

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2016-0269
<b>Klageren:</b>	XX 8260 Viby J.
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Midttrafik 29943176
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering. Klippekortet kunne ikke stemples.
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Midttrafik, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

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.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Ifølge klageren er han handicappet, har 13 sygdomme, tager 19 forskellig slags medicin og går med rollator. Han steg den 6. juli 2016 på buslinje 4A i Aarhus omkring kl. 17:05 ved Rådhuset. Han forsøgte 2-3 gange at stemple sit klippekort, mens han stod med sin rollator, men da klippekortet var skævt, på trods af at det var helt nyt, kunne han ikke stemple det. Derefter standede bussen og mange passagerer steg om bord, fordi det var i centrum af byen, og der var Eid-fest efter Ramadanens slutning. Hans rollator stod i vejen, og da han flyttede den på plads, kom der en G4S-kontrollør ind i bussen, til hvem klageren fortalte, at han ikke havde kunnet stemple sit kort. Kontrolløren var racistisk og tyrannisk. Han tog klagerens klippekort og forsøgte 2-3 gange ved hjælp af sit eget prøveklippekort, og til sidst lykkedes det at stemple. Klageren takkede ham, men han var uvenlig og udstedte en kontrolblanket på 750 kr.

Midttrafik har oplyst, at kontrollørerne er udstyret med en håndholdt computer, og via loggen fra denne kan Midttrafik se, at billetkontrollørerne steg på bussen kl. 17:05 ved stoppestedet Bane­gårdspladsen/Park Allé og bussen havde kørselsretning mod Brabrand. Der var 37 passagerer om bord. Klageren sad på et sæde i bussen, hvorfor han ikke kan være steget på bussen ved Rådhu­set.



## Bybusser i Aarhus

14,56 meter DAF Solaris bybus

Busselskabet Aarhus Sporveje  
Bus nr. 656-730 (inkl.)

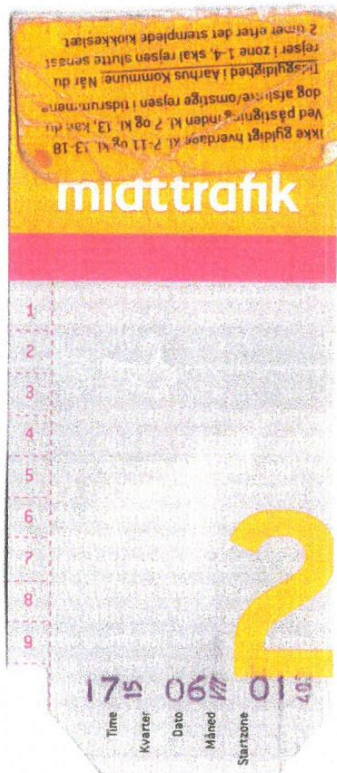
Fire rækker stole op gennem bussen

42 siddepladser  
73 ståpladser  
115 kunder i alt

Tre sæt dobbeltdøre (2+2+2)  
Kontantbilletsautomat og klippekortautomat placeret på midterpersonen  
Lige til højre for midterdørene.  
Automatens front er vendt mod bussens venstre side.



Billetsautomat  
Klippekortautomat



Klagerens klippekort



Kontrollørens prøvekort

Kontrolblanketten blev udstedt kl. 17:09 på baggrund af "ingen billet", og kontrolløren noterede følgende:

*"Stod på Park Alle, ældre mand sagde han havde klippet, og at det ikke virkede. Jeg klippede med hans kort, og der var ikke noget galt, den klippede normalt. Han sagde han var handicappede? det var han ikke. Han havde familie med "var meget vred"! Se prøvekort 06235."*

Klageren kontaktede Midttrafik personligt den 11. juli 2016 og klagede over kontrolafgiften. I brev af 14. juli 2016 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften, fordi klageren ikke havde billetteret straks efter påstigning, som de henviste til fremgår både af bagsiden af klippekortet og af skiltning ved busens døre, samt at der på klippekortautomaten er skiltning, der oplyser, at man skal kontakte chaufføren, hvis der er fejl. Midttrafik vedhæftede et girokort på 750 kr.

Den 20. juli 2016 rettede klageren skriftlig henvendelse til Midttrafik og anførte som gengivet ovenfor, og at han ville klage til ankenævnet.

Imidlertid kom klagen aldrig frem til ankenævnet, hvilket Midttrafik fik oplyst efter forespørgsel til ankenævnet den 6. oktober 2016.

Den 31. oktober 2016 indbetalte klageren klagegebyret til ankenævnet, men ved en fejl, fik ankenævnet ikke oplysning fra bogholderiet om indbetalingen før den 16. november 2016, hvor klagesagen blev oprettet og sendt i høring i Midttrafik med oplysning om den skete fejl.

Under ankenævnsagen har Midttrafik spurgt kontrolløren, om han kunne huske sagen. Kontrolløren har svaret følgende:

**Kontrolløren: "**

Den 22. november 2016 kl. 17.45 skrev

Hej Rene

Jeg kan tydelig huske den. Han sidder i bussen med familien. Som beskrevet sagde han at han ikke kunne klippe den var i stykker. Han sad der da vi stod på sammen ned kone og børn og da jeg klippede for ham og sagde til ham at fik et gebyr blev han meget vred

Kan tydelig huske denne sag, kommer ind af midt døren, herren sidder overfor til højre for mig, sammen med hans familie. Kunden viser mig hans klippekort, jeg ser datoen ikke stemmer, det gør opmærksom på, han fortæller, at han har prøvet at klippe, men at den var i uorden, da jeg klipper virkede maskinen fint, jeg gjorde stille og roligt opmærksom på at jeg var nødt til at lave en afgift. Kunden rejste sig fra sit sæde, og hidsede sig voldsomt op, jeg gjorde afgiften færdig, og gjorde opmærksom på at han selvfølgelig kunne rette henvendelse til midttrafik hvis han ville klage, han hev kvitteringen fra mig, og råbte skældsord.

"

**Midttrafik: "**

Tak for svaret, men der er lige det, at I siger at datoen ikke stemte, det klippekort kunden har vist her, havde ingen stempel før I laver det, se vedhæftede, dato og bus nummer stemmer med jeres prøveklip.

Kan 5057 huske om det var et nyt kort eller ?

"

**Kontrolløren: "**

Hej Kirsten. Jeg klipper en gang med prøve klippekortet, der virker, og er så i tvivl, om jeg der efter klipper med hans klippekort.

Men en ting er sikkert, han har vist mig et andet klippekort, hvor dato og tid ikke stemte.. ret skal være ret, og kunden forsøgte at komme udenom, ved at fortælle at klippe maskinen ikke virkede, det gjorde den !

”

**Midttrafik: ”**

Jeg bliver nødt til at spørge igen.

Var han i bussen da I stod på ?, han siger at han er stået på ved Rådhuspladsen og I er stået på ved Park Alle ifølge gåsedlen og kontrolafgiften.

Så I at han havde en rollator med ?

”

**Kontrolløren: ”**

Hej Kirsten, da vi stod på ved park alle, var jeg placeret ved den midterste dør, kunden var siddende til højre for billetautomaten, ved en tosædet plads. Ja, han var i bussen da jeg stod på ved park alle. Efter han havde sagt, at han var handicappet, lod jeg mærke til, at der ikke var nogen form for hjælpemidler i bussen. Jeg så ikke nogen rollator.

”

Som svar på dette har klageren indsendt en lang række bilag til dokumentation for sin sygdom, og at han går med rollator. Klageren har videre anført, at kontrolløren ikke taler sandt, når han siger, at der ikke var nogen rollator på bussen. Kontrolløren kom ind ad bagdøren, hvorfra han ikke kunne se rollatoren. Klageren var ikke med sin familie, idet han bor alene og er separeret og får hjælp fra hjemmeplejen. Overvågningsbilleder fra bussen vil vise, at han var alene. Endelig har han gjort gældende, at klippekortet beviser hans påstand.

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

**3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Alice Stærdahl Andersen) udtaler:**

Det fremgår af de fremlagte klippekort, at såvel kontrollørens prøvekort som klagerens klippekort er tidsstempet kl. 17:15 i den samme automat nr. 402.

Herefter anser vi det for godtgjort, at klippemaskinen ikke var i uorden.

På den baggrund sammenholdt med kontrollørens udførlige beskrivelse i umiddelbar tilknytning til kontrollen, hvorefter klageren var siddende i bussen, finder vi, at klageren ved den manglende forevisning af et korrekt stempet klippekort ved kontrollen, ikke overholdt Midttrafik's dagældende rejsebestemmelser om straksbillettering.

Herefter er Midttrafik berettiget til at fastholde kontrolafgiften.”

**Et medlem med 2 stemmer (Torben Steenberg) udtaler:**

Midttrafik skal godtgøre at kontrolafgiften blev udstedt med rette.

Kontrolløren har udtalt, at han udmærket husker sagen, og at klageren foreviste et klippekort med et gammelt stempel, men han er i tvivl om, hvorvidt han stempede klagerens klippekort, samt at han stempede prøveklippekortet én gang.

Klageren har oplyst, at kontrolløren stempede prøveklippekortet 2-3 gange og derefter stempede klagerens klippekort.

Der er to identiske stempler på prøvekortet og et på klagerens kort.

Klagerens – og ikke kontrollørens - oplysninger om selve stemplerne er dokumenteret ved de fremlagte klippekort.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger jeg til grund, at klageren befandt sig i bussen, da kontrollørerne steg på, således som både han og kontrolløren har oplyst. Det er herefter uden betydning, at klageren har gjort gældende, at han steg på ved stoppestedet ved Rådhuset, som ligger efter det stop, hvor kontrollørerne steg på bussen.

Det er uklart, om klageren var siddende, eller om han var på vej hen for at forsøge at stemple igen efter at have stillet rollatoren på plads. Det er videre uklart, om han var med rollator, og om han var alene eller med familie.

På den baggrund sammenholdt med klagerens indsendte dokumentation for sine sygdomme og visitation til rollator finder jeg tilstrækkeligt belæg for at lægge mere vægt på klagerens forklaring end på kontrollørens.

Herefter antager jeg, at klageren i første omgang ikke kunne stemple sit kort og besluttede at stille rollatoren til side, da der steg mange passagerer om bord (Banegården), for at gå tilbage til klippemaskinen, men blev standset af kontrolløren.

Under disse konkrete omstændigheder finder jeg, at klageren udfoldede rimelige bestræbelser på at straksbillettere. Herefter sammenholdt med at hans klippekort blev stemplet, hvorfor han har betalt for rejsen, skal Midttrafik fratage kontrolafgiften og betale 10.000 kr. for tabt sag."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

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 dagældende rejseregler fremgik:

### **"Billetkontrol**

Aarhus bybusser Billetkontrollen i bybusserne i Aarhus udføres af Securitas. Alle kontrollører er forsynet med et særligt legitimationskort. Det er dit ansvar at have købt den rigtige billet. Hvis du ikke kan fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort ved en billetkontrol, skal du sammen med kontrolløren udfylde en kontrolblanket, som kontrolløren giver til Midttrafik. Du får en genpart med de vigtigste oplysninger. Du har

pligt til at opgive navn og adresse samt fremvise gyldig legitimation. Billetkontrol kan både foregå i bussen under kørslen og uden for bussen i forbindelse med udstigning. Midttrafiks administration behandler hurtigst muligt de oplysninger, kontrolløren har givet. Hvis vi vurderer, at der er grundlag for en kontrolafgift, modtager du en kontrolafgift på 750 kr. Du har mulighed for at klage til Midttrafik over kontrolafgiften inden betalingsfristen. ...

#### Billettering

Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen eller toget. Det er dit eget ansvar at have købt den rigtige billet. Hvis du opdager, at maskinstemplingen er forkert, skal du straks meddele det til chaufføren.

#### Billettering i Aarhus bybusser

Der er selvbillettering i Aarhus bybusser. Det vil sige, at du ikke køber din billet ved chaufføren, men at du selv køber billetten via billetautomaterne i bussen. Du er derfor selv ansvarlig for at have den rigtige kontantbillet, at have klippet klippekortet korrekt, have et gyldigt periodekort mv. Sørg for at have dit kort/betalingsmiddel let tilgængeligt inden påstigning. Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet, stemple dit klippekort eller tjekke ind med rejsekort. I Aarhus bybusser er der fri ind- og udstigning af alle døre. Der er skiltning uden på bussen, der viser, hvor billetteringsudstyret befinder sig. 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. ...

#### Gyldigt stempel

Billetter og klippekort er kun gyldige, hvis de er maskinstemplede forud for rejsens start. Du skal selv sikre, at stemplingen er korrekt. Hvis maskinstemplingen på dit klippekort ikke er korrekt, skal du straks henvende dig personligt til chaufføren. (Husk at bruge de sidste klip på dit pap-klippekort inden 15. januar 2017)."

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører blandt andet**

at han er 64 år og fejler 13 sygdomme, hvilket er dokumenteret ved de bilag, som han har indsendt,

at han steg på buslinje 4 omkring kl. 17:05 ved Rådhuspladsen med sin rollator og stod med den mens han forgæves 2-3 gange forsøgte at klippe sit klippekort i maskinen, hvilket ikke lykkedes da kortet var skævt.

Mens han stod ved maskinen, steg en masse børn og unge på bussen, da det var Eid. Han stillede rollatoren på plads og i det samme kom en G4Skontrollør som selv prøvede 2-3 gange med sit eget klippekort at stemple. Efter at dette lykkedes takkede klageren ham, men han udstedte en kontrolafgift på 750 kr. til klageren, hvilket var udansk, racistisk og tyrannisk.

Det er ikke korrekt, når kontrolløren siger, at der ikke var nogen rollator om bord på bussen. Kontrolløren kom ind ad bagdøren, hvor han ikke kunne se rollatoren.

Det er heller ikke korrekt, når kontrolløren siger, at klageren sad ned på et sæde og var med sin familie. Klageren var alene.

### **Indklagede anfører følgende:**

"Kontrolafgiften blev udstedt på grund af manglende billet, Midttrafiks rejsebestemmelse om straks-billettering var ikke overholdt. Der er skiltning uden på bussen, der gør opmærksom på straks-billettering, og på klippekortets bagside står der: "kortet skal stemples **straks** ved indstigning. Kontroller selv at stemplingen er korrekt. " Midttrafiks rejsebestemmelser skal sikre at alle passager behandles ens.

Securitas udfører kontrol i bybusserne i Aarhus for Midttrafik.

Billetkontrollørerne starter kontrollen med at lave en "gåseddel" og et "prøveklip" i klippeautomaten.

"Gåsedlen" viser at kontrollørerne stod på linje 4, kl. 17.05.01 ved stoppestedet Banegårdspladsen/Park Allé, bussen kørte mod Brabrand Nord. Passageren skriver at han stod på ved Rådhuset. *(vi har den 6/12 2016 spurgt ABTM om det mere præcise stoppested)*

Der er registreret 37 passagerer i bussen (bus 676) Der er plads til 115 passagerer, heraf 42 siddepladser.

Passageren kunne ikke fremvise en gyldig billet, på bagsiden af kontrolblanketten har billetkontrolløren noteret "ældre mand sagde at han havde klippet og at det ikke virkede, jeg klippede med hans kort og der var ikke noget galt"

Det klippekort passageren viser os (Midttrafik Billetkontroladministration) er klippet/stemplet i samme automat som kontrollørens prøveklippekort. Et "prøveklippekort" er et papklippekort, ligesom de klippekort kunderne har.

Passageren henvender sig personligt til Midttrafiks Billetkontroladministration den 11/7 2016, han klager over at han har fået en kontrolafgift, han siger at han havde klippet, men der var ingen klip kommet på hans klippekort.

Midttrafik sender svar til ham den 14/7 2016, hvori Midttrafik fastholder kontrolafgiften.

Passageren sender os en mail 20/7 2016 og vi svarer den 21/7 2016. Vi sender ikke yderligere svar da det er sendt den 14/7 2016.

Passageren henvender sig personligt den 8/8 2016, han medbringer det brev vi har sendt den 14/7 2016, han siger at han har klaget til Ankenævnet, vi har sendt en rykker den 2/8 2016. Vi stiller den undtagelsesvis i bero til 31/8 2016.

Kontrolafgiften bliver den 10/9 2016 overført til Aarhus Kommune for inddrivelse.

Passageren henvender sig en dag i uge 39 for at høre hvad der sker, vi har stadig ikke hørt fra ABTM.

Passageren henvender sig personligt den 5/10 2016, afgiften var blevet overført til Aarhus Kommunes Opkrævning, han siger at han har klaget og vi lover at spørge ABTM om de har modtaget noget. ABTM har ikke modtaget nogen klage. Vi beder Aarhus Kommunes Opkrævning stille afgiften i bero til de hører fra os.



Passageren henvender sig personligt den 27/10 2016 spørger igen hvad der sker, utilfreds med han ikke har hørt fra ABTM, bedt ham ringe til dem, vi giver ham print af hjemmeside med telefon nr.

Midttrafik har i forbindelse med modtagelse af klagen fra ABTM rettet skriftelig henvendelse til Securitas, og bedt billetkontrolløren give en uddybende forklaring til hændelsesforløbet.

Kontrolløren oplyser at han kom ind af den midterste dør, ved stoppestedet Banegårdspladsen/Park Allé, passageren sad til højre for automaten. Klageren havde ikke et gyldigt stemplet klippekort, billetkontrolløren kan klippe sit prøvekort og klipper/stempler med klagerens klippekort. Biletkontrolløren oplyser at der er vist et klippekort med en anden dato eller tidspunkt end det klippekort klageren har vist os, det klippekort klageren har vist os har kun et klip.

Biletkontrolløren bemærker ikke nogen rollator.

Midttrafik mener at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, passageren har ikke haft en gyldig billet da der ikke er vist et korrekt klippet/stemplet klippekort, der har ikke været fejl på udstyret da prøveklippekortet er stemplet korrekt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand