

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0036**Klageren:** XX
8240 Risskov**Indklagede:** Midttrafik
CVR nr.: 29 94 31 76**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 24. januar 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 7. februar 2013.**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn rejste den 23. januar 2013 med Midttrafiks Bybus linje 20 i Aarhus. I Aarhus er der indstigning ved midter- eller bagdør, og billetautomaten i den pågældende bus befandt sig ved midterdøren. Passageren skal selv sørge for billettering straks ved indstigningen uden unødigt ophold.

Ifølge klageren steg sønnen på bussen ved krydset Nørreport / Knudrisgade, hvilket ifølge bussens GPS var kl. 11:02. Sønnen steg på bussen sammen med et par skolekammerater og to andre passagerer.

Ifølge klageren stod der to personer foran sønnen ved billetautomaten, og da det blev sønnens tur, forsøgte han på touch-screen at købe billet, men den kom til forsiden hver gang, han trykkede på "børnebillet" og "indkøbskurv". Sønnen prøvede et par gange, men uden held.

Ved det næste stoppested Østbanetorvet kl. 11:04 steg kontrollører på bussen, og da klagerens søn ikke kunne forevise gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Det følger af Midttrafiks Rejseregler at en kontrolafgift er 750 kr. for både børn og voksne.

Klageren henvendte sig telefonisk og skriftligt til Midttrafik den 24. januar 2013 og gjorde gældende, at sønnen var steget på bussen kl. 11:05 ved "Nørreport", og at bussen var lidt forsinket. Sønnen kunne ikke få automaten til at tage pengene, som han stod med i hånden ved kontrolløren, og sønnen kunne i tidsrummet ikke nå både at forsøge at indløse billet og kontakte chaufføren, inden kontrolløren steg på bussen.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 28. januar 2013 med henvisning til, at kontrollører var steget på bussen kl. 11:04 ved Østbanetorvet, at bussen var ved Nørreport kl. 11:01, at der ikke mellem kl. 08:55 og 11:07 var solgt kontantbilletter i bussens automat, hvorfor der ikke kunne have været kø, samt at der ikke havde været meldt fejl på automaten, og at sønnen skulle have henvendt sig til chaufføren, såfremt der havde været fejl på billetteringsudstyret, hvilket er skiltet i bussen.

Kontrollørens forklaring:

Jeg stod på bussen via den midterste dør. Billetautomaten er ved den midterste dør.

Jeg står i døren med ansigtet mod automaten og udsteder en kontrolafgift til en pige. Medens hun skriver ser jeg hvad der foregår. Jeg ser, at xxxx står ved siden af automaten og vender sig om for at købe en billet.

Jeg siger, til ham at det er spild af penge da det er for sent at købe billet.

xxxx siger til mig at

han ikke kan købe en billet. Billetautomaten viste ikke fejl. Jeg spørger om han har været ved chaufføren og xxxx siger "skal jeg så også have en" hvortil jeg siger ja. Jeppes kammerater fniste og ingen sagde til mig, at han havde forsøgt at købe en billet.

Salgsloggen:

4610	5404	23-01-2013	09:03:11	Cash	ZEVE	MT	1	EnkeltbilletsTilgæsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)
4611	5405	23-01-2013	11:09:41	Cash	ZEVE	MT	1	EnkeltbilletsTilgæsbillet	Barn	2 zoner (Århus)
4612	5406	23-01-2013	11:51:13	Cash	ZEVE	MT	1	EnkeltbilletsTilgæsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at hans søn steg på buslinie 20 via den bagerste dør ved krydset Nørreport og Knudrigsgade med kurs mod Åkrogen sammen med 3 klassekammerater og yderligere 2 passagerer mellem kl. 11:02-11:03, jf. bussens GPS,

at sønnen steg på bussen som den sidste. Bussen startede og sønnen gik op gennem bussen til midterperronen for at købe en billet. Dette tog ca. 1 minut,

at foran ham ved billetautomaten stod to andre, som skulle billettere. Mens sønnen ventede på, at det blev hans tur, talte han med sine klassekammerater. Han holdt ikke øje med, om de foranstående passagerer købte eller stemplede billetter. Da det blev hans tur, prøvede han at købe en billet men kunne ikke få automaten til at virke. Han bruger normalt 10-tur kort og har derfor ikke

anvendt Midttrafiks nye automater før. Han prøvede gentagne gange, men kom hele tiden tilbage til hovedmenuen,

at bussen stoppede ved hjørnet af Knudrisgade og Østbanetorvet (kl. 11:04) og kontrollørerne steg på bussen. En strækning på ca. 500 meter fra hvor sønnen stod på bussen,

at sønnen fortsat stod foran automaten med pengene i hånden. Kontrolløren stoppede en pige i døren og efterspurgte en billet, hvilket hun ikke kunne fremvise. Derefter spurgte kontrolløren om klagerens søn havde en billet. Han kunne ikke vise en billet, da han ikke kunne finde ud af at købe én på den korte tid, inden kontrolløren stod på. . Kontrolløren sagde; at det var en dårlig undskyldning,

at kontrolløren derefter gik tilbage til pigen for, at give hende en afgift for derefter at komme tilbage. Sønnen forklarede igen, at han ikke kunne få automaten til at virke, hertil svarede kontrolløren: at i tilfælde af at maskinen ikke virker skal man kontakt buschaufføren. Sønnen oplyste hertil, at han lige var stået på bussen og at han havde forsøgt at få automaten til at virke. Kontrollørens sagde, at det bare var endnu en dårlig undskyldning for ikke at have betalt,

at som det fremgår af ovenstående, var der under 2 min. fra sønnen stod på bussen, til at han blev afkrævet at fremvise en billet,

at han på intet tidspunkt havde til hensigt at snyde, men da han ikke er vant til at købe en billet i de nye automaten, forstod han ikke med det samme, hvordan automaten virkede,

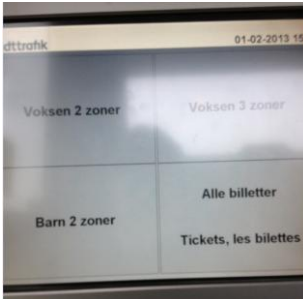
at grunden til, at han ikke troede, at automaten virkede var, at da han på touchskærmen valgte: "Barn 2 zoner" kom han ind til et nyt skærbillede, hvor han trykkede "indkøbskurv" for at betale (normal procedure når der handles på nettet), hvorefter han igen kom ud på startside. Der trykkede han igen "Barn 2 zoner" samt "Indkøbsvogn" og han kom igen ind på startssiden, dog med en forøgelse på yderligere 10 kr. Han var derfor glad for at se kontrollørerne, så de kunne hjælpe ham med at betale,

at Midttrafik efterfølgende har oplyst, at der ingen fejl var på automaten, hvilket også er korrekt, men at sønnen ikke forstod hvorledes automaten skulle betjenes og derfor ikke nåede på under et minut at få købt en billet,

at han ikke umiddelbart kunne finde en brugervejledning til automaten i bussen. Vejledningen er klistret op i loftet ca. en meter til højre fra automaten,

at de 3 klassekammerater kan bevidne ovenstående hændelsesforløb. Ligeledes kan oplyses, at en anden af bussens passagerer bagefter kom hen til sønnen og informerede ham om, at han kunne påklage kontrolafgiften som uberettiget,

Billedet af automatskærm, hvor sønnen valgte "Barn 2 zoner" :



Og derefter får man nedenstående billeder, hvor han intuitivt trykkede "indkøbskurv":



Derefter endte han igen ud til forsiden. Dette gjorde han flere gange uden at forstå, hvad der skete, hvorfor han troede at automaten var i uorden (efterfølgende forsøg har vist, at forløbet tager minimum 40 sekunder).

Billede af placering af brugervejledning til billetautomaten på loftet i bussen.



at Midttrafiks betegnelse af Nørreport (A) = Nørregade 11 (fremgår bussens log), hvilket ikke er overensstemmende med stoppestedet Nørreport, idet sønnen steg på bussen ved krydset mellem

adressen Nørreport/Knudrigsgade. Så han har ikke kørt den af Midttrafik oplyste distance og dermed heller ikke i hele den angivne tidsperiode,

at han derfor har været i bussen i mindre tid, hvorfor den til rådige tid til at komme op til automaten og forsøge at købe en billet var mindre end oplyst af Midttrafik,

at automatens log viser, at der ikke er købt billetter i den angivne periode, men den viser ikke om, der er forsøgt køb af billet, hvilket var tilfældet. Ligeledes beviser loggen heller ikke, at der ikke var flere passagerer, som evt. skulle bruge klippekortmaskinen ved siden af automaten. Disse passagerer stod sønnen og ventede bagved,

at sønnens version af første del af hændelsesforløbet er anderledes end kontrollørens. Der skal derfor understreges, at sønnens hensigt hele tiden har været at købe billet og at han ikke først vendte sig om for at gøre det, da kontrolløren kom. Han stoppede dog op, idet han så kontrollørerne og havde håbet på hjælp til at købe en billet. Det eneste svar der kom fra kontrolløren var, at han godt kunne stoppe da det var spild af penge, samt

at det hele drejer sig om, hvorvidt man kan sige, det er en overtrædelse af Midttrafiks regler, når en dreng på 14 år på under 1½ minut skal nå at komme ind i bussen, komme op til billetautomaten, forsøge at billettere på en automat, som han ikke har benyttet før, samtidig med at han står foran automaten med penge i hånden.

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

at klageren henvendte sig telefonisk til Midttrafik den 24. januar 2013 for at klage over kontrolafgiften og oplyste, at sønnen stod på bussen ved Nørreport, at han ikke kunne få billetautomaten til at tage penge, at han havde forsøgt 3-4 gange, at der blev udstedt en kontrolafgift til ham, da han ikke havde været ved chaufføren, samt at han ikke kunne nå at kontakte chaufføren,

at klageren skrev i sin henvendelse til Midttrafik, at sønnen var steget på bussen ved Nørreport kl. 11:05, samt at der var andre passagerer foran ham, der skulle købe en billet,

at bussens GPS viste, at bussen befandt sig ved Nørreport kl. 11:01, og billetautomatens salgslag viser, at der ikke er solgt billetter mellem kl. 11:01 og 11:09. Derfor kan der ikke have været kø ved billetautomaten, da klagerens søn steg på bussen. Driftsloggen viste også, at der ikke var fejl på billetautomaten,

at billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet Østbanetorvet kl. 11:04, hvorfor der har været tid til at købe en billet eller henvende sig hos chaufføren. Der er på billetautomaterne et skilt, der oplyser, at hvis der er fejl på billetteringsudstyret, skal der straks rettes henvendelse til chaufføren. Henvendelse til chaufføren betragtes som forsøg på at købe en billet,

at der i klagerens henvendelse til Ankenævnet hele tiden fremkommer nye divergerende oplysninger, som Midttrafik ikke har hørt før og som de anser som uvæsentlige i forhold til klagerens første henvendelse, samt

at der er vejledning til betjening af billetautomaten i bussen, og der er vejledning til køb af billet direkte på displayet på billetautomaten.

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."

Den konkrete sag:

I Midttrafiks rejseregler er det understreget, at man i bybusserne i Aarhus skal billettere uden unødigt ophold, idet der ikke er indstigning foran ved chaufføren. Ankenævnet lægger til grund, at der på den pågældende bus blev skiltet med, at billettering skulle ske ved automaten ved midterdøren. Klagerens søn valgte på trods heraf at stige ind ad bagdøren, selv om han skulle købe billet i automaten

Sønnen må herefter som udgangspunkt bære risikoen for ikke at kunne nå at billettere inden en eventuel kontrol.

Klageren har oplyst, at der var kø foran billetautomaten, og at sønnen efterfølgende ikke kunne nå både at forsøge at købe billet samt kontakte chaufføren.

Det fremgår imidlertid af bussen salgslø, at der i tidsrummet mellem kl. 09:03 og 11:09 ikke blev solgt kontantbilletter fra bussens billetautomat.

Ankenævnet finder på den baggrund og på baggrund af kontrollørens udtalelse i sagen ikke at kunne lægge klagerens søns forklaring til grund, om at han stod i kø ved automaten, og at dette var en af årsagerne til, at sønnen ikke nåede at billettere inden kontrollen.

Ankenævnet bemærker, at hvis klagerens søn var steget ind ad midterdøren ved billetautomaten og straks havde forsøgt at købe billet, burde han have haft nok tid mellem kl. 11:02 – 11:04 til både at forsøge at købe billet og kontakte chaufføren, således som det er skiltet ved automaten, og som det fremgår af rejsereglerne. Klagerens søn har dermed ikke overholdt reglerne for straksbillettering.

Ankenævnet bemærker, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, fordi chaufføren ikke foretager kontrol af billetter.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens søn skal fritages for kontrolafgiften.

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 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand