

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0280

Klageren: XX
8600 Silkeborg

Indklagede: Midttrafik
CVRnummer: 29943176

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende køb af billet. Klageren kunne ikke trække en pensionistbillet om bord på bussen.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 24. august 2014

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 3. september 2014. Klageskemaet blev modtaget den 17. september 2014.

Sagens omstændigheder: Klageren gik i en periode til behandling på Skejby Sygehus og rejste i den forbindelse med buslinje 1A i Aarhus den 25. juli 2014. Han forsøgte i bussens billetautomat at købe en pensionistbillet til 20 kr., men automaten ville ikke udstede en sådan.

I følge klageren rettede han henvendelse til chaufføren for at høre, hvorfor automaten ikke kunne udstede en pensionistbillet, men chaufføren kunne ikke svare derpå. Klageren forsøgte herefter igen at købe en pensionistbillet uden held, og da han snart skulle af bussen, besluttede han at opgive at købe billet.

Da der efterfølgende steg kontrollører på bussen, som ved stoppestedet Emil Vetts konstaterede, at klageren ikke havde billet, blev der kl. 12:20 udfyldt en såkaldt kontrolblanket. Den 22. august 2014 pålagde Midttrafik ham en kontrolafgift på 750 kr.

Den 24. august 2014 skrev klageren til Midttrafik følgende om det passerede: ”

Jeg har i nogen tid gået til behandling på Skejby Sygehus. Hver gang har jeg i billetautomaten trykket PENSIONIST BILLET. Den koster 20 kr.

Den 25. Vil jeg igen udskrive en pensionist billet. Men det ville automaten ikke. Da jeg kun havde en 20 krone blev jeg ved med at forsøge at udskrive en pensionist billet . Tilsidst gik jeg op til buschaufføren og spurgte ham om han viste noget om hvorfor automaten ikke ville udskrive en pensionist billet. Det vidste han ikke. Så gik jeg tilbage til automaten og prøvede igen. Så gav jeg op, da der ikke var lang tid til at jeg skulle af bussen. Jeg troede i min naivitet at en pensionist billet var billigere. Senere har jeg fundet ud af at en voksen billet også koster 20 kr. Hvis jeg havde vist det havde jeg jo bare puttet min 20 kr. Mønt i automaten. Alle andre steder er en pensionist billet billigere. Det er åbenbart kun i busserne i Århus, man har holdt folk for nar ved give folk den indtryk at man kørte billigere med en pensionist billet – indtil pensionist billetten forsvandt fra automaten uden at jeg var vidende herom.

Jeg har handlet i god tro og har ikke på nogen måde haft intention om at snyde.

”

Den 27. august 2014 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Vi har undersøgt sagen i forbindelse med udstedt kontrolafgift.

Midttrafik fastholder kontrolafgiften ud fra følgende:

Billetkontrolløren har noteret ”Ingen billet” som årsag til udstedt kontrolafgift.

Der har ikke været pensionistbilletter (65-billetter) i Aarhus Kommunes regi de sidste 7 år, hvorfor du ikke kan have købt dem i billetautomat.

Oprævningsbrev af 22. august 2014 er ikke en gammel udgave. Den blev udskrevet straks efter, at vi sidst talte sammen. Den returneres og af bagsiden fremgår information.

Midttrafik modtog det oprindelige (afsendt 28. juli 2014) oprævningsbrev retur fra postvæsenet den 19. august 2014 med påtegning ”ubekendt på adr”. Den 20. august afsendes et nyt oprævningsbrev til ny adresse. Vi har afsendt første oprævningsbrev rettidigt. Kontrolafgiften er udstedt på et korrekt grundlag og kan ikke annulleres.”

Klageren sendte til Midttrafik den 1. september 2014 en kopi af en pensionistbillet, som han havde trukket den 14. juli 2014 i zone 2 i en automat i en bybus i Aarhus og oplyste, at han havde indgivet klaget til ankenævnet.



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at Midttrafik har afvist hans klage med, at der ikke findes pensionist i billetautomaterne i bybusserne i Århus, desuagtet at han 3 gange i træk fik en sådan billet udskrevet i bussen.

Han har sendt sin pensionistbillet fra den 14. juli til Midttrafik.


I bybussen på den fjerde rejse ville automaten ikke udskrive en pensionistbillet. Da han kun havde 20 kr., som en pensionistbillet kostede, opgav han til sidst at få en billet. På den femte rejse med bybussen fandt han ud af, at en almindelig billet kostede det samme som en pensionistbillet, hvilket, han mener, er vildledende. Han kører normalt ikke med bybusserne i Århus men var de 5 gange til behandling på Skejby Sygehus

Han ønsker at gå i rette med Midttrafiks påstand om, at der ikke findes pensionist billetter i bybusserne, når han faktisk har sendt een billet til dem som bevis. Han ønsker de 750 kr. tilbagebetalt, fordi han er blevet vildledt og var i god tro om, at en almindelig billet var dyre end en pensionistbillet

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

at det er korrekt, at der ikke er "pensionistbilletter" til nedsat takst i bybusserne i Aarhus Kommune. En voksen- og en pensionistbillet koster det samme inden for Aarhus Kommune (zone 1 – 4). Klageren oplyser, at han tidligere har købt billet til 20 kr., når han skulle til Skejby Sygehus.

Se nedenstående indscannede priser pr. 29. juni 2014 gældende for Aarhus Kommune, hvor det koster samme beløb, uanset om det er en ordinær voksenbillet eller en pensionistbillet.

PRISER - 29. JUNI 2014			
AARHUS KOMMUNE			
KONTANTBILLET			
Antal zoner	Voksen	Barn	Pensionist
1-2	20	10	20
3	30	16	30
4	39	20	39
5	48	26	48
6	57	31	54

Billetautomatens log er tjekket. Der er intet der tyder på, at billetautomaten har været ude af drift den 25. juli 2014. Der er solgt billetter mellem kl. 12:06 og kl. 12:27. Se indscannede kopi af log

Shift No.: 520	Skiftstart: 25-07-2014 01:00:26						Tariff: MIDTTRAFIK 201405	produktion	519,00 (Cash)	0,00 (G)
13806	14208	25-07-2014	07:00:57	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	Tilægsbillet	
13806	14209	25-07-2014	08:30:35	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13807	14210	25-07-2014	08:47:26	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13808	14211	25-07-2014	10:09:09	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Barn	2 zoner	
13809	14212	25-07-2014	10:10:18	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	Tilægsbillet	
13810	14213	25-07-2014	12:06:58	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Barn	2 zoner	
13811	14214	25-07-2014	12:12:20	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	Tilægsbillet	
13812	14215	25-07-2014	12:12:33	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13813	14216	25-07-2014	12:27:02	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13814	14217	25-07-2014	12:38:03	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	Tilægsbillet	
13815	14218	25-07-2014	13:15:25	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13816	14219	25-07-2014	13:23:55	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Barn	2 zoner	
13817	14220	25-07-2014	13:24:53	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Barn	2 zoner	
13818	14221	25-07-2014	13:25:30	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13819	14222	25-07-2014	13:25:54	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13820	14223	25-07-2014	13:39:58	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13821	14224	25-07-2014	15:06:36	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13822	14225	25-07-2014	15:16:26	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13823	14226	25-07-2014	15:19:14	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Barn	Tilægsbillet	
13824	14227	25-07-2014	15:21:44	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	Tilægsbillet	
13825	14228	25-07-2014	15:22:29	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	
13826	14229	25-07-2014	15:25:27	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	
13827	14230	25-07-2014	15:26:23	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	3 zoner (Århus)	
13828	14231	25-07-2014	15:57:51	Cash	ZEVE	MT	1 Enkelbillet/Tilægsbillet	Voksen	2 zoner (Århus)	

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under sagens forberedelse har sekretariatet spurgt Midttrafik om følgende:

I denne sag har ankenævnet brug for at få den tekst ved billetautomaten om, at man skal kontakte chaufføren, hvis man ikke kan trække en billet. Endvidere bedes Midttrafik indsende en beskrivelse af, hvorledes automaten ser ud/hvordan, der kan trykkes på "pensionistbillet", og hvad der meddeles til passageren, når der forsøges at købe en pensionistbillet og købet ikke går igennem.

Det fremgår af sagen, at klageren 2 gange har købt billetter med påskriften "pensionist". Midttrafik bedes forklare baggrunden for, at klageren i nogle busser har kunnet trække en sådan billet og ikke i den bus, som sagen omhandler.

Midttrafik har hertil svaret:

I alle billetautomater i bybusserne i Aarhus er det muligt, at trække en pensionistbillet. Prisen på en pensionistbillet og en almindelig kontantbillet er den samme i zonerne 1-5 og først fra zone 6 er der forskel i prisen på en pensionistbillet og en almindelig kontantbillet.

Klageren har tidligere indsendt dokumentation for at have købt en pensionistbillet den 14/7 2014 i bus nr. 665. Loggen fra billetautomaten viser, at der er solgt en pensionistbillet – og kunden kunne i og for sig have valgt at købe en almindelig kontantbillet, idet der ikke er forskel i prisen. Til Ankenævnets orientering er der vedlagt kopi af pensionistbilletten og loggen fra billetautomaten.

I forbindelse med behandlingen af [klagerens sag] blev loggen fra billetautomat undersøgt – og Midttrafik har fremsendt dokumentation til Ankenævnet. Loggen viser, at der er solgt billetter både før og efter kontrolafgiftens udstedelse den 25/7 2014 kl. 12:20.

En billetautomat kan ikke blokere for salg af en bestemt billettype. Er billetautomaten ude af drift vil dette fremgå af billetautomatens touch skærm.

Eksempel på pensionistbillet:

Vejledning til billetautomater i bybusser i Aarhus

[22.07-2013]

Sådan køber du
billet:

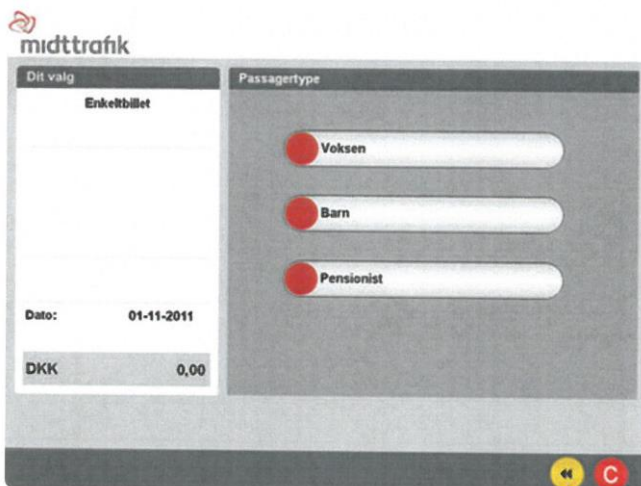
1) Billetter

Vælg den billettype, du skal
bruge, ved at trykke på en
af de røde cirkler (se
herunder).

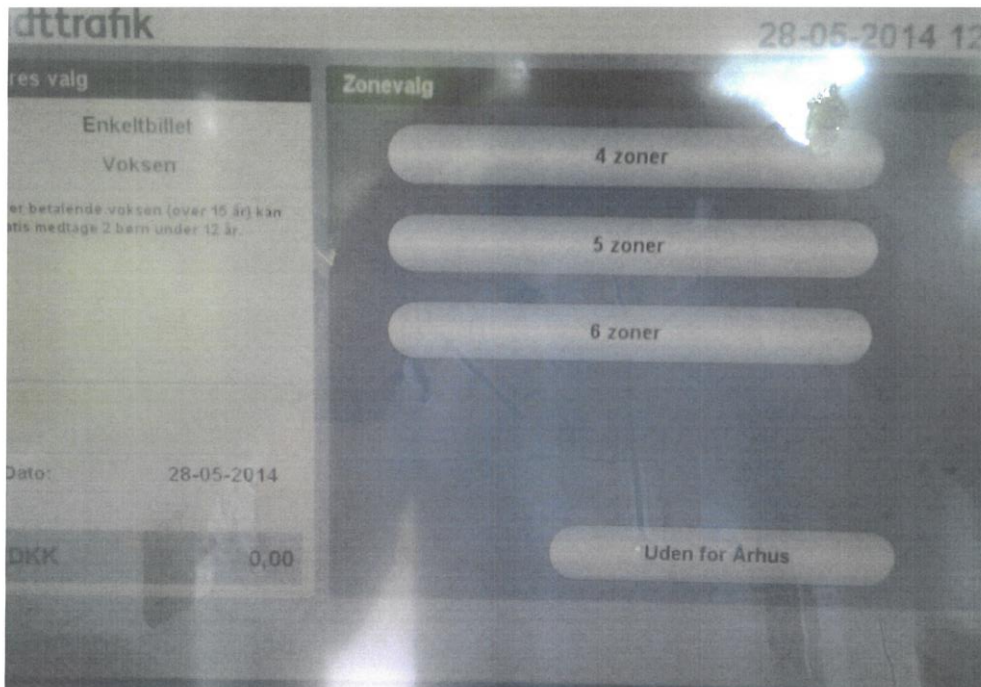


2) Passagertype

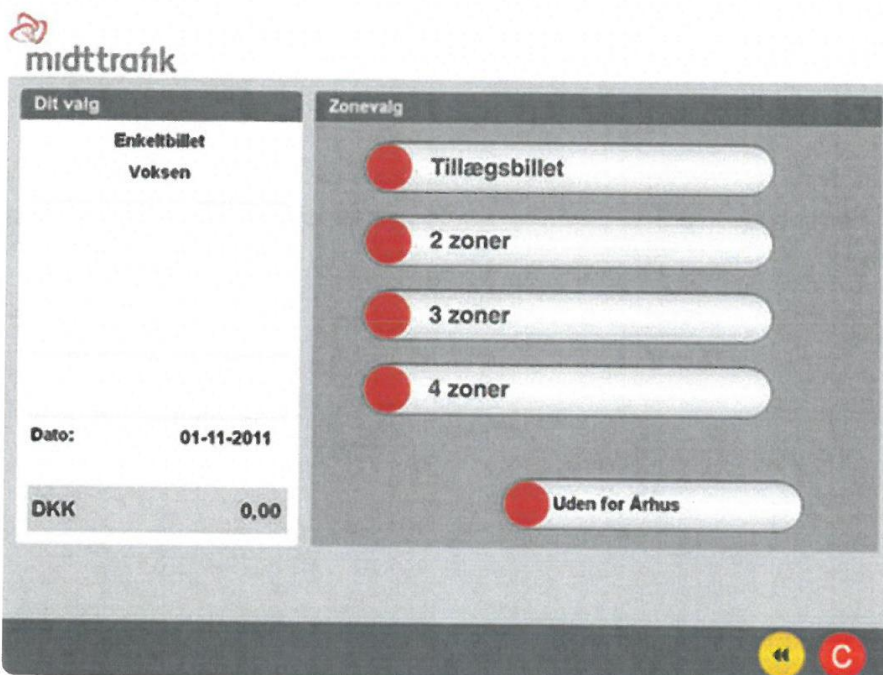
Her vælger du, om du skal købe billet til voksen, barn (0-15 år) eller pensionist.



3) Zonevalg



Vælg antal zoner, som du skal rejse igennem. Hvis du skal rejse inden for Aarhus Kommune kan du springe direkte til "punkt 4. Betaling" efter dit zonevalg. Hvis du skal rejse uden for Aarhus Kommune se "punkt 3.1. Uden for Aarhus" og "punkt 3.1.1. Via zoner".



3.1 Uden for Aarhus

Du har mulighed for at købe en billet til en by uden for Aarhus. Scroll funktionen i højre side bruges til at finde den ønskede by, hvis den ikke vises på skærmen.

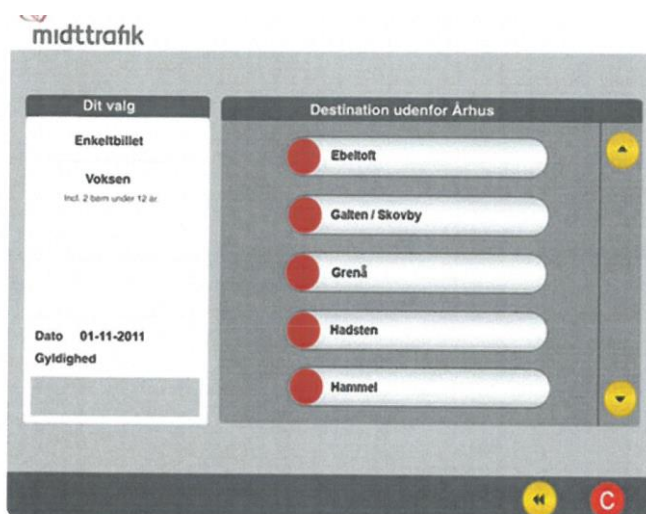
Du kan købe billet til følgende byer:

- Ebeltoft
- Galten/Skovby
- Grenå
- Hadsten
- Hammel
- Hinnerup
- Hørning
- Hornslet
- Horsens
- Odder
- Randers
- Rønde
- Ry
- Ryomgård
- Silkeborg
- Skanderborg
- Stilling

3.1.1 Via zone

Når du køber en billet til en by uden for Aarhus, vil du ofte skulle angive en via zone på automaten. Hvis du eksempelvis køber en billet til Skanderborg, vil du alt afhængig af i hvilken zone, du køber billetten, blive spurgt om hvilken "via zone", du skal benytte. Hvis du eksempelvis stiger på Linje 18 i Stavtrup og vil til Skanderborg, kan du vælge mellem at køre ind til Banegården (zone 1) og tage rute 200 derfra, eller du har mulighed for at blive i zone 2 og vælge rute 200 fra Viby Torv.

Du vil kun blive præsenteret for valgmuligheder, som er gyldige. På zonekortet, som hænger i bussen tæt på automaten, kan du se, om du har mulighed for at blive i påstigningszonen, eller om du eventuelt skal køre ind mod banegården/rutebilstationen for at komme med den rigtige regionale bus.



4) Betaling

Betaling kan kun finde sted ved møntindkast. Betaling med Dankort eller andre betalingskort er ikke muligt.



4.1) Indkøbskurv

Du kan købe flere billetter samlet. Når du har valgt den første billet, er det muligt via betalingsbilledet at tilføje ekstra billetter via indkøbskurven. Når du trykker på indkøbskurven, starter valgmulighederne forfra og den/de ønskede billetter kan vælges. Indkøbskurven viser det antal billetter, som du har valgt, og en samlet pris. I indkøbskurven er det også muligt at slette uønskede billetter inden betaling.



- Virker automaten ikke, kan det være en periodisk fejl. Prøv igen om lidt.
- Husk, det er dit ansvar at have gyldig billet eller kort.
- Ved fejl kan du hjælpe os ved at informere chaufføren. På forhånd tak.

Tekst på billetautomat:



ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

I følge lov om trafikselskaber § 29 kan et trafikselskab fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

I henhold hertil er det i Midttrafiks rejseregler anført:

”Undtagelser for bybusserne i Aarhus

Aarhus 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** har gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt periodekort, så skal du, når du stiger på bussen - og før du sætter dig - uden unødigt ophold, købe billet i bussens billetautomat eller stemple dit klippekort i de opstillede klippekortautomater.

Hvis du konstaterer, at det ikke er muligt at købe billet via billetautomaten, kan det være en periodisk fejl. Køb din billet så snart automaten virker igen.

Hvis maskinafstemplingen på dit klippekort ikke er korrekt, skal du straks og personligt meddele det til chaufføren.

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

Den konkrete sag:

Klageren har ved fremlæggelse af pensionistbillet fra den 14. juli 2014 købt i zone 2 i Aarhus i bus 665 dokumenteret, at der i hvert fald i visse bybusser i Aarhus kan trækkes en såkaldt ”pensionist-

billet”, uanset at Midttrafik indledningsvist har gjort gældende, at det ikke i 7 år har været muligt at trække pensionistbilletter.

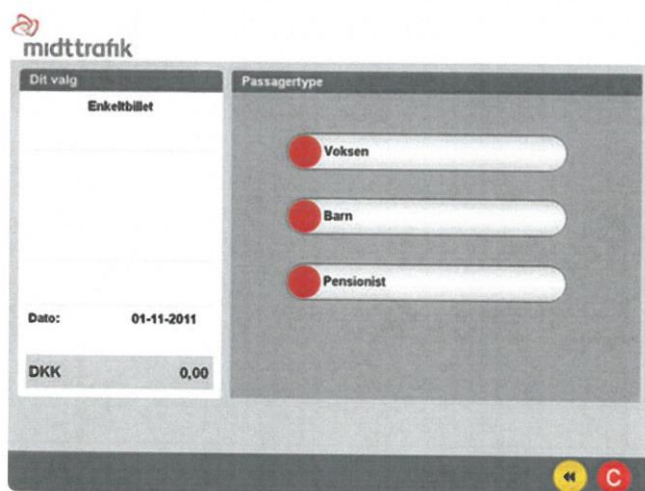
Klageren har oplyst, at den af ham fremlagte pensionistbillet hidrører fra en af de forrige busture til Skejby Sygehus. Ankenævnet har intet grundlag for at tilsidesætte denne oplysning som værende ukorrekt.

På den baggrund er det ankenævnets opfattelse, at klageren berettiget forventede, at han også på busturen til Skejby Sygehus den 25. juli 2014 kunne trække en pensionistbillet til 20 kr., således som han havde gjort den 14. juli 2014.

Midttrafik har indsendt fotos af skærbillederne på billetautomaten i busserne, og det fremgår heraf, at der gives mulighed for at trykke på ”pensionist-billet”.

2) Passagertype

Her vælger du, om du skal købe billet til voksen, barn (0-15 år) eller pensionist.



I den pågældende bus kunne klageren af en eller anden årsag ikke få udstedt en pensionistbillet i automaten, og i følge klageren kontaktede han derfor chaufføren, som imidlertid ikke kunne svare ham på, hvorfor automaten ikke kunne udstede en sådan billet. Chaufføren rådgav ikke klageren om at købe en almindelig voksenbillet, som koster det samme som en pensionistbillet, når der køres inden for zonerne 1-5.

Det er ved skiltning på automaten anført, at hvis automaten ikke virker, kan det være en midlertidig fejl, og at man skal prøve igen lidt senere. Klageren forsøgte ifølge det oplyste efter forgæves at have henvendt sig til chaufføren på ny at købe en pensionistbillet uden held.

Som følge af det anførte finder ankenævnet, at det derfor var undskyldeligt, hvis klageren var af den opfattelse, at der var noget teknisk galt med den pågældende automat, når denne ikke udskrev en pensionistbillet til ham.

På baggrund af sagens samlede oplysninger har klageren efter ankenævnets opfattelse udfoldet rimelige bestræbelser på at købe en pensionistbillet, som han med rette antog fortsat kunne købes i automaten.

Herefter blev kontrolafgiften for manglende billet ikke pålagt med rette, og Midttrafik skal frafalde denne.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik skal frafalde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Midttrafik skal endvidere som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 i gebyr for tabt sag. Beløbet opkræves ved særskilt faktura.

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

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 4. maj 2015.



Tine Vuust
Nævnensformand