

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2012-0275

**Klageren:** XX  
8240 Riiskov

**Indklagede:** Midttrafik

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for rejse uden billet - ikke muligt at betale med dankort. Kontrollørens sprogbrug.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 4. juli 2012.

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 2. august 2012.

### Sagens omstændigheder:

Fra den 1. juli 2012 var det ikke længere muligt at betale med dankort i bybusserne i Aarhus. Ifølge Midttrafik skyldes dette, at der de sidste tre år har været problemer med at få dankortautomaterne til at virke tilfredsstillende.

Klageren rejste den 4. juli 2012 med buslinje 14 i Aarhus og havde kun medbragt dankort som betalingsmiddel. I bybusserne er der indstigning bag eller midt i bussen og udstigning foran hos chaufføren.

Klageren har anført følgende om betaling af rejsen: *"Jeg kører meget sjældent med bussen i Århus og havde misset de små mærkater ved stoppestedet vedr. manglende dankort-mulighed, og var derfor ikke klar over at jeg ikke kunne benytte denne."*

Klageren blev pålagt en kontrolafgift klokken 08:25 for manglende billet. Klageren underskrev ikke kontrolafgiften, og følgende er anført på dennes bagside: *"Jeg ville ikke betale dette jeg har DK Kort"*.

Klageren henvendte sig den 4. juli 2012 til Midttrafik og oplyste, at han ikke ville betale kontrolafgiften, da han havde overset informationen på stoppestedet vedrørende den manglende dankort-mulighed, og ikke havde forsøgt at snyde. Ifølge klageren ville kontrolløren desuden ikke oplyse,

hvad klageren skrev under på ved underskrivelse af kontrolafgiften men sagde blot, at det var en "dødsdom".

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at billetkontrolløren havde noteret "ingen billet" som årsag for udstedelsen. Midttrafik anførte desuden, at det fra den 1. juli 2012 ikke havde været muligt at anvende dankort som betalingsmiddel i bybusserne i Aarhus, hvilket fremgik af mærkater med information opsat i buskure, på alle indgangsdøre på busserne samt på billetautomaterne i busserne.

### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

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

at han ikke var klar over at man ikke længere kunne benytte dankort som betalingsmiddel,

at kontrolafgiften er uretfærdig, da han ikke handlede i ond tro,

at de medier, hvori Midttrafik har offentliggjort ændringen af betalingsreglerne, ikke dækker tilstrækkeligt bredt, eftersom Jyllandsposten og Aarhus Stiftstidende kun har et beskedent oplag på 25.000 i Aarhus, at klageren ikke er bekendt med Radio Østjylland, samt at Midttrafik ikke kan forvente, at man holder sig løbende opdateret via deres hjemmeside,

at informationsmærkaterne i buskurerne på omkring 10 x 15 cm er alt for små, og at skiltene i busserne alligevel først ses, når rejsen er påbegyndt,

at billetkontrollørens efterfølgende forklaring af kommentaren vedrørende, at kontrolafgiften var en "dødsdom", er enten fri fantasi eller direkte løgn, samt

at grunden til, at klageren ikke skrev under på kontrolafgiften, var, at han ikke fik at vide, hvad han blev præsenteret for.

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

at ifølge Midttrafiks rejsebestemmelser, var klageren selv ansvarlig for at være korrekt billetteret,

at Midttrafik har sikret, at ændring af betalingsreglerne blev offentliggjort i Jyllandsposten, Aarhus Stiftstidende, Radio Østjylland og på Midttrafiks hjemmeside,

at der er opsat kundeinformation i buskurerne samt udvendigt ved samtlige indgangsdøre på busserne, og endeligt på billetautomaten inde i bussen, samt

at billetkontrolløren ikke har sagt, at det var en dødsdom, hvis kontrolafgiften ikke blev underskrevet, men "*Det er jo ingen dødsdom, at underskrive en kontrolafgift*", som var ment som en venlig spøg, men det beklages, hvis det blev opfattet anderledes.

### **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).

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."

#### **Fra midttrafik.dk:**

"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.

Oplever du problemer med billetautomater eller andet, er du velkommen til at skrive til Midttrafik via vores » Ris og Ros formular

#### **Baggrund: Huller i netdækningen**

Korttransaktionerne gennemføres som online transaktioner, dvs. at kortet kontrolleres online. Netdækningen i Aarhus er dog ikke komplet, så der er såkaldte sorte huller og områder med begrænset dækning. Det betyder, at korttransaktionerne i disse områder tager lang tid, eller de kan slet ikke gennemføres – og billetautomaten lukker ned.

Fejl på Dankortdelen påvirker derfor også muligheden for at betale med kontanter.

Den tyske leverandør af billetmaskinerne har endnu ikke præsenteret en holdbar løsning af problemet. Derfor fjerner Midttrafik Dankortfunktionen fra samtlige bybusser i Aarhus.”

**Den konkrete sag:**

Ved kontrollen den 4. juli 2012 kunne klageren ikke forevise billet, fordi han ikke kunne købe en sådan med dankort. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Midttrafik har oplyst, at baggrunden for at ophøre med dankortbetaling er at undgå de hidtidige problemer med betalinger i automaterne. Midttrafik har videre oplyst, at det blev offentliggjort i Jyllandsposten, Aarhus Stiftstidende, Radio Østjylland, på Midttrafiks hjemmeside, samt at der er opsat kundeinformation i busskurerne, udvendigt ved samtlige indgangsdøre på busserne og på billetautomaten inde i bussen.

Ankenævnet finder, at oplysningen om ophøret med dankortbetaling må anses for kommunikeret på en for passagerne tilstrækkelig tydelig måde, og finder på den baggrund ikke grundlag for at annullere kontrolafgiften.

Således som sagen foreligger oplyst, kan det ikke nærmere afgøres, hvad kontrolløren sagde til klageren om underskrivelse af kontroludgiften i kontrolsituationen, men en bemærkning om, at ”det ikke er en dødsdom” finder ankenævnet uprofessionel og kritisabel. Da Midttrafik har beklaget dette udsagn fra medarbejderen, finder ankenævnet dog ikke grundlag for at foretage sig yderligere i den anledning.

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

På ankenævnets vegne, den 3. december 2012.



Tine Vuust  
Nævningsformand

