

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0209

Klageren: XX
8000 Aarhus

Indklagede: Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at kontrolløren oplyste, at han kun skulle betale et administrationsgebyr på 125 kr., fordi han havde en mobilbillet, som blot var købt for sent. Det er derfor urigtigt, når kontrolløren har krydset af i feltet "ingen billet"

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 2. oktober 2020 med buslinje 18 i Aarhus, hvor han steg på bussen ved stoppestedet Skt. Pauls Kirkeplads.



Ifølge bussens GPS, der logger bussen hvert 15. sekund, ankom bussen til stoppestedet i tidsintervallet kl. 18:43:34 – 18:44:04, og den forlod stoppestedet i tidsintervallet kl. 18:44:04 – 18:44:20.

Klageren bestilte en mobilbillet i Midttrafiks app kl. 18:44:41, men købte først billetten kl. 18:48:06, hvor den blev leveret til hans telefon, jf. udskrift fra appen:

Tider

Lagt i kurv	2020-10-02 18:44:41
Købt	2020-10-02 18:48:06
Gyldig fra	2020-10-02 18:48:06
Gyldig til	2020-10-02 21:03:06

Passagerer

Voksen 1

Zoner

Antal 2
Fra Aarhus Centrum (4301)

Stoppesteder

Fra Skt. Pauls Kirkeplads (Aarhus Kom)

Kunde

Navn

I mellemtiden var der steget kontrollører om bord på bussen ved stoppestedet H.H. Seedorffs Stræde, hvortil bussen ankom i tidsintervallet kl. 18:47:58 - 18:48:13.

Efter kontrol af klagerens billet blev der kl. 18:49 udkrevet en kontrolblanket, hvor kontrolløren krydsede "Ingen billet" af i årsagsfeltet.

Ifølge klageren skulle han af ved næste stoppested Busgaden, og derfor bad kontrolløren ham om at underskrive kontrolblanketten, inden den var blevet udfyldt af kontrolløren. Kontrolløren fortalte, at klageren kun ville skulle betale et administrationsgebyr på 125 kr., fordi han havde en billet, der blot var købt for sent. Det er derfor en fejl, når der er krydset af i feltet "Ingen billet", og hvis det er udtryk for, at kontrolløren har misbrugt hans underskrift til at få større provision, vil han indgive en politianmeldelse.

Midttrafik sendte efterfølgende en kontrolafgift på 750 kr. til klagerens e-boks.

De har oplyst, at kun i de tilfælde, hvor passageren har glemt et gyldigt pendlerkort, vil der blive krydset af i feltet "Glemt kort" og opkrævet et administrationsgebyr på 125 kr., hvorfor deres kontrollør ikke kan have oplyst til klageren, som klageren gør gældende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at bussen senest kl. 18:44:20 forlod stoppestedet Skt. Pauls Kirkeplads, hvor klageren steg om bord.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren først modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 18:48:06.

Herefter opfyldte klageren ikke kravet i rejsereglerne om at have modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning for at have gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften på 750 kr. blev dermed pålagt med rette.

Uanset om kontrolløren fejlagtigt måtte have oplyst klageren om, at der kun ville blive opkrævet et administrationsgebyr på 125 kr., finder ankenævnet, at en sådan oplysning ikke medfører, at Midttrafik, i den konkrete situation var afskåret fra at pålægge en kontrolafgift på 750 kr.

Det står i Midttrafiks rejseregler om billetkontrol, at passageren sammen med kontrolløren skal udfylde kontrolblanketten, som passageren får udleveret en genpart af:

”

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 eller Letbanen under kørslen og udenfor bussen eller Letbanen i forbindelse med udstigning.

”

Klageren har gjort gældende, at han blev bedt om at underskrive en helt tom blanket, som kontrolløren udfyldte egenhændigt, efter at klageren var steget af bussen.

På den baggrund henstiller ankenævnet til Midttrafik om at sikre, at kontrollørerne overholder Midttrafiks egne rejseregler. Kontrolløren kunne være stået af bussen med klageren og have afsluttet udfyldningen af blanketten.

Men selv om kontrolløren havde krydset af i feltet "Mobilbillet købt for sent", som var den dækkende årsag til at udstede kontrolblanketten, ville Midttrafik have været berettiget til at opkræve en kontrolafgift på 750 kr. Det vurderes derfor i den konkrete sag at være uden betydning, at kontrolløren i stedet krydsede af i årsagsfeltet "Ingen billet", uden at klageren var vidende om dette.

RETSGRUNDLAG:

Det fremgår af lov om trafikkselskaber § 29, at trafikkselskaber kan pålægge kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, som ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af 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. 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.

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

I Midttrafiks egne rejseregler er fastsat følgende:

Billettering

Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning.

Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet eller checke ind med rejsekort.

Hvis du bruger Midttrafik app, skal du købe billet eller bruge et klip, inden du stiger på bussen.

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.

Hvis du forsøger at checke ind med dit rejsekort, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du sige det til chaufføren. Læs særlig info vedr. Aarhus bybusser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner under nedentående punkter.

Aarhus bybusser og Letbanen

Billetkontrollen i bybusserne i Aarhus og Letbanen udføres af G4S. 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 eller Letbanen under kørslen og udenfor bussen eller Letbanen 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. Prisen for en kontrolafgift er for voksne (fra og med 16 år) 750 kr., børn (til og med 15 år) 375 kr., hunde 375 kr. og cykler 100 kr. Prisen for en kontrolafgift er ændret pr. 16. januar 2017. Du har mulighed for at klage til Midttrafik over kontrolafgiften inden betalingsfristen.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg får oplyst af kontrolløren at jeg skal betale et administrationsgebyr på 125 kroner - fair nok. Da jeg skal af på busstoppestedet "busgaden" i Aarhus C som er næste stop så beder kontrolløren mig om at skrive under på et stykke papir der sidder i hans blok, som han ikke har skrevet på endnu. Det gør jeg så og står af bussen. Herefter modtager jeg en opkrævning på 750 kroner, og kontrolløren har endvidere angivet til midttrafik at jeg ikke har haft nogen billet overhovedet hvilket får mig til at tænke på om kontrolløren har misbrugt min underskrift til at give mig en uberettiget større bøde og dermed selv få en større provision. Dette håber jeg naturligvis ikke er tilfældet, men hvis det er så falder der en politianmeldelse.

Jeg vil have opkrævningen på 750 kroner slettet samt have refunderet de 160 kroner som jeg betaler for at få behandlet denne sag.

Endvidere vil bede om at få tilsendt en ny opkrævning på de 125 kroner som jeg gerne vil betale for administrationsgebyret.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren kunne ved billetkontrol på linie 18 i Aarhus ikke forevise gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Uddrag fra rejseregler:

”Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Lemvigbanen.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning. Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet eller checke ind med rejsekort.

Hvis du bruger Midttrafik app, skal du købe billet eller bruge et klip, inden du stiger på bussen. Det er dit eget ansvar at have købt den rigtige billet."

Klager skriver i sin oprindelige henvendelse til Midttrafik, at kontrolløren havde sagt, at han skulle af med 125 kr. og beder om en ny opkrævning, idet han har fået en på 750 kr.

Det er ikke korrekt. Den eneste situation, hvor kontrolløren "snakker om" 125 kr., er når kunden oplyser, at man har glemt sit pendlerkort. Det er muligt at få annulleret en kontrolafgift mod betaling af administrationsgebyr på 125 kr., hvis man har et gyldigt pendlerkort. Hvis der havde været en sådan dialog ville kontrolløren sætte kryds i "Glemt kort" på kontrolblanketten. Her er kun afkrydset "Ingen billet". Klager har da heller ikke et pendlerkort, hvorfor dette ikke kan have været aktuelt.

Klager skriver i klageskemaet, at det er fair nok, at han skal betale et administrationsgebyr, men skriver samtidig også, at han havde en billet. Det virker underligt, at man synes, at det er fair med et gebyr på 125 kr., når man angiveligt har fremvist en gyldig billet. Klager nævnte da heller ikke en billet i sin oprindelige henvendelse.

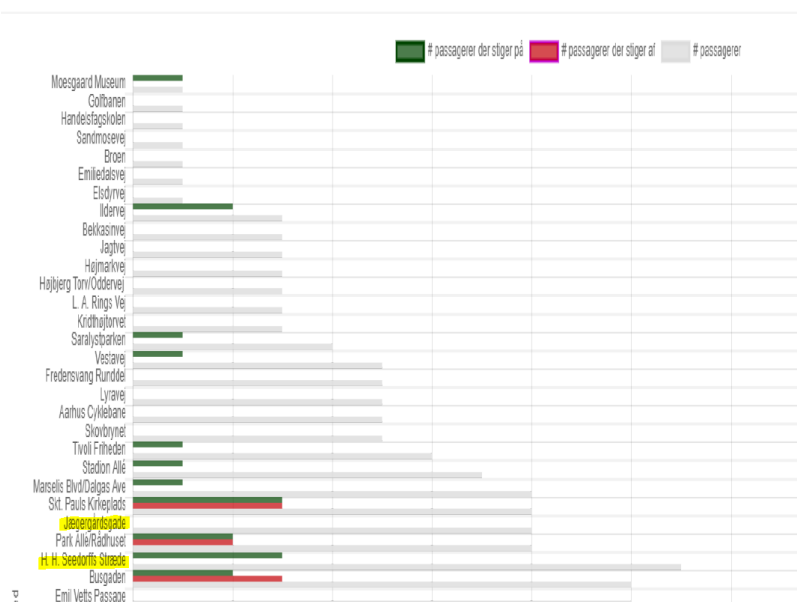
Klager har efterfølgende indsendt billet som dokumentation samt oplyst, at han stod på ved Jægergårdsgade.

Vi har via appens administrationslog undersøgt hvornår der er bestilt og købt en billet fra mobilnummer 2[xxx]den 2/10 2020 og sammenholdt disse med bussens GPS.

Klager oplyser, at han stod på bussen ved stoppestedet Jægergårdsgade.

Det er ikke korrekt. Bussens GPS/tællesystem viser, at der hverken var afstigere eller påstigere i Jægergårdsgade, og at bussen ikke holdt stille ved stoppestedet i Jægergårdsgade.

Diagram over passagerer på ruten



Pos.	151	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:45:12</u>	Station	Jægergårdsgade (Arrive) (Stop 24)
Forsinkelse Service	132 sek	Hastighed	20 km/t
Pos.	152	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:45:27</u>	Station	Jægergårdsgade
Forsinkelse Service	144 sek	Hastighed	4 km/t
Pos.	153	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:45:43</u>	Station	Jægergårdsgade
Forsinkelse Service	155 sek	Hastighed	9 km/t
Pos.	154	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:45:52</u>	Station	Jægergårdsgade (Departure) (Stop 24)
Forsinkelse Service	171 sek	Hastighed	23 km/t

Appens administrationslog viser, at klager bestilte sin billet fra stoppestedet Skt. Pauls Kirkeplads.

Klager kørte med vogn 704 på linie 18 og bussens GPS viser, at bussen ankom til/holdt stille ved stoppestedet Skt. Pauls Kirkeplads kl. 18:43:49 og kørte fra stoppestedet kl. 18:44:20.

Pos.	143	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:43:34</u>	Station	Skt. Pauls Kirkeplads (Arrive) (Stop 23)
Forsinkelse Service	154 sek	Hastighed	24 km/t
Pos.	144	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:43:49</u>	Station	Skt. Pauls Kirkeplads
Forsinkelse Service	166 sek	Hastighed	0 km/t
Pos.	145	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:44:04</u>	Station	Skt. Pauls Kirkeplads
Forsinkelse Service	176 sek	Hastighed	0 km/t
Pos.	146	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:44:20</u>	Station	Skt. Pauls Kirkeplads
Forsinkelse Service	198 sek	Hastighed	21 km/t

Billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet H. H. Seedorffs Stræde og bussen ankom til/holdt stille ved dette stoppested kl. 18:48:13.

Pos.	165	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:47:58</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 26)
Forsinkelse Service	117 sek	Hastighed	23 km/t
Pos.	166	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:48:13</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde
Forsinkelse Service	130 sek	Hastighed	0 km/t
Pos.	167	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:48:28</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde
Forsinkelse Service	140 sek	Hastighed	0 km/t
Pos.	168	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>02/10/2020 18:48:43</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde
Forsinkelse Service	161 sek	Hastighed	9 km/t

Appens administrationslog viser, at klager bestilte sin billet kl. 18:44:41 men først købte sin billet kl. 18:48:06, hvilket er for sent, idet det først er efter, klager steg på bussen. En mobilbillet skal i henhold til handelsbetingelserne være købt og modtaget på ens telefon inden man stiger på bussen, og det er eget ansvar at sikre sig dette. Handelsbetingelserne godkendte og accepterede klager, da han oprettede sig som bruger af Midttrafiks app.

Der er vedhæftet kontrolblanket, korrespondance mellem klager og Midttrafik, stoppestedliste rute 18, gps og passagertælling rute 18. Det skal for god ordens skyld bemærkes, at klager skriver til Midttrafik 7.10.2020, hvor han bl.a. nævner, at han kan fremvise en billet. Dette havde Midttrafik ikke nået at besvare, inden vi modtog anken, hvorfor det først er behandlet i forbindelse med ankesagen."

Hertil har klageren anført:

"Det er meget muligt at det ikke er korrekt jf. jeres egne retningslinjer at kontrolløren snakker om de 125 kroner i stedet for de 750 kroner, men det var altså det der skete. Jeg havde en ven med i bussen som overhørte hele forløbet. Som sagt så havde vi travlt og skulle af på stoppestedet "busgaden" og derfor bad kontrolløren mig om at skrive under på en af hans bøde sedler fra bødeklokken, som han selv ville udfylde efterfølgende - sjovt nok så kunne den bøde udfyldes som kontrolløren ønskede når jeg var stået af bussen og vedkommende havde en bøde seddel (tom) med min underskrift.

At han så krydser af i "ingen billet" når jeg havde en billet som jeg også har fremvist er jo fuldstændig skandaløst, og noget i bør tage med vedkommende internt. Han sagde at jeg skulle betale de 125 kroner fordi at billetten netop blev købt for sent, men at jeg havde den og kunne fremvise den gjorde at jeg skulle betale 125 og IKKE de 750 kroner.

Som sagt så overhørte min ven som jeg havde med på turen hele seancen."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved