafik spurgte herefter sin leverandør af billetautomater om følgende:

”The time stamp in BO regarding card payments, is this the original time when a customer bought a ticket or is it the time when the transaction was received in BO?

If it is the original time stamp, can there be 2 exact same time stamps in BO?”

Leverandøren svarede:

”The timestamp is the original payment!

Yes, because if you use the shopping basket you have two tickets with the same timestamp.”

Midttrafik bekræftede den 31. august 2012 over for sekretariatet, at det anførte om ”shopping basket” skal forstås således, at der er købt hhv. 2 og 3 zoner billet med det samme Dankort.

Heroverfor gjorde Retshjælpen på vegne klageren følgende gældende i brev af 21. august 2012: ”

Klager ønsker at påpege, at den fremlagte salgslog alene registrerer korrekt gennemførte transaktioner, og ikke hvornår disse er påbegyndt eller evt. svigt/problemer.
Klager ønsker ligeledes igen at fremhæve de betydelige problemer med billetsalg med Dankort, som senere fik Midttrafik til at stoppe med ordningen.

Endelig ønsker klager at påpege at stoppet ”Stor Center Nord”, hvor denne efter det fremlagte var steget på, ikke eksisterede den 25. april 2012, da dette var lagt sammen med et andet stoppested og da hed ”Stor Center Nord / Vanggaardcentret”, hvorfor 08:30:17 er det korrekte tidspunktet for klagers påstigning af bussen.

”

Til dette svarede Midttrafik den 31. august 2012:

”Midttrafik har allerede oplyst, at kunden sad ned og kan derfor ikke kommentere første spørgsmål. *Billetkontrolløren har noteret ”sad ned, ville købe ved kontrol” som årsag til kontrolafgift. Billetkontrolløren har tillige haft kontakt med politiet før ID blev oplyst.*

Midttrafiks driftsafdeling er forespurgt om stoppested Storcenter Nord er flyttet.
Stoppestedet er ikke flyttet, men navn er ændret til Storcenter Nord/Vanggaard Centret.”

Hertil anførte klageren den 11. september 2012 følgende:

”

-I Ankenævnet mail til Århus Retshjælp d. 03-08-2012 og d. 21-08-2012 man kan se følgende GPS Data som er registeret for vogn 469 i d. 25-04-2012.

Kl. 08:26:57 Paludan Müllers vej / Halse ringvej
Kl. 08:29:09 Storcenter Nord**
Kl. 08:30:17 Vanggaard centeret**
Kl. 08:42:35 Park Alle

-I bemærkning mail d. 21-08-2012, Århus retshjælp til Ankenævnet, blev nævnet at stopstedet ”Stor Center Nord”** faktisk eksisterede ikke d. 25-04-2012.

Der findes kun stopstedet ”Storcenter Nord / Vanggaard Center” Så hvilken klokken sæt er rigtigt?
Kl. 08:29:09 eller Kl. 08:30:17..?

Hvorfor der skulle komme 2 forskelligeregisteret GPS Data for et stopsted som havde kun skiftet navnet ifølge Joan Kristensen i mailet d. 31-08-2012 til Ankenævnet??

”Se venligst på den vedhæftede køreplan som bekræfter manglede korrekte oplysninger i Midttrafik registrering system, altså GPS Data og log...”

Midttrafik svarer heller ikke på Ankenævnets spørgsmål om hvis de bestemte 2 og 3 zoners billetter blev købt på det samme Dankort (KL.08:35:57), til gengæld nævnes der at der er mulighed for at købe flere billetter med en samlede betaling..!

Midttrafik nævner heller ikke at der ikke kan registreres de mislykkede transaktioner eller Data forbindelse problemer på grund af de så kaldte ”Sorte Huller” i mobile netværket over i Århus, som er årsagen til at Midttrafik dropper Dankort betaling...! Men der registers kun gennemførte transaktion ifølge Midttrafiks Tyske leverandør.

Er der ikke nogen mulighed for at kontakte den pige ifølge hendes Dankort oplysninger for at bekræfte problemet med billet automaten d.25-04-2012 kl.08:30 – 08:35?

Til sidst skal sige igen at ”Jeg stod ved automaten med Dankort i hånden og ikke sad nede da billet
” Kontrolløren kom ind i bussen..!”

”

Klageren vedlagde køreplan for buslinje 2A. Her ses et udsnit.

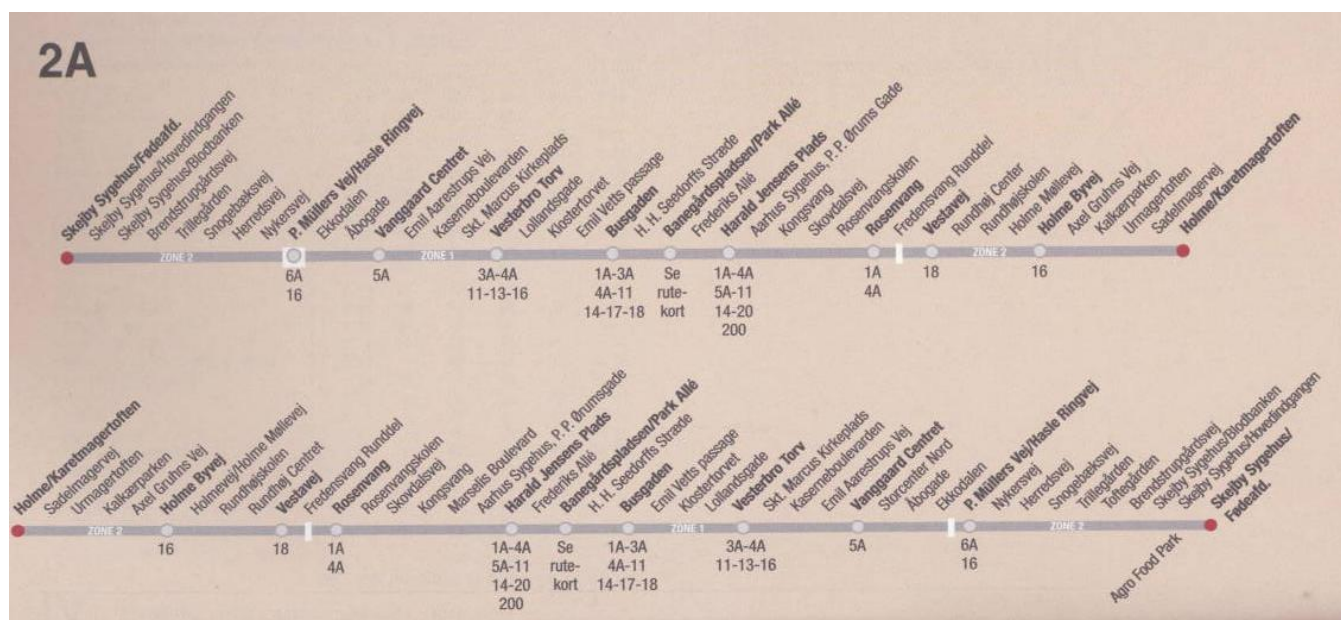
Paludan-Müllers Vej/Ekkodalen (Århus)	Kl. 08:28	Kl. 08:28
Vestre Ringgade/P. Müllers Vej v. Vanggaard Centre	Kl. 08:30	Kl. 08:30
Paludan-Müllers Vej/Emil Aarestrups Vej (Århus)	Kl. 08:31	Kl. 08:31
Langelandsgade/Kaserneboulevarden (Århus)	Kl. 08:32	Kl. 08:32
Langelandsgade v. Skt. Marcus Kirkeplads (Århus)	Kl. 08:33	Kl. 08:33
Vesterbro Torv (Århus)	Kl. 08:33	Kl. 08:33
Nørre Allé/Lollandsgade (Århus)	Kl. 08:34	Kl. 08:34
Klostertorvet (Århus)	Kl. 08:35	Kl. 08:35

Midttrafik anførte hertil den 11. oktober 2012 følgende:

”Som tidligere er oplyst er stoppestedet ikke flyttet. I retning mod Holme hedder stoppestedet Storcenter Nord/Vanggaard Center.

I den modsatte retning er det Vanggaard Centret og Storcenter Nord. Se indscannede kopi af stoppestedsoversigt for køreplan 2A (gyldig fra 8. august 2011 til 30. juni 2012).

Der er også overensstemmelse mellem GPS tid kl. 08:30:17 Vanggaard Centret og det i rejseplan oplyste tidspunkt kl. 08:30. Midttrafik kan ikke forklare, hvorfor Storcenter Nord har egen tid.



Køb af billetter i billetautomat er besvaret tidligere. Midttrafik har ikke yderligere kommentarer til de to sidste punkter og til sagen generelt.”

Den 24. oktober 2012 sendte sekretariatet svaret fra Midttrafik om køb af de to billetter på samme dankort til Retshjælpen, idet dette ved en fejl ikke var videresendt tidligere.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

- At Steg ind i bussen fra den bageste dør på grund af manglende oplysninger på bussen som ikke kunne henvise til den rigtige dør for billettering.
- Dankort maskinens Dataforbindelses problem.
- Der var ikke så meget tid for at læse alle de utydelige og forskellige skilte, oplysninger og reklamer på bussen og ind i for at gøre den rigtige.
- Jeg stod der ved automaten med Dankort i hånden for at købe min billet og ventede på afslutning af billetterings procedure for den anden passager.
- Da hun var ved at købe sin billet der stod på automaten skærm at der skal ventes lige” så naturligvis ventede vi også lige...!
- Mens vi ventede på automaten kom der kontrollør ind i bussen og hen direkte til mig da jeg stod lige foran midterst dør i bussen som han steg ind fra og bag den anden passager ved automaten.
- Hvordan kunne der så gives besked til chaufføren mens vi stadig ventede på automaten og pigens Dankort var i automaten under billettering procedure som blev der krævet af kontrolløren og Midttrafik???”
- Kunne jo ikke springe foran andre for at købe min egen billet.
- Han nægter bare at acceptere min og pigens forklaring men da hendes dankort var i automaten så slap hun bare for at få bøde.
- De 2 andre kontrollører som kom henne der senere har set og hørte vores forklaring men alligevel de gad ikke for at blande sig i sagen mens pigens Dankort var stadig i automaten.
- Kontrollør sagde at **”Man skal også have billet til bus og S-tog i København samt at han skal passe sit job ellers mister han det.”** da efter min forklaring nævnte jeg at jeg er fra København og troede at automaten findes ved den bageste dør som jeg havde set hos en anden bus i Århus. Og i København bruger jeg mobilen når skal der købes en billet. Så bad jeg ham for at være flink, forståelig og acceptere min forklaring.
- Han rakte sin mobil til mig uden at afsløre hvem jeg skulle snakke med..! Han sagde bare at der en som vil snakke med dig. Det var politiet.
- Politi bad mig om at give mine oplysning til kontrollør og klages straks til midttrafik og hvis jeg ikke gør det så kommer de til stedet og får jeg også en bøde fra dem..!
- Kunne desværre ikke nå at fat på den piges navne og heller ikke hendes nummer som haft problem med Dankort betaling. Hun steg af så snart hun fik sin billet og sit Dankort. Jeg ønsker bare at kunne have gjort det..!
- Jeg ringede til Midttrafik så snart de havde åbent for telefonisk kontakt og forklarede dem det hele.

- Det er urigtigt at man skal få en kontrolafgift på de mange fejl som allerede findes hos Midttrafik Dankort betaling og bagefter skal kæmpe for at bevise sig uskyldig og få den annulleret. OG hvis den lykkes for en..!
- Det var ret frækt og uvirkeligt da kontrolløren har noteret i sin egen dele af kontrolafgift **"Sad ned, ville købe ved kontrol"**. Og på det grundlag nægter Midttrafik at annullere kontrolafgiften.
- Skal også nævnes at kontrolløren også har skrevet et forket tidspunkt på selve kontrolafgiften. **Det var omkring kl.08:40, men han har skrevet kl.08:12.**
- Kontrollørerne kan bare skrive hvad som helst uden at man kunne få vide eller aldrig tænke på. Så havner man i deres fælde og det bliver til en sejr for dem / Midttrafik og et stort nederlag til de stakles passager med en kontrolafgift på 750kr. i hånden. Det føles ret frustrerende og helt magtesløst.

De er jo eksperter i området, så måske kunne De skaffe nogle andre oplysninger som f.eks. bussens forskellige logfiler (Gps, Automaten Data forbindelse, osv.) eller andre redskaber som kan afsløre de rigtige klokkeslæt for bussens ankomst til Storcenter Nord Stopstedet og KasserneBoulevardens stopstedet samt den urigtige påstand som afslør at jeg sad nede da kontrolløren stod på bussen. På denne måde håber jeg at De kunne se at der var faktisk ikke ret meget tid til billettering med alle de nævnte omstændigheder der opstod i under 2 minutter.

Derudover har klageren gjort gældende, at det ikke er usædvanligt, at der forekommer betalingsforsinkelser med de pågældende betalingsautomater, når dankort benyttes.

Endelig har klageren indsendt følgende brev fra hans kæreste, som var med på turen:

"Bussen var en

ledbus. Vi og et par andre benyttede bagerste dør, da der var en del mennesker som ville inde i bussen fra midterste dør.

Desværre var der ikke noget billet automat ved den bagerste dør som plejer at være i andre busser. Der er ret meget få afgang der køres en ledbus på line 2A..!

Han blev lidt forvirret og spurgt om billet automaten og fik besked om at den ligger længere fremad mod den midterste dør så prøvede han at komme frem til automaten for at købe sit billet med Dankort i hånden...! (*Der er ca.10 meter afstand fra bageste dør til automaten.*)

Keivan stod der ved automaten. Jeg kunne se ham tydeligt fra mit sæde i den bagerste del af bussen indtil vi kom til næste stop (Kaserneboulevard) og kontrolløren stod på.
(omkring kl.8:32)

Kontrolløren har nægtet at acceptere Keivans forklaring og heller ikke opbakningen fra den pige som var der og har haft problem med automaten. Han kan tydeligt se at automaten ikke virker optimal på det tidspunkt, men han nægter bare at se på den, heller ikke gør noget ved. Det lykkedes faktisk for pigen først efter 4-5 min og få sin billet mens kontrollørerne stod der.

Keivan og pigen gentog deres forklaring også til de 2 andre kontrollører men de ville ikke blande sig i sagen. Pigen steg lige straks af bussen efter en lang billettering procedure med dankort i hånden, så kunne vi desværre ikke fat på hendes navn heller ikke nummer til at bruge til en senere forklaring.

Undervejs prøvet Keivan hele tiden at snakke fornuftigt og forklare kontrolløren om problemet men han nægter bare simpelthen at acceptere og indrømme problemet mens pegede bare på forskellige skilte og nævnte forskellige regler osv. Og sagde at man også skal købe billet når man kommer i ” Bus eller S-tog i København...!!!” (*Bare fordi der blev sagt at han er fra København og vidste det ikke at skulle stige ind i gennem midterste dør i denne her ledbus...!*)

Så rakte han sin mobile til Keivan og sagde at der en som han skal snakke med.

Keivan fik snakket med politiet og accepteret at oplyse sin identitet til kontrolløren og klager over episoden til Midttrafik med det sammen og hvis ikke han gør det så kommer der politiet og han vil få også en bøde fra politiet oveni...!!

Jeg skulle til køretime og vi var allerede forsinket. Derfor accepterede Keivan bare denne dybt frustrerende oplevelse med håb om kontrolafgiften senere ville blive annulleret, da alt var som der blev prøvet at forklare kontrollørerne.

Han ringede til Midttrafik og forklaret dem hvad der var sket og de virkede meget høflige og forstående og bad ham skrive en klage til dem men senere oplyste de i en mail at kontrolløren har notet at ” Sad ned, vil købe ved kontrol ”.

Hvor fræk kunne han være og passe sit job på denne her måde...!!

Jeg mener at kontrolløren nægter at indrømme de faktiske omstændigheder og samtidigt giver urigtige forklaringer for at skrive en kontrolafgift..!

Jeg synes at det er synd for Keivan som er blevet fanget i denne her fælde, da Dankort betaling ikke virkede optimal på det tidspunkt. Alt gik så stærkt for Keivan at han vidste faktisk ikke at skal der gives besked til chaufføren i en sådan tilfælde og heller ikke kunne nå det hvis han vidste i forvejen. Han kunne heller ikke købe sit billet, da der allerede var andre passager som skulle købe deres billet før ham indtil næste stop. (*I et tidsrum under 2 minutter*)

Ifølge Bente Brinck, Midttrafik, i JP Århus den 26.06.2011, ”*en passager kan blive pålagt at betale en afgift, selv om automaten ikke virkede, da passageren stod på bussen - og problemet er meldt til chaufføren. Efterfølgende kan man få afgiften eftergivet, hvis man klager til Midttrafik.*”

I samme artikel nævner Sebastian Gudmundsen også ”*Siden Midttrafik satte dankortautomaterne i drift i begyndelsen af 2009, har der været stribevis af fejlmeldinger, når passagererne ikke har kunnet betale enten på grund af problemer med teknikken eller med dataforbindelsen, når busserne kører ind i såkaldt sorte huller.*”

Og hvad så når alt sker bare i kun få sekunder eller minutter og man har ikke nået at give besked til chaufføren..?? (Se venligst på de vedhæftede dokumenter)

”Man får bare en kontrolafgift på 750 kr. og det urigtige grundlag...!”

Så synes jeg ikke at det er rimeligt at min kæreste skal opkræves en kontrolafgift under disse omstændigheder. Han har på intet tidspunkt forsøgt at unddrage sig betaling for offentlig transport, hvilket efter min bedste viden vil stride imod hans holdning. Til oplysning kan jeg fortælle at jeg selv har månedskort.

Jeg håber derfor at De undersøger sagen og forhåbentlig accepterer Midttrafik at annullere denne kontrolafgift.

”

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

at billetkontrolløren har noteret, at kunden sad ned, hvilket fremgår af kopien af kontrolafgiften.

Jfr. Midttrafiks rejsebestemmelser skal der købes billet eller stemples kort straks, man er kommet ind i bussen.

Kunden oplyser, at der er en del kø i bussen, hvorfor det er svært at komme frem. Biletkontrollen har optalt antal passagerer til 34. Bussen som klager var med er indregistreret med 40 siddepladser og 77 ståpladser, hvorfor der ikke har været pladsproblemer.

Af salgsløb fra billetautomat fremgår det, at der er solgt billetter kl. 8:27:11 og kl. 8:29:40 begge kontant. Klageren oplyser, at han er stået på bussen mellem 8:30 og 8:31. Næste gang der er registreret salg i billetautomat er kl. 8:35:57 hvor der er solgt 2 billetter via dankort. Kl. 8:46 sælges en billet via kontant.

Kl. 08:40:40 udsteder billetkontrolløren en kontrolafgift. Biletautomaten har ikke registreret salg mellem kl. 8:29:40 og kl. 8:35:57. I den mellemliggende periode er klageren stået på bussen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikkselskaber § 29, stk. 1, at trafikkselskabet 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."

Den konkrete sag:

I Midttrafiks rejseregler er det understreget, at man skal stemple sit kort eller købe billet, før man sætter sig i bybusser i Århus, fordi der ikke er indstigning foran ved chaufføren.

Parterne har afgivet divergerende oplysninger om, hvor klageren befandt sig umiddelbart før kontrollen.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg på bussen ved stoppestedet Vanggaardscetret ad den bageste dør, og at bussen kørte derfra kl. 08:30:17, således som loggen fra GPS'en viser.

Ankenævnet lægger videre til grund, at kontrollørerne steg på bussen ved Kaserneboulevarden kl. 08:31:44, således som den elektroniske log fra kontrollen viser.

3 stemmer udtaler:

Vi finder, at da der blev gennemført salg af en kontantbillet kl. 08:29 og salg af 2 billetter med samme dankort kl. 08:35:57, således som loggen fra billetautomaten viser, samt da der løbende før og efter dette tidspunkt blev solgt billetter, kan automaten ikke anses for at have været i uorden.

På baggrund heraf kan klagerens forklaring om, at der var kø frem til billetautomaten, som befandt sig ved den midterste dør, ikke lægges til grund, idet der ikke blev afsluttet noget billetsalg i tidsrummet kl. 08:29 – 08:35:57. Siden klageren steg på bussen, der afgik kl. 08:30:17, og frem til kontroltidspunktet, blev der alene foretaget én ekspedition. Vi bemærker videre, at passagerantallet var optalt til 34, og at der var plads til 40 siddende og 77 stående passagerer.

Herefter finder vi ikke at kunne tilsidesætte kontrollørens notat på kontrolafgiften om, at klageren ved kontrollørens påstigning på bussen sad ned bagest i bussen, og at kontrolafgiften blev udstedt på baggrund af, at klageren først ville købe billet ved kontrollen. Vi finder det ikke sandsynligt, at en kontrollør ville notere således på en kontrolafgift, hvis dette var i modstrid med kontrollørens iagttagelser.

Som følge af det anførte, har klageren ikke sørget for at billettere straks efter indstigning og har i øvrigt ikke overholdt rejsereglerne om, at passageren ikke må tage plads, før der er billetteret.

På den baggrund stemmer vi for at anse kontrolafgiften for pålagt med rette.

Den omstændighed, at der på kontrolafgiften til klageren blev anført kl. 08:12 som tidspunktet for udstedelsen, kan ikke føre til et andet resultat, men vi henstiller til Midttrafik om at sikre, at deres kontrollører er omhyggelige med udfyldelsen af kontrolafgifter.

Den omstændighed, at Midttrafik senere har besluttet at ophøre med at give passagerer mulighed for at betale med dankort, fordi der i en lang række tilfælde har været problemer med betalingen, kan ej heller føre til et andet resultat. Det er ved afgørelsen heraf lagt til grund, at der i den pågældende bus ikke var problemer med dankortbetaling omkring det omhandlede tidspunkt.

2 stemmer udtaler:

Kontrolløren har noteret tidspunktet på kontrolafgiften til kl. 8:12, hvilket ikke var i overensstemmelse med den elektroniske registrering. Herefter finder vi, at der er skabt en sådan tvivl om det, som denne kontrollør har anført, at vi ikke mener at kunne lægge hans forklaring til grund i øvrigt, herunder om at klageren sad ned og først ville købe billet ved kontrollen.

Videre finder vi ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at der var kø til automaten, uanset at der var 34 passagerer i bussen, og at der var noget galt med automaten. Vi bemærker hertil, at den omstændighed, at der ikke er betalt med dankort i tidsrummet fra kl. 8:35-15:46, kan indike-

re, at der var noget galt med automaten, hvilket sammenholdt med det forhold, at Midttrafik ca. 2 måneder senere lukkede ned for dankortbetalinger i busserne grundet problemer med disse, medfører, at klagerens forklaring om det passerede ikke kan afvises.

Herefter burde Midttrafik have annulleret klagerens kontrolafgift ved klagerens anmodning derom.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet træffer herefter afgørelse efter stemmerflertallet:

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 3. december 2012.



Tine Vuust
Nævningsformand