

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0134
- Klageren:** XX  
8240 Århus
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVRnummer:** 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter à 750 kr. grundet manglende billet – klageren fornyede ikke sit pendlerkort efter udfasning af papperiodekortet, men rejste to gange uden billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne og gør gældende, at hun ved sin personlige henvendelse i Midttrafiks kunde-center blev misinformeret og derfor fik den opfattelse, at pensionister kunne køre gratis
- 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 11. september 2019 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af to kontrolafgifter à 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Midttrafik, som sender betalingsoplysninger 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I forbindelse med Takst Vest reformen besluttede Midttrafik at udfase pap-periodekort, hvilket betød, at al salg af pap-periodekort i Århus stoppede den 17. marts 2019. Herefter kunne pendlerkort købes enten i Midttrafiks App eller på Rejsekort. For pensionister var det dog fortsat muligt at få et periodekort med tidsbegrænsning på pap.

Klageren, som er pensionist, var indehaver af et almindeligt periodekort på pap, som var gyldigt indtil den 15. marts 2019. Da hun havde hørt om pap-periodekortets udfasning, henvendte hun sig omkring den 1. marts 2019 i Midttrafiks Kundecenter for at forny periodekortet.

Klageren har oplyst, at hun bad om en fortsættelse af sit heltidskort, men fik at vide, at det kunne hun først få efter den 17. marts 2019, hvorfor hun skulle komme tilbage herefter, og hvis hun ventede til den 21. marts, ville hun undgå kø. Ifølge klageren kom hun tilbage omkring det anbefalede tidspunkt, men blev mødt af to unge piger, som sagde, at hun kun kunne få et deltidskort. Klageren har videre oplyst, at det var ok med et elektronisk kort, men hun ville ikke acceptere et deltidskort, og hun diskuterede med personalet herom i lang tid, hvorefter hun til sidst sagde højt, at så måtte det vel være meningen, at hun skulle køre gratis og betale sine bøder med glæde.

Den 19. april 2019 rejste klageren med buslinje 301 i Århus, hvor der var kontrol i bussen. Klageren kunne ikke forevise billet, og hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Den 23. april 2019 rejste klageren igen med bus, hvor der var kontrol. Da klageren heller ikke ved denne kontrol kunne forevise gyldig billet, blev hun på ny pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 6. maj 2019 anmodede hun Midttrafik om at frafalde kontrolafgifterne og anførte som ovenfor, samt at det efter hendes opfattelse var Midttrafiks ansvar, at hun var blevet misinformeret i første omgang, idet hun nu ved fornyet henvendelse i Midttrafiks Kundecenter var blevet oplyst om, at hun kunne købe et pendlerkort på banegården, hvilket ingen før havde oplyst hende om.

Midttrafik fastholdt den 20. maj 2019 begge kontrolafgifter med henvisning til, at der er selvbillettering i Århus bybusser, og at det derfor er klagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start, hvorfor kontrolafgifterne var korrekt udstedt. Midttrafik anførte videre, at der måtte være sket en misforståelse ved klagerens henvendelse i kundecenteret, om hvad hendes ønske og behov var i forhold til, om hun skulle have et pensionistkort med begrænsninger eller et pendlerkort til pensionistpris. De oplyste derudover, at det ikke var muligt at udstede pap-periodekort fra og med den 17. marts 2019, og at der herefter kun kunne udstedes pensionistkort med tidsbegrænsning på papkort, og almindelige pendlerkort kun kunne udstedes i Midttrafik appen eller som rejsekort.

Midttrafik har under den efterfølgende ankenævns sag oplyst, at der den 21. januar 2019 var blevet udsendt følgende information til klageren:

” Vi skriver til dig, fordi du i dag bruger vores periodekort på pap.  
17. marts 2019 stopper salget af periodekort på pap i Aarhus Kommune.  
Du kan vælge at skifte til et af følgende produkter:

### **Pensionistkort på pap**

Prisen er 180 kr. for 30 dage for alle zoner i Aarhus Kommune.  
Kortet kan ikke bruges på hverdage kl. 7.00-8.30 og kl. 15.00-17.00.  
Det gælder hele dagen i weekender og helligdage.

Læs mere om pensionistkortet i den vedlagte folder.

#### **Pendlerkort på Midttrafik app**

Hvis du har en smartphone, kan du vælge at få dit nye pendlerkort i Midttrafik app. Prisen og gyldigheden er helt den samme som dit nuværende periodekort på pap.

#### **Pendlerkort på rejsekort**

Prisen og gyldigheden er helt den samme som dit nuværende periodekort på pap. Kortet købes på rejsekort.dk

Rejsekortet koster 50 kr. i anskaffelsesgebyr og holder i 5 år.

#### **Har du brug for hjælp?**

Hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp, kan du ringe til Midttrafik Kundecenter på tlf. 70 210 230. Du kan også besøge os på Aarhus Rutebilstation alle hverdage kl. 7.00-18.00 og weekender/helligdage kl. 10.00-17.00. ”

Klageren har bestridt at have modtaget brevet.

Midttrafik har endvidere oplyst, at der udvendigt på busserne ved siden af alle dørene sidder et klistermærke med følgende tekst:

”

Betal med mønter, Midttrafik app eller rejsekort  
Køb billet/klip i Midttrafik app før påstigning  
Køb kontantbillet midt i bussen - straks efter påstigning  
Husk gyldig billet, så undgår du en kontrolafgift ”

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollerne den 19. april 2019 og den 23. april 2019. Kontrolafgifterne blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet kan ikke afvise, at der ved klagerens henvendelser i Midttrafiks Kundecenter kan have været en miskommunikation vedrørende klagerens ønsker og behov for et nyt pendlerprodukt, men dette ændrer imidlertid ikke på, at klageren rejste uden at købe nogen rejsehjemmel på de pågældende rejser, hvilket hun alene bærer ansvaret for. Det bemærkes, at når det ikke var lykkedes klageren at erhverve det pendlerprodukt, som hun ønskede, kunne hun ved påstigning have købt en enkeltbillet i bussen.

Det bemærkes videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafaldes.

## RETSGRUNDLAG:

Lov om trafikkselskaber giver busselskaberne adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), jf. § 29.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der 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.

### Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

"2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner."

### Fra Midttrafiks hjemmeside:

"

Særligt for Aarhus bybusser

---

Du kan købe enkeltbilletter med mønter i [billetautomaten i bussen](#)

Chaufføren kan veksle op til 100 kr.

...

## Takst Vest i Midttrafik



 midttrafik

– en del af **TAKST VEST** i Jylland og på Fyn

Fra 18. marts 2018 kan du som udgangspunkt regne med, at rejsekort er den billigste billet til en rejse i Jylland og på Fyn, undtagen hvis du pendler den samme strækning hver dag. Så kan det bedre betale sig at købe et pendlerkort på app eller rejsekort.dk. Det er ét af principperne i Takst Vest - en historisk stor reform af taksterne i den kollektive trafik, som trafikelskaber og togoperatører i Jylland og på Fyn står bag.

### Fra 18. marts 2018 gælder følgende:

- Enkeltbilletter fra Midttrafik er gyldige til bus, Letbanen og Lemvigbanen inden for tids- og zonegyldigheden. De kan **ikke** længere bruges i DSB og Arriva tog. [Læs mere](#)
- Enkeltbilletter fra DSB og Arriva kan bruges i bussen, Letbanen og Lemvigbanen inden for tids- og zonegyldigheden. [Læs mere](#)
- Pendlerkort kan frit bruges i bus, Letbanen, Lemvigbanen og i DSB og Arriva tog inden for tids- og zonegyldigheden. [Læs mere](#)

[Læs om billetter og priser](#)

...

## Pensionistkort i Aarhus Kommune

Alle borgere i Aarhus Kommune fra 65 år og op samt førtidspensionister kan købe et særligt pensionistkort på pap.

Kortet er ikke gyldigt på hverdage \*) i myldretiden kl. 7.00 - 8.30 og kl. 15.00 - 17.00. Hvis du rejser i myldretiden en gang imellem, kan du købe en enkeltbillet med kontanter i bussen.

Du kan bruge kortet i busser og Letbanen i hele Aarhus Kommune (se zonerne nederst på siden). Det er ikke gyldigt i Arriva og DSB tog.

\*) Hverdage defineres ud fra kalenderen - ikke ud fra køreplanen. Så hverdage, hvor der køres lørdagskøreplan, gælder kortet ikke i myldretiden.

**Pris: 180 kr. for 30 dage.**

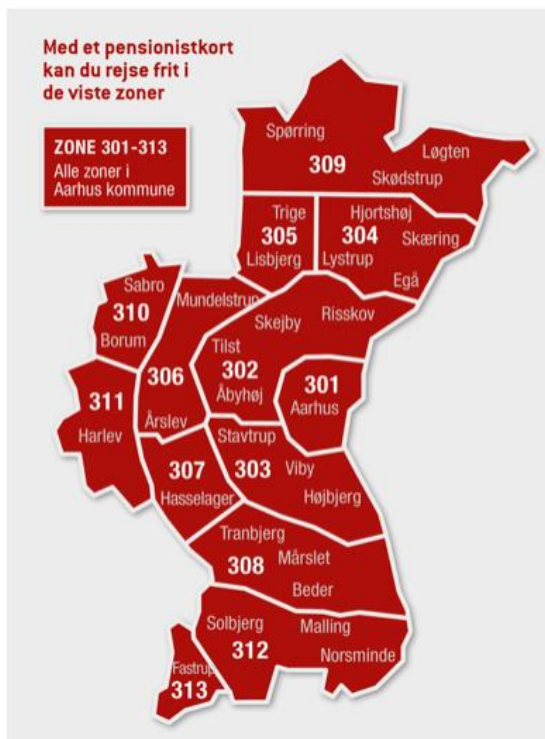
Du kan kun købe pensionistkortet hos Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation.

Medbring altid dit sundhedskort. Hvis det er første gang, du køber et pensionistkort, skal du også have et pasfoto med.

Er du førtidspensionist, skal du have dokumentation med (gyldig pensionsmeddelelse eller legitimationskort udstedt af DSB eller Aarhus Kommune).

### Tag børn med gratis

Du kan gratis tage to børn (under 12 år) med. Betalende børn kan gratis tage et barn (under 12 år) med. Øvrige medrejsende børn (under 12 år) skal købe børnebillet.



”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

” Jeg vil gerne være fri for at betale noget, da det er en stor fejl af Midttrafik, at de ikke oplyste mig om, hvordan jeg skulle få et pendlerkort. Ja , at de slet ikke nævnte ordet, men bare nægtede mig hjælp. De har givet mig afslag på klagen, selvom de har indrømmet deres fejl tilfulde. Der var IKKE tale om en misforståelse, men om reel misinformation fra deres side.

Kære kontrol-personale,

6-5-19

tak for en venlig samtale. Men jeg må tilstå, at jeg stadig ikke ved, om jeg kunne have fået en buskort på busstationen.... Men nu vil jeg officielt klage over min bøde, og også over den anden, hvis der kommer en til en dag!!! Jeg synes ikke det er rimeligt, hvis I fastholder bøderne, når det mest er jer, der har gjort noget forkert, eller rettere de tre personer, der har givet mig forkert og mangelfulde svar!! Jeg gik til busstationen ca d. 1-3-19. Jeg hørte jo i bussen, at det skulle være inden den 17-3. Jeg bad om en fortsættelse af mit heltidskort. Men en midaldrende lidt kraftig mand, med lysebrunt glat hår sagde meget klart til mig, at det kunne jeg ikke få, før efter den syttende. Han sagde endda, at jeg skulle vente til den 21-3, for så var der ingen kø... Glad kom jeg igen til den tid, men to stående, nervøse unge piger sagde, at jeg ikke kunne få andet end et deltidskort... det gjorde ikke noget, at det var elektronisk, men at det ikke var et heltidskort kunne jeg ikke acceptere. Jeg blev længe stående og brokkede mig over det, og sagde højt, at så var det nok meningen, at jeg skulle køre gratis og betale mine bøder med glæde, så kom det nok også til at passe nogenlunde?... Før det havde jeg ikke mødt en kontrollør i et halvt år, men straks efter mødte jeg tre af slagsen på få dage... statistik eller skæbne... kald det hvad I vil... jeg prøvede at være venlig og fortælle forhistorien, og ville betale med glæde. Jeg spurgte også, om de vidste, hvorfor jeg ikke kunne få et fuldtidskort? Men det vidste de intet om, og var ret sure og ubehagelige, især ham der havde mødt mig for anden gang var ubehagelig. Først troede jeg, at det bare var en form sag, og at jeg ikke ville få en bøde, for de gav mig ikke den billet, som jeg kendte til, fra for flere år tilbage, som var en billet, jeg kunne køre videre på. Men

nu fik jeg bare tilbudt en kvittering, som jeg sagde nej tak til. Den tredje gang, jeg mødte en kontrollør på vej til Skejby sygehus, prøvede jeg igen at forklare og spørge om, hvordan jeg kunne få et kort, men han stirrede bare på mig lidt, og uden at svare mig, gik han pludseligt frem i bussen og forlod mig. Så var jeg da endelig "helt sikker på", at min teori var sand, om at de gamle bare kunne køre gratis..!!! God ide, syntes jeg, men kunne de ikke bare sige det højt, tænkte jeg... og jeg skrev det læserbrev for andre gamle skyld, som I har fået forleden dag ved samtalen. NÅ....SÅ kom bøden, og jeg kunne se, hvor naiv, jeg havde været, og jeg nåede at stoppe læserbrevet i tide.... Jeg ringede til jer, for at få en forklaring, men det blev jeg ikke maget klogere af.... Dog oplyste damen mig, hårdt presset om, at jeg kunne prøve at gå på banegården og få et pendlerkort, så jeg takkede hende meget, men sagde, at jeg ikke kunne forstå, at ingen havde sagt det til mig før?? Det kunne hun ikke svare på.!! men så spurgte jeg, om jeg kunne blive fri for bøden? Men det nægtede hun, så jeg kom desværre til at knalde tlf. på. Det undskylder jeg for.... jeg er blevet lidt hidsig med alderen.... Og jeg tog så også konsekvensen, og tog ud til jer, og fik en god samtale, og oplysning om, at jeg kunne klage. Så det gør jeg hermed, i håbet om, at I kan se uretfærdigheden og eftergiver mig bøden/bøderne?... I mange år har jeg haft mit kort, og haft fred og ro, så det har aldrig været min mening at gøre noget galt med vilje. Jeg indrømmer, at jeg er meget naiv, men jeg har følt mig tvunget, til at gøre som jeg har gjort. Jeg har ikke lige pengene, men i værste fald kan jeg vel få en afbetalingsordning?"

### **Indklagede anfører følgende:**

" Midttrafik fastholder afgift xx fra d.19/4 2019 samt xx fra d. 23/4 2019, da klager ikke kunne fremvise billet i de to kontrolsituationer.

### **Klagesag nr. 2019-0134 Sagsforløb**

Af dialog med klager, samt fremsendt klage modtaget i Midttrafik d. 06/05/19, hævder klager, at denne grundet fejlagtig vejledning på Midttrafiks Kundecenter, ikke har haft mulighed for at købe en billet.

Af kundeklagen fremgår, at klager var nede på Kundecenteret d. 01.03.19 for at forny sit pap-periodekort. Her blev denne vejledt til at komme tilbage efter d. 17.03.19. Da klager kom på Kundecenteret efterfølgende, var det ikke muligt for klager af få fornyet sit pap-periodekort som denne ønskede. Derfor valgte klager at rejse uden rejsehjemmel.

### Nye billetformer i forbindelse med Takst Vest

I forbindelse med takstændringerne ved Takst Vest, besluttede Midttrafik gradvist at udfase alle pap-periodekort. Første fase var udenfor Aarhus, hvor salg af pap-periodekort stoppede d. 18.03.18. Anden fase var udfasningen i Aarhus, hvor al salg stoppede d. 17.03.19.

Som alternativ kan kunden købe pendlerkort på enten Midttrafiks App eller på Rejsekort, eller få et særligt pensionist deltids pap-periodekort.

Midttrafik har, siden starten af januar 2018 annonceret, informeret og reklameret for ændringerne i forbindelse med Takst Vest – i hele Midttrafiks område, men særligt i Aarhus. For at hjælpe kunderne videre, har medarbejderne i Midttrafik Kundecenter haft særligt fokus på vejledning til kunderne.

Da klager kom ind for at forny sit periodekort d. 01.03.19, har det ikke været muligt for medarbejderne at forlænge klagers pap-periodekort til efter d. 17.03.18. Klager er blevet anbefalet at komme tilbage efter d. 15.03.19, hvor klagers pap-periodekort udløb. Klager kunne, da denne var på Kundecenteret have modtaget vejledning i, hvordan denne kunne have fået et pendlerkort på sin smartphone, på rejsekort, eller have købt et pap-deltidspendlerkort til pensionister.



Klager valgte, i den pågældende situation, ikke at ville benytte nogle af de billetformer som Midttrafik tilbyder.

Bilag:

- Kundens klage modtaget d. 06.05.19
- Midttrafiks svar fra 20.05.19
- Information om Takst Vest (<https://www.midttrafik.dk/billetter-og-priser/takst-vest-i-midttrafik/>)
- Information om Takst Vest – Aarhus (<https://www.midttrafik.dk/nyheder/aarhus-udskift-dit-pap-periodekort-allerede-nu/>)

”

### Hertil har klageren bemærket:

” du skriver til sidst, at jeg anden gang på busstationen kunne have fået oplysning om at jeg kunne få et pendlerkort eller andet, men selvom jeg tiggede om vejledning, kunne jeg IKKE fravrister de to unge piger ved kassen et eneste ord til hjælp, så troede jeg virkelig, at det måtte være gratis for gamle fremover.... Jeg VALGTE ikke at køre gratis, men troede (måske naivt), at det MÅTTE være gratis!!! først da bøderne kom ind af brevkassen, forstod jeg, at der var noget galt, og først derefter fik jeg aftvunget en medarbejder i midttrafik oplysning om, at der fandtes noget, der hed et pendlerkort, som jeg kunne købe på hovedbanegården!!! Der var ikke noget jeg hellere ville end have købt et kort for længe siden, så jeg mener stadigvæk, at det udelukkende er jeres skyld ( og min enfoldighed ) at jeg fik de bøder. Så jeg vil lægge sag an imod jer, hvis jeg ikke får eftergivet bøderne. Og jeg vil skrive i aviserne om, hvordan I narrer gamle enfoldige gamle til at punge ud ved ikke at oplyse dem behørigt.”

### Hertil har indklagede bemærket:

” Der er selvbillettering i Aarhus, hvilket bl.a. fremgår af klistermærker, der er påsat udvendigt på busserne ved siden af alle dørene. Se eksempel.

Det fremgår endvidere af Midttrafiks hjemmeside.

Klagerens beskrivelse af, at hun i første omgang skulle tigge om vejledning, men ikke kunne fravrister et eneste ord, og i anden omgang fik aftvunget oplysning, kan Midttrafik ikke genkende. Klageren skriver endvidere i sin oprindelige klage, at hun fik at vide, at hun først kunne forny sit kort efter den 17., men bedst efter den 21., da der så ikke ville være kø. Der har været hængeskilte i busserne og lavet særlige infomationer og vejledninger til pensionister ligesom, der har været sendt et fysisk brev ud til samtlige pensionister i Aarhus Kommune, der havde et aktivt pap-periodekort i december måned. Brevet er vedhæftet. Det blev sendt ud i januar, og Annette Wium var en af modtagerne. Se nedenstående udklip fra udsendelseslisten.

Kundenr.	Kortpris	Gyldig fra	Gyldig til	Navn	Adresse 1
700357	281,00	11-11-2018	10-12-2018	[klageren]	Næringen 34, st. 2

Midttrafiks Kundecenter er en servicefunktion, og der har siden januar 2019 været særlig fokus på at hjælpe kunderne til at finde det rigtige produkt i forbindelse med udfasningen af pap-periodekortet. Det virker ret utroligt, at klageren udelukkende møder medarbejdere, der enten slet ikke vil hjælpe, eller skal tvinges eller giver forkerte oplysninger om noget, som der på daværende tidspunkt blev informeret om i alle kanaler hos Midttrafik, samt var særligt fokus-område.



Midttrafik fastholder kontrolafgiften, idet kunden har haft masser af adgang til information – herunder et fysisk brev sendt til hendes hjemadresse. Kunden vælger at køre uden at betale, og må derfor tage konsekvensen af dette valg.”

**Klageren har hertil kommenteret følgende:**

” jeg tror ikke I har snakket med de medarbejdere, som ikke ville betjene og vejlede mig. At sige at I ikke kan genkende min version er bare ufattelig frækt, og bare et forsøg på at få mig til at fremstå som en løgner, og TRYNE mig uden det mindste belæg. Men nok så vigtigt er det, at JEG IKKE har modtaget noget vejledende brev med posten. Ellers havde der jo slet ikke været noget problem? Jeg er meget omhyggelig med min post, så jeg kan med sikkerhed sige, at jeg ikke har fået noget brev fra jer. Og da jeg så har gjort et fuldhjertet forsøg på at købe et kort hos jer, uden at jeg kunne få lov til det, eller få korrekt vejledning, vil jeg ikke betale de bøder. Selvfølgelig kan I så tvinge mig, og så er den ikke længere, men I kan ikke forhindre mig i at skrive i avisen om det, Så det gør jeg, hvis I virkelig ikke skammer jer over at have over at have sjoflet en gammel kone på alle måder. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand