

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0022
- Klageren:** XX
8270 Højbjerg
- Indklagede:** Midttrafik
CVRnummer: 29943176
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun ikke modtog opkrævningen, da hun ikke var tilmeldt E-boks
Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet er efter det oplyste betalt.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren fyldte 16 år den 3. maj 2018 og rejste den 26. maj 2018 med buslinje 17. Ifølge klageren forsøgte hun to gange at købe mobilbillet og først den tredje gang lykkedes det.

Ved stoppestedet Kloostertorvet steg kontrollører på bussen, og ved kontrol af klagerens rejse-hjemmel udstedte de kl. 22:45 en kontrolblanket, fordi hun havde købt/modtaget mobilbilletten efter påstigning.

Den 28. maj 2018 traf Midttrafik på den baggrund afgørelse om, at klageren skulle pålægges en kontrolafgift på 750 kr. for ikke at være billetteret korrekt. Afgørelsen blev sendt til klagerens E-boks.

Det fremgår af sagens logs, at der på klagerens mobiltelefon blev bestilt en børnemobilbillet med gyldighed fra stoppestedet Præstekravevej/Studstrupvej kl. 22:43:12.

Generelt

| | |
|----------------|-------------------|
| Billetmedie | App |
| Billettype | Klippekortsbillet |
| Kontrolkode | 469559915 |
| Låst til enhed | Ja |
| Status | Udløbet |
| Organisation | Midttrafik |

Tider

| | |
|------------|---------------------|
| Udstedt | 2018-05-26 22:43:12 |
| Gyldig fra | 2018-05-26 22:43:12 |
| Gyldig til | 2018-05-27 00:58:12 |

Passagerer

Barn 1

Zoner

Antal 4
Fra Skødstrup (4309)

Stoppesteder

Fra Præstekravevej/Studstrupvej (Aarhus Kom)

Buslinje 17 var ifølge bussens GPS ved dette stoppested kl. 22:07, og ved stoppestedet Kloostertorvet kl. 22:43:

Stoppstedsoversigt:

| | | | |
|--------------------|-------------------------------|---------------------|--|
| 309 | ▼ Studstrup/Præstekrævevej | ← | |
| | Sanatorievej *St | | |
| | Præstekrævevej/Studstrupvej | | |
| | Ny Studstrupvej | | |
| | Åstrup | | |
| | Kaløvig Lystbådehavn | | |
| | Under Rønnene | | |
| | Nålestien | | |
| | Sneppevej | | |
| | Havlundsvej | | |
| ZONE 304 | Skabiosevej | | |
| | Havbakkevej | | |
| | Skæring Hedevej/Busvejen | | |
| | Skæring Sandager | | |
| | Skæring Kirkevej | | |
| | Skæring Parkvej | | |
| | Skæring Hedevej | | |
| | Skæring Lokalcenter | | |
| | Lavendelvej | | |
| | Skæring Skole | | |
| 00 | Toftgårdsvej | | |
| | Kystparken | | |
| | Søtoften | | |
| | Egå Marina | | |
| | Solvejen | | |
| | Egå Butikstorv | | |
| | 00 | Mejlbyevej/Grenåvej | |
| | 00 | Brobjergparken | |
| | Adalsvej/Grenåvej | | |
| | Amindevej | | |
| ZONE 302 | Strandbyvej | | |
| | Klintevej | | |
| | Themsvej | | |
| | Bellevuehallerne | | |
| | Hørgårdsvej/Vestre Strandalle | | |
| | 6A | Ellebjergrøvej | |
| | Risskov Skole | | |
| | Højtoftevej | | |
| | AUH* Risskov, Skovagervej | | |
| | Vestre Skovvej | | |
| 00 | 00 | Grenåvej/Asylvej | |
| | 00 | Risvang Allé | |
| | 00 | Marientlund | |
| | Otte Ruds Gade | | |
| | Langelinieparken/Skovvejen | | |
| | Østbanetorvet | | |
| | 18N | Nørreport | |
| | Nørre Allé *So | | |
| | Nørregade *St | | |
| | 301 | Klostertorvet | |
| Emil Vetts Passage | ← | | |

| 273 | | 28-05-2018 22:07:05 | Studstrupvej / Præstekrævevej | 182 sek. | 56.25765, 10.33577 | 0 km/h |
|-----|--|------------------------|--|----------|-----------------------|---------|
| 274 | | 28-05-2018 22:07:21 | Studstrupvej / Præstekrævevej | 192 sek. | 56.25765, 10.33577 | 0 km/h |
| 275 | | 28-05-2018 22:07:36 | Studstrupvej / Præstekrævevej | 213 sek. | 56.25736, 10.33522 | 28 km/h |
| 276 | | 28-05-2018 22:07:43 | Studstrupvej / Præstekrævevej (Departure) (Stop 1) | 222 sek. | 56.25696, 10.33491 | 39 km/h |
| 277 | | 28-05-2018 22:07:51 | | 235 sek. | 56.25586, 10.33403 | 51 km/h |
| 278 | | 28-05-2018 22:07:53 | Ny Studstrupvej (Arrive) (Stop 2) | 233 sek. | 56.25665, 10.33392 | 51 km/h |
| 279 | | 28-05-2018 22:08:04 | Ny Studstrupvej (Departure) (Stop 2) | 243 sek. | 56.25461, 10.33228 | 56 km/h |
| 280 | | 28-05-2018 22:08:09 | | 191 sek. | 56.25413, 10.33127 | 59 km/h |
| 281 | | 28-05-2018 22:08:24 | | 191 sek. | 56.25293, 10.32759 | 58 km/h |
| 282 | | 28-05-2018 22:08:40 | | 191 sek. | 56.25209, 10.32397 | 53 km/h |

| | | | | | | |
|-----|--|------------------------|----------------------------------|----------|-----------------------|---------|
| 474 | | 28-05-2018 22:42:25 | | -30 sek. | 56.1594, 10.206 | 23 km/h |
| 475 | | 28-05-2018 22:42:32 | Klostertorvet (Arrive) (Stop 46) | -27 sek. | 56.15908, 10.20566 | 19 km/h |
| 476 | | 28-05-2018 22:42:47 | Klostertorvet | -15 sek. | 56.15865, 10.20586 | 9 km/h |
| 477 | | 28-05-2018 22:43:03 | Klostertorvet | -5 sek. | 56.15848, 10.20576 | 0 km/h |

Klageren blev ifølge det oplyste ikke tilmeldt NemID/E-boks før oktober måned, hvor hun fik et fritidsjob. Herefter opdagede hun kontrolafgiften og rykkerskrivelserne. Hun rettede derfor i november måned 2018 henvendelse til opkrævningen i Aarhus Kommune, der havde overtaget inddrivelsen og indgik en afdragsordning. Den 22. december 2018 blev det udestående beløb betalt.

Den 2. januar 2019 indgav klageren en klage til Midttrafik og anmodede dem om at annullere kontrolafgiften, idet hun havde købt og modtaget mobilbilletten inden kontrollen, at der havde været problemer med app'en, at hun ikke havde fået noget at vide om modtagelse af kontrolafgiften i E-boks og derfor intet havde fået at vide om klageadgang og klagefrister, at hun først var blevet tilmeldt i oktober 2018, samt at der på NemID's hjemmeside intet står om en pligt til at oprette NemID.

Den 3. januar 2019 afviste Midttrafik at behandle klagen grundet fristoverskridelsen.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med logs, der viser, at mobilbilletten blev bestilt med gyldighed fra stoppestedet "Præstekravevej" sammenholdt med bussens GPS, samt den omstændighed at kunden selv kan vælge stoppested, bestille billetten og vente med at bekræfte købet, uden at købet annulleres, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på bussen ved stoppestedet "Præstekravevej" kl. 22:07, men at købet først blev bekræftet kl. 22:43.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at mobilbilletten ikke var modtaget på klagerens telefon, inden hendes påstigning på bussen, hvilket er en betingelse for at have gyldig rejsehjemmel i henhold til rejsereglerne.

På den baggrund blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der foreligger ikke sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at uanset om klageren havde modtaget billetten på sin telefon inden påstigning, ville billetten ikke have været gyldig rejsehjemmel for hende, som fyldte 16 år den 3. maj 2018 og derfor skulle have købt voksenbillet og ikke børnebillet som gjort.

Ankenævnet anbefaler, at det den kontrolblanket, som kontrolpersonalet udleverer til en passager, der er truffet uden gyldig rejsehjemmel, og som skal efterbehandles i Midttrafiks Back Office, tydeligt oplyser, hvor passageren kan forvente at få sin sags udfald kommunikeret. Passageren er på tidspunktet i bussen endnu ikke vidende om, hvorvidt Midttrafik vil vurdere, at der skal udstedes en kontrolafgift.

Men da det følger af lov om digital post, at en borger med bopæl i Danmark fra det fyldte 15. år har pligt til at være tilmeldt digital post, og at offentlig myndighed kan sende afgørelser til den digitale postkasse, anses afgørelsen fra Midttrafik at være kommet frem til klageren den 28. maj 2018. Klageren indgav derfor ikke rettidig klage til Midttrafik den 2. januar 2019, og Midttrafik var berettiget til at afvise at behandle henvendelsen grundet fristoverskridelsen samt til at oversende kravet til videre inddrivelse. Midttrafik gav klagevejledning i afgørelsen af 28. maj 2018 og 3. januar 2019,

RETSGRUNDLAG:

Lov om trafikskaber § 29 bestemmer, at selskaberne fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der er fyldt 16 år, og som ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Fra lov om digital post:

Obligatorisk tilslutning

§ 3. Fysiske personer, der er 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark, skal tilsluttes Digital Post, medmindre personen fritages for obligatorisk tilslutning, jf. § 5, stk. 1 og 3.

Anvendelsen af Digital Post

§ 7. Offentlige afsendere, jf. stk. 5, kan, jf. dog § 9 og regler fastsat i medfør af § 11, stk. 1, anvende Digital Post til kommunikation med fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet postløsningen efter § 3 eller § 4 med de retsvirkninger, der følger af § 10. Ved kommunikation forstås afsendelse af alle dokumenter og meddelelser m.v., herunder afgørelser.

§ 9. § 7, stk. 1, og § 8 gælder ikke, hvor det følger af anden lovgivning, at en meddelelse skal sendes

- 1) i fysisk form eller
- 2) digitalt på anden måde.

§ 10. Meddelelser, der sendes under anvendelse af Digital Post, anses for

- 1) at være kommet frem på det tidspunkt, hvor meddelelsen er tilgængelig for adressaten i postløsningen, og
- 2) at være afsendt af den angivne afsender.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Undertegnede har modtaget kontrolafgift uberettiget, idet billet var betalt før kontrollørs ankomst og appfejl bliver forklaret til kontrollør. Der er efterfølgende sendt kontrolafgift samt rykkere til en ikke aktiv e-boks idet undertegnede ikke havde oprettet nem ID.

Der står intet herom på billetkontrol modtaget i bus ej heller klagetid!

Ved kontakt til Midttrafik får jeg ingen rettigheds/klage vejledning, men bliver blot informeret om ”der intet er at gøre, du skal bare betale.”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafiks kommentarer til ankepunkterne

1. ”Undertegnede har modtaget kontrolafgift uberettiget, idet billet var betalt før kontrollørs ankomst og appfejl bliver forklaret til kontrollør.”

Det er ikke afgørende, om klippekortet er klippet før kontrollørs ankomst. Det er derimod afgørende, om klippekortet er klippet før kunden er steget på bussen.

Kontrolafgiften er berettiget idet, klageren ikke overholdte Midttrafiks gældende handelsbetingelser for køb af mobilbillet/klippe kortsbillet.

En mobilbillet/klippe kortsbillet skal i henhold til appens handelsbetingelser være købt og modtaget på kundens telefon inden kunden stiger ind i bussen, og det er kundens eget ansvar at sikre sig dette. Handelsbetingelserne har kunden godkendt og accepteret i forbindelse med oprettelse af konto i Midttrafiks app. Samme handelsbetingelser skal godkendes før et køb/klip på et klippekort kan finde sted.

Vi har via appens administrationslog undersøgt hvornår der er bestilt og købt en billet fra mobilnummer 61125936 26.5.2018 og sammenholdt disse med bussens GPS.

Klageren kørte 26.5.2018 med vogn 489 på linie 17. Bussens GPS viser, at bussen kørte fra stoppestedet Præstekravevej/Studstrupvej kl. 22:07:43 og ankom til stoppestedet Klostersortorvet kl. 22:42:32.

Billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet Klostersortorvet.

Appens administrationslog viser, at klageren havde bestilt sin klippekortsbillet med gyldighed fra stoppestedet Præstekravevej/Studstrup. Klageren klippede dog først sit klippekort kl.

22:43:12 hvilket er for sent, hvorfor kontrolafgiften blev udstedt til klageren.

Bilag: " Ida Jagd Jacobsen - app administrationslog", "stoppestedsliste 17", "GPS rute 17" og "Gåseddel"

2. "Der er efterfølgende sendt kontrolafgift samt rykkere til en ikke aktiv e-boks idet undertegnede ikke havde oprettet nem ID."

Klageren var 16 år da kontrolafgiften blev udstedt til klageren, og i henhold til Lov om Digital Post fra offentlige afsendere er det obligatorisk for personer, der er fyldt 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark at være tilsluttet Digital Post.

Et brev sendt med Digital Post anses for at være kommet frem til klageren på det tidspunkt, hvor brevet ligger i e-Boks.

Ligesom man selv har ansvaret for at tømme sin fysiske postkasse, har man også selv ansvaret for at holde øje med, om der kommer post i e-Boks.

Alle danske borgere modtager papirbrev om dette, når de fylder 15 år. Det fremgår af <https://www.borger.dk/internet-og-sikkerhed/Digital-Post/Oftest-stillede-spoergsmaal>

The screenshot shows a webpage from borger.dk with the following content:

borger.dk

— Hvad sker der, når jeg fylder 15 år?

Når du fylder 15 år modtager du et papirbrev umiddelbart efter din 15-års fødselsdag.

Du vil modtage følgende brev:

- ➔ Nu kommer din post fra det offentlige på nettet

Herefter er det dit eget ansvar at læse din digitale post og forholde sig til posten, som var det et fysisk brev. For at læse den digitale post, skal du have et NemID. Hvis du ikke har det, kan du bestille et på følgende link:

- ➔ Bestil NemID - Privat - NemID (nyt vindue)

Hvis du allerede har et NemID til din bank, skal du koble en digital signatur til dit nuværende NemID. Du kan bestille en digital signatur på følgende link:

- ➔ Bestil Digital Signatur til dit NemID (nyt vindue)

I henhold til ovenstående er det ikke korrekt, at klageren ikke modtog klagevejledning.

3. "Der står intet herom på billetkontrol modtaget i bus ej heller klage tid !"

Klagevejledning inklusive tidsfrist fremgår af fakturaen for kontrolafgiften, der blev sendt til e-Boks.

4. Ved kontakt til Midttrafik får jeg ingen rettigheds/klage vejledning, men bliver blot informeret om "der intet er at gøre, du skal bare betale!"

Midttrafiks svar af 3.1.2019 indeholder klagevejledning."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved