

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0255
- Klageren:** XX
8200 Aarhus N
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet, rykkergebyrer á 250 kr., Midttrafiks sagsbehandlingstider og kontrollørens adfærd
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyrerne, og gør gældende, at Midttrafik har fortabt kravet ved at udvise retsfortabende passivitet i deres svartider og ved ikke at have udleveret en genpart af kontrolblanketten til ham. Da Midttrafik ikke har svaret på hans klager i fuldt omfang, var de ikke berettiget til at oversende kravet til inddrivelse i Aarhus Kommune. Endvidere ville kontrolløren ikke vise sit ID-kort.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, og at de var berettiget til at oversende beløbet til inddrivelse ved Aarhus Kommune. Klageren tog ikke imod genparten af kontrolblanketten, og kontrollørens ID-kort hang synligt i en snor om halsen
- 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.

Det falder uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til rykkergebyrerne, da disse er opkrævet af en kommune.

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

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 27. maj 2020 med buslinje 100 i Aarhus. Da han steg af bussen ved stoppestedet Klostertorv, stod der tre kontrollører på fortovet og kontrollerede passagerernes rejsehjemmel.

Ifølge klageren glemte han at checke sit Rejsekort ind, fordi hans telefon sagde en lyd, idet han steg ombord, hvilket havde distraheret ham. Kort efter påstigningen blev han dog opmærksom på det manglende check ind, men da der stod mange passagerer ved standen, valgte han grundet afstandskravet (Covid-19) ikke at gå derhen eller op til standen ved chaufføren. Han tænkte, at det under disse omstændigheder ville være i orden at køre de to stop, han skulle, uden at checke ind.

Klageren kunne derfor ikke forevise nogen gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolløren udstedte en kontrolblanket til ham.

Der blev af en udenforstående tredjemand filmet en video med klageren og kontrollørerne stående ude på fortovet. Det fremgår af denne video, at den ene kontrollør stod med klagerens sundhedskort og blokken med kontrolblanketten, som klageren skulle udfylde. Den anden kontrollør ville ikke lade den udenforstående tredjemand filme sit ID-kort.

På kontrolblanketten skrev kontrolløren en note: "Prøvede at stikke af – der kommer en klage." I en intern udtalelse om kontrollen har kontrolløren oplyst, at hun flere gange spurgte, om klageren ville have en kvittering med, men han havde "mere travlt med at komme væk og får derfor ingen kvittering med sig".

Den anden kontrollør har efterfølgende forklaret, at klageren satte i løb efter at være spurgt om billet, og han greb fat i klageren og holdt ham op mod bussen. Afgiften blev skrevet af kollegaen, og klageren fik lov til at gå. Da politiet kom, stak den mand af, som blandede sig og filmede.

Klageren har oplyst, at han ikke forsøgte at stikke af, men ville holde afstand, hvorpå den ene kontrollør tog fat i ham og skubbede ham op imod bussen.

Dagen efter kontrollen sendte Midttrafik en faktura på en kontrolafgift på 750 kr. med betalingsfrist den 10. juni 2020 til klagerens e-Boks.

Klageren indgav derpå en politianmeldelse mod kontrolløren for vold, og der blev skrevet følgende i Aarhus Lokavis:

"Har du set noget?"

Passager anmelder billetkontrollør for vold i bus

Politiet leder efter en buskontrollør

Der udspillede sig tilsyneladende en voldsom episode onsdag eftermiddag i bus 100, da den holdt ved Klostertorv i Aarhus. I hvert fald oplyser Østjyllands Politi, at det har modtaget en voldsanmeldelse fra en passager, der påstår, at han blev skubbet af en billetkontrollør.

Det var en 29-årig mand, der torsdag henvendte sig på politistationen i Aarhus for at anmelde billetkontrolløren for vold.

Den 29-årige forklarede til politiet, at billetkontrolløren i bussen havde rettet henvendelse til ham og derefter skubbet ham hårdt op ad bussen og taget fat i hans arm.

Østjyllands Politi vil gerne høre fra vidner til episoden og opfordrer dem til at kontakte politiet på 114.”

Den 3. juni 2020 udfyldte klageren et klageskema til Midttrafik, hvori han oplyste, at han havde politianmeldt kontrolløren for vold og overtrædelse af datalovgivningen, fordi kontrolløren havde nærstuderet klagerens sundhedskort og ikke ville levere det tilbage med det samme. Klageren gjorde gældende, at kontrolløren ikke havde villet vise sit ID-kort og havde sagt "skrid, fis af og hold kæft" til ham, der filmede. Klageren vedhæftede videooptagelsen, hvoraf det blandt andet fremgik, at kontrolløren svarede "Du får ikke en skid" vedrørende ID-kortet.

Klageren anmodede desuden Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, fordi der var en god grund til, at han ikke havde nogen billet, nemlig at han havde glemt at checke sit Rejsekort ind. Hans telefon havde sagt en lyd, idet han steg ombord, hvilket havde distraheret ham. Kort efter påstigningen blev han dog opmærksom på det manglende check ind, men da der stod mange passagerer ved standeren, valgte han grundet afstandskravet ikke at gå derhen eller op til standeren ved chaufføren. Han tænkte, at det under disse omstændigheder ville være i orden at køre de to stop uden at checke ind.

Klageren bemærkede, at han ikke havde forsøgt at stikke af fra kontrollen, men udelukkende forsøgte at overholde afstandskravet, og at han i modstrid med rejsereglerne ikke havde fået udleveret nogen genpart af kontrolblanketten.

Midttrafik behandlede ikke henvendelsen, men sendte i stedet en rykkerskrivelse til klageren, som han gjorde indsigelser mod den 13. juli 2020.

Midttrafik beklagede og annullerede rykkerskrivelsen og besvarede klagen den 17. juli 2020.

De fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde nogen billet eller var checket ind på Rejsekort. Kontrolløren havde noteret, at klageren havde travlt med at komme væk efter kontrollen, men den manglende blanket forhindrede ham ikke i at klage over kontrolafgiften, fordi selve afgørelsen med klagevejledning var blevet sendt til hans e-Boks. Kontrollen kan foregå inde i og uden for bussen, og passageren har pligt til at vise legitimation.

Midttrafik anførte videre, at de havde indhentet kontrollørernes udtalelser, og de kunne ikke genkende, at de skulle have nægtet at vise ID. Det var deres opfattelse, at klageren ville undgå kontrollen og forsøgte at løbe væk, hvorfor han var blevet stoppet. Politiet var blevet tilkaldt og derfor havde den ene kontrollør rakt klagerens sundhedskort til kollegaen. På baggrund af politianmeldel-

sen ville de afvente, om der var begået et strafferetligt forhold, men at de tog hans henvendelse alvorligt.

Klageren besværede sig i e-mail af 2. august 2020 over, at Midttrafik ikke havde forholdt sig til den indsendte video, hvoraf det efter hans tydeligt fremgik, at kontrolløren ikke ville vise sit ID-kort. Der havde ikke været tilkaldt noget politi. Klageren var blevet på Klostersvej efter kontrollen, og han havde spurgt kontrolløren, om de var færdige, efter at han havde rakt hende blokken med den underskrevne blanket, hvilket hun havde bekræftet. Hun havde haft rigelig tid til at udlevere en genpart til ham. Endelig gjorde han gældende, at Midttrafik havde været for lang tid om at besvare hans klage af 29. maj 2020, hvorfor han anså kontrolafgiften for bortfaldet.

Den 27. august 2020 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften på ny og beklagede hele situationen, men henviste til, at kontrollørerne havde en anden opfattelse af situationen end klageren, og at videoen kunne ansues på flere måder, men at udtalelsen "Du får ikke en skid" ikke var i orden, hvilket der var sket en opfølgning på. Midttrafik skrev, at videoen viste kontrollørens nummer om halsen, og de fastholdt, at klageren var blevet tilbudt en genpart, og at klagevejledningen fremgik af afgørelsen i e-Boks. De henviste ham afslutningsvist til at klage til ankenævnet.

Den 3. september 2020 gentog klageren, at han ikke havde fået nogen genpart og betragtede Midttrafiks krav som frafaldet, da de endnu engang havde overskredet svartiden drastisk, hvilket desuden viste, at de ikke tog hans henvendelse alvorligt. Klageren anførte videre, at det ikke på videoen var muligt at se kontrollørens nummer i modsætning til, hvad Midttrafik gjorde gældende.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 7. september 2020, henviste ham til at klage til ankenævnet og anførte, at yderligere henvendelser ikke ville blive besvaret.

Den 16. september 2020 sendte Midttrafik en rykkerskrivelse uden rykkergebyr til klageren med en betalingsfrist på 10 dage, hvorefter kravet ville blive sendt til inddrivelse.

Klageren svarede den 17. september 2020, at Midttrafik aldrig havde sendt en regning til ham, at de ikke havde forholdt sig fyldestgørende til hans klagepunkter, at sagsbehandlingstiden havde været for lang, og at der var indgivet politianmeldelse mod kontrolløren for vold, hvorfor de ikke kunne sende ham en rykkerskrivelse.

Den 23. september 2020 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften og oplyste, at den første regning var sendt til klageren i e-Boks den 25. maj 2020, at yderligere henvendelser ikke ville blive besvaret, og at klage kunne indgives til ankenævnet.

Den 2. oktober 2020 videresendte de kravet til inddrivelse hos Aarhus Kommune.

Klageren afviste den 6. oktober 2020 på ny at betale kontrolafgiften af de tidligere anførte grunde over for Midttrafik.

Den 15. oktober og 12. november 2020 skrev klageren igen til Midttrafik. Midttrafik har ikke besvaret henvendelserne.

Efter at klageren modtog rykkerskrivelse med rykkergebyr på 250 kr. fra Aarhus Kommune, betalte han den 23. november 750 kr., svarende til hovedstolen, og indgav klage til ankenævnet den 24. november 2020.

Klageren anmodede den 1. december 2020 Aarhus Kommune om at tilbagebetale ham de 750 kr., fordi der nu verserede en klage i ankenævnet.

Aarhus Kommune svarede den 11. december 2020, at dette kunne de ikke gøre uden at få besked fra Midttrafik, som de havde anmodet om at besvare klagerens forespørgsel. Samme dag skrev klageren også til Midttrafik og bad om returnering af de 750 kr.

Midttrafik har oplyst, at de ikke har reageret herpå, da de tidligere har gjort klageren opmærksom på, at yderligere henvendelser ikke vil blive besvaret.

SEKRETARITETS BEMÆRKNINGER:

Den omtalte video er forevist for ankenævnets medlemmer i forbindelse med sagens behandling.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren har oplyst, at han har politianmeldt den ene kontrollør for vold og for overtrædelse af persondatalovgivningen ved bl.a. at have fået rakt klagerens sundhedskort af kollegaen og nærstuderet dette. Ankenævnet har ikke kompetence til at afgøre disse spørgsmål, og bedømmelsen af disse forhold er derfor ikke omfattet af ankenævnets behandling af denne sag.

Vedrørende retsfortabende passivitet:

Ankenævnet har tidligere truffet afgørelser om, hvorvidt en lang sagsbehandlingstid indebærer, at kravet om betaling af en kontrolafgift er bortfaldet.

Således fandt ankenævnet i sag 2011-0211, at der var indtruffet retsfortabende passivitet på baggrund af en samlet sagsbehandlingstid på i alt 15 måneder, herunder overskridelse af den oplyste sagsbehandlingstid med 13 måneder.

Ankenævnet fandt i sagerne 2010-0248, 2013-0151, 2013-0204 og 2013-0205, at der ikke var indtruffet retsfortabende passivitet ved sagsbehandlingstider på mellem 4 og 7 måneder.

På baggrund af ankenævnets praksis, som er i overensstemmelse med de ulovbestemte regler om retsfortabende passivitet, finder ankenævnet, at Midttrafiks sagsbehandling i en periode hen over sommeren 2020 på mellem 18 og 37 dage ikke medfører, at kontrolafgiften skal anses for bortfaldet.

Vedrørende kontrolafgiften:

Ankenævnet lægger til grund, som oplyst af klageren, at han ikke checkede sit rejsekort ind i forbindelse med påstigning på bussen, og han kunne derfor på kontrollørens forespørgsel ikke forevise nogen gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, idet passageren efter modtagelse af en transportydelse skal kunne forevise gyldig rejsehjemmel, også uden for bussen efter afstigning.

Der er kortlæsere ved alle dørene i bybusserne i Aarhus, og klageren har ikke oplyst sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Vedrørende udlevering af kontrolblanketten:

Klageren og Midttrafik har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt klageren fik udleveret en genpart af kontrolblanketten, eller ej.

Det er ankenævnets opfattelse, at Midttrafik er nærmest til at sikre dokumentation for, at en passager har ønsket ikke at medtage kontrolblanketten. Dette kan fx gøres ved et afkrydsningsfelt på blanketten, kontrollørens note på blanketten eller ved, at Midttrafik under en efterfølgende klagesag indsender foto af den genpart, som passageren ikke har villet medtage, sammen med den originale blanket.

Kontrolløren noterede ikke noget på kontrolblanketten, men udtalte efterfølgende, at klageren ikke havde taget imod genparten.

På trods af at Midttrafik ikke kan anses for at have dokumenteret på fuld tilstrækkelig vis, at klageren nægtede at medtage genparten, indebærer dette ikke, at kontrolafgiften er ugyldig. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren den følgende dag i sin e-Boks modtog opkrævningen/fakturaen med selve afgørelsen, klagevejledning og betalingsfrist.

Vedrørende opkrævning af gebyrer:

Gebyrer for regioner og kommuner er ikke omfattet af renteloven, men af lov om gebyrer og mórarenter vedrørende visse ydelser, der opkræves af regioner og kommuner og inddrives af restancceinddrivelsesmyndigheden, hvor rykkergebyret højst kan udgøre 250 kr. pr. rykkerskrivelse.

Ankenævnet kan i den pågældende sag derfor ikke tage stilling til gebyrernes størrelse, når disse er opkrævet af en kommune, jf. ankenævnets vedtægter § 5. Ankenævnet kan dog afgøre, om Midttrafik har været berettiget til at oversende kravet om betaling af kontrolafgiften til videre inddrivelse i kommunen.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 7. september 2020 og anførte, at yderligere henvendelser ikke ville blive besvaret. Den 16. september 2020 sendte de en rykkerskrivelse med en betalingsfrist på 10 dage til klageren.

Klageren svarede den 17. september 2020 bl.a., at han aldrig havde modtaget en regning, og at Midttrafik ikke havde forholdt sig fyldestgørende til hans klagepunkter. Den 23. september 2020 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften og oplyste, at første regning var sendt i hans e-Boks den 25. maj 2020, og at yderligere henvendelser ikke ville blive besvaret.

Den 2. oktober 2020 sendte de kravet til videre inddrivelse hos Aarhus Kommune.

Det er ankenævnets opfattelse, at Midttrafik har overholdt 10-dages fristen i inkassolovens § 10 om oversendelse af fordringer til videre inddrivelse, idet de ved besvarelsen af 23. september 2020 ikke var forpligtet til at indrømme klageren en ny 10-dages frist. Ankenævnet har lagt vægt på, at klageren allerede den 25. maj 2020 havde modtaget Midttrafiks faktura i e-Boks, hvilket de forklarede ham i brevet af 23. september 2020 og tilføjede, at de tidligere havde besvaret hans henvendelser i fornødent omfang.

De 750 kr. ønskes retur:

Klageren har oplyst, at han betalte 750 kr. den 23. november 2020, men fortrød dette, og vil have beløbet tilbagebetalt.

Nærværende afgørelse statuerer, at kontrolafgiften har været opkrævet med rette.

Kontrolløren nægtede at vise ID-kort:

Klageren har gjort gældende, at kontrolløren nægtede at vise sit ID-kort til videofotografen.

Det fremgår af videoen, som blev optaget af en udenforstående tredjemand, der ville filme kontrollørens synlige ID-kort, at kontrolløren svarede: "Du får ikke en skid", og skubbede hans arm væk.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke har den fornødne retlige interesse i at klage på vegne af en udenforstående tredjemand, som kontrolløren henvendte sig til.

Ankenævnet bemærker, at videoen viser, at kontrollørens ID-kort hang tydeligt fremme i en snor om halsen, og at kontrolløren, der udstedte kontrolblanketten, havde sit ID-kort i bæltestroppen. Klageren kunne derfor ikke være i tvivl om, at han kontrollen blev foretaget af en af Midttrafik antaget kontrollør.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan der pålægges kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der 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.

Fra Midttrafiks rejseregler:

”

Særligt for Aarhus bybusser

I bybusserne i Aarhus kan du gå ind og ud ad alle dørene. Derfor er der placeret check ind- og check ud-kortlæsere ved alle døre.

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.

Opkrævning fra Midttrafiks billetkontrol kommer i e-Boks

Hvis du har fået en kontrolafgift, sendes opkrævningen til din e-Boks. Har du ikke e-Boks sendes regning som brevpost. Betalingsfristen er 14 dage, og sidste rettidige betalingsdato fremgår af regningen. Midttrafik har samlet alle relevante informationer, du skal bruge, i det brev vi sender til dig via e-Boks. Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte vores [Kundeservice](#)."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om en kontrolafgift, jeg modtager den 27. maj klokken 13 i år ved udstigning fra Bus 100 på Klostertorvet i centrum af Aarhus.

Sagen er et eksempel på en perlerække af fejl, som Midttrafik og dennes medarbejdere har begået i denne sag. Ved kontrolafgiftens udstedelse blev jeg af én af Midttrafiks kontrollører udsat for vold, mens selvsamme kontrollør efterfølgende krænkede de personlige data, jeg udleverede på forlangende. Derefter nægtede han også at aflevere mit ID tilbage til mig, da jeg havde skrevet under på modtagelsen af afgiften. Begge forhold er meldt til politiet.

Alene disse forhold bør være rigeligt til, at Midttrafik frafalder deres krav.

Midttrafik bryder egne rejseregler

Derudover har Midttrafik også brudt deres egne regler, da jeg ved afgiftens udstedelse ikke får udleveret en genpart af de oplysninger, jeg har givet, som reglerne foreskriver og fremgår af Midttrafiks egne rejseregler på deres hjemmeside.

Det er brud på reglerne, og derfor mener jeg, at denne fejl må sidestilles med min manglende manglende billettering, som også var en fejl. Jeg synes kun, det er rimeligt at forlange, at når man får udstedt en afgift, så bør de relative simple regler få en sådan udstedelse også overholdes.

I situationen spørger jeg faktisk de tre involverede kontrollører, om vi er færdige, og om jeg kan gå, da jeg har skrevet under og afleveret blokken tilbage til den kvindelige kontrollør. Det gør jeg netop for at sikre mig, at alt er i orden. Jeg får at vide, at alt er fint, og at jeg kan gå. Efter jeg har skrevet under og afleveret blokken tilbage til den kvindelige kontrollør, der har jeg også et hyr med den mandlige kontrollør om at få tilbageleveret mit sygesikringskort. Det er mit indtryk, at han har holdt kortet for den kvindelige kontrollør, der i situation har hænderne fulde med papirarbejdet, men jeg tager ham på fersk gerning i at stå og nær-

studere kortet, hvor flere personfølsomme oplysninger fremgår.

Jeg har skrevet modtagelsen for afgiften uden modvilje, og det er min opfattelse, at de ikke har brug for mine oplysninger længere. Alligevel nægter han at aflevere mit sygesikringskort tilbage til mig, da jeg beder ham om det. Første gang nedstirrer han og først anden gang, hvor jeg hæver stemmen, der udleverer han kortet modvilligt til mig. Og det er denne del, der er meldt til politiet, som stadig er under efterforskning.

Grunden til, at jeg nævner dette meget specifikt, det er for at sige, der var rigelig med tid til at give mig den genpart, jeg har krav på. Midttrafik har overfor mig påstået, at jeg nægtede at tage imod genparten. Den påstand har de dog ikke dokumenteret overfor mig. Derfor klagede jeg efterfølgende over, at der blev rettet usande og udokumenterede beskyldninger mod mig, men det har Midttrafik ikke forholdt sig til endnu.

Jeg kan som sådan heller ikke dokumentere, at jeg ikke har fået genparten udleveret, men det er i sagens natur også svært at bevise noget, man aldrig har fået stukket noget i hånden. Det er vel bevis nok i selv, kunne man fremføre. Men jeg kan til gengæld bevise, at jeg har skrevet under, hvorfor det ville være mærkværdigt og højst usandsynligt af mig efterfølgende at nægte modtagelsen af genparten. Desuden er der muligvis vidne, der kan bekræfte, at jeg ikke modtog en genpart.

Et andet brud på reglerne finder også sted, da den kontrollør, jeg mener optrådte voldeligt overfor mig og krænkede mine oplysninger, nægter at vise sit ID-kort, som alle kontrollører bærer, på forlangende. En anden passager optog en video, hvor dette fremgår, som jeg er i besiddelse af.

Henledt til at tro, at kravet var frafaldet

Dernæst er det min klare opfattelse, at Midttrafik i to tilfælde har gjort sig skyldig i at udøve retsfortabende passivitet, der bevirker, at kravet bør frafalde. Jeg er i to tilfælde af Midttrafik blevet henledt i den tro, at kravet var frafaldet, da Midttrafik i begge tilfælde overskred deres svarfrist på helt op til det femdobbelte af den svartid, de lover i deres autosvar. Midttrafiks lovede svartid på mine første henvendelser om denne sag lyder på syv dage. Ikke hverdage, men dage. Jeg klager første gang over afgiften den 3. juni, men jeg får først svar den 17. juli. Svarfristen er overskredet med 37 dage!

Midttrafik fastholder afgiften, og jeg sender en klage over dette den 2. august. Jeg får først svar den 27. august, og jeg føler mig igen henledt til at tro, at kravet er frafaldet, da svarfristen denne gang bliver overskredet med 18 dage.

Jeg er stadig i besiddelse af de autosvar fra Midttrafik, der lover svar indenfor 7 dage.

Utilstrækkelig stillingtagen til klagepunkter

I min klage á 2. august, der gør jeg også Midttrafik opmærksom på, at jeg anser kravet for frafaldet grundet deres overskridelser af svarfristen. Denne del af klagen får jeg dog ikke noget svar på i det svar, jeg modtager fra Midttrafik den 27. august, og i skrivende stund har jeg endnu tilgode at få et svar på denne del af min klage, selvom der har været rigelig med korrespondance mellem undertegnede og Midttrafik efterfølgende.

Det er i sig selv mangelfuldt, og jeg mener derfor ikke, at der grundlag for at sende mig videre til inddrivelse i Aarhus Kommune, som Midttrafik efterfølgende har gjort.

I mit svar á 3. september, der gør jeg igen Midttrafik opmærksom på, at jeg opfatter deres krav som frafaldet grundet deres lange overskridelse af svarfristen. I Midttrafiks svar á 7. september, der får jeg blot den besked, at Midttrafik fastholder afgiften, uden at de tager stilling til de klagepunkter, jeg har angivet.

Den 16. september modtager jeg en rykker fra Midttrafik og en advarsel, om at hvis jeg ikke betaler inden

fristen den 26. september, så vil sagen blive overdraget til Opkrævningen, Aarhus Kommune.

Jeg klager over denne rykker til Midttrafik dagen efter – den 17. september. Heri gør jeg igen opmærksom på, at jeg ikke mener, at Midttrafik har forholdt sig tilstrækkelig til mine klagepunkter.

Den 23. september svarer Midttrafik, men de tager stadig ikke stilling til mine klagepunkter, som jeg har bedt dem om flere gange efterhånden. Igen er svaret bare, at afgiften fastholdes. Det samme svar får jeg igen den 8. oktober, efter jeg har henvendt mig igen og gjort Midttrafik opmærksom på, at jeg ikke syntes, de har taget tilstrækkelig stilling til mine klagepunkter.

Midttrafik gør dog opmærksom på, at jeg kan klage til ABTM, men helt principielt er det min opfattelse, at når Midttrafik har en klageadgang, er det rimeligt at forvente, at de også forholder sig til substansen i de anviste klagepunkter. Det er ikke tilfældet her i tilstrækkelig grad, hvilket også fremgår af korrespondancen.

Mening med en klageadgang er vel netop, at man skal forholde sig til klagen, ellers er en klageadgang reelt af ren proforma og uden betydning. Derfor finder jeg det heller ikke rimeligt, at jeg bare bliver henvist til ABTM og skal bruge en masse tid og hoste op med et gebyr, fordi Midttrafik ikke vil svare på den del af klagen, der ikke er til deres fordel.

Det er fair nok, at Midttrafik og jeg er uenige om sagen, men når jeg i flere tilfælde indtrængende beder Midttrafik om at forholde sig til klagen, og gør opmærksom på, at jeg ikke føler mig hørt, så er det for mig mærkværdigt, at man stålfast bliver ved med at nægte at tage stilling til væsentlige klagepunkter.

Efterfølgende er afgiften gået videre til inddrivelse hos Opkrævningen, Aarhus Kommune, og lige siden jeg modtog den første betalingspåmindelse fra herfra den 15. oktober, har jeg gjort det klart for dem, at jeg ikke mener, at Midttrafik har svaret på mine klagepunkter, inden de sendte sagen videre til kommunen. Kommunen vil ikke tage stilling til det og sender klagen videre til Midttrafik.

Først den 19. november får jeg et svar tilbage fra Opkrævningen med et svar fra Midttrafik, der igen gentager, at de fastholder afgiften. Der går altså over én måned, før jeg får et svar, og imens er der påløbet et gebyr på 250 kroner, således at afgiften nu lyder på 1.000 kroner.

Kommunen siger, at min klage ikke har opsættende virkning for afgiften, hvorfor rykkerproceduren ikke sættes i bero. Jeg går ud fra, at kommunen taler sandt, men min anke er, at jeg ikke bliver gjort opmærksom på, at beløbet ikke er i bero, da jeg den 16. oktober får svar fra kommunen på min klage over betalingspåmindelsen, hvor de fortæller mig, at klagen er sendt videre til Midttrafik. Derfor er det min opfattelse, at der pågår en ny klagesag, hvor beløbet er sat i bero, da dette tidligere har været tilfældet, når jeg har klaget til Midttrafik.

Og da Opkrævningen først den 19. november vender tilbage med et svar fra Midttrafik, finder jeg det urimeligt, at jeg bliver pålagt gebyrer. Jeg føler mig udsat for vildledning og afpresning. Under alle omstændigheder er svaret fra Midttrafik på min klage á 15. oktober igen alt for lang, hvorfor det bevidst ligner, at man trækker sagen i langdrag, således jeg kan blive pålagt yderligere gebyrer og blive presset til at betale. Et bevis herpå, at jeg først den 13. november får besked fra Opkrævningen, om at de stadig afventer svar fra Midttrafik på klagen, og at afgiften er ikke er sat i bero, fordi jeg har klaget. Den oplysning skulle jeg have haft noget før.

Den 23. november har jeg modvilligt betalt afgiftens hovedstol på 750 kroner, fordi jeg føler mig afpresset af alle de gebyrer, der bliver pålagt mig. Dem forlanger jeg at få godtgjort, som følge af denne klage til Ankenævnet.”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift k[xxxx] udstedt d. 27.5.2020 til klageren, idet klager ikke havde en gyldig billet på kontroltidspunktet.

Klageren kunne ved billetkontrol på linie 100 ved Klostertorvet 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.”

Nedenstående følger en oversigt over kommunikationen med klager.

27.5.2020

Der udstedes kontrolafgift k640013 til klager i linie 100 grundet ingen billet.

29.5.2020

Kontrolafgift sendes via e-Boks. Sidste rettidige betalingsdato 10.6.20.

3.6.2020

Klager gør indsigelse. Siger at sagen ikke handler om en kontrolafgift men om vold begået af en kontrollør. Klager erkender dog, at han ikke havde billet. Glemte at tjekke ind i første omgang, da han blev forstyrret af sin telefon. Kommer i tanke om det, men vil nu ikke gøre det af hensyn til afstandskravet (COVID-19). Klager over at den ene kontrollør er voldelig og at han har politianmeldt denne, at kontrollørerne ikke vil vise id, at en kontrollør videregiver hans sundhedskort og rejsekort til en anden kontrollør og at han ikke får en genpart af kontrolafgiftsblanketten, hvilket angiveligt skulle fratage ham muligheden for indsigelse. Gør opmærksom på, at han ikke vil betale.

9.7.2020

Midttrafik sender en rykker

13.7.2020

Klager afviser rykkerskrivelsen, da han ikke har modtaget svar på klage.

17.7.2020

Midttrafik beklager, at der er sendt en rykker og annullerer denne samt udsætter betalingsfristen på den oprindelige faktura til 30.7.20.

Midttrafik fastholder kontrolafgiften med henvisning til, at klager ikke havde en gyldig billet. Midttrafik oplyser, at det var kontrollørernes opfattelse, at klager forsøger at undgå billetkontrol ved at forsøge at forlade stoppestedet, selv om han bliver bedt om at vise billet. Dette er årsagen til at den ene kontrollør vælger at tilbageholde klager.

Kontrollørerne kan ikke genkende, at de skulle have nægtet at vise id. Sundhedskort blev videregivet mellem kontrollørerne, da en af dem skulle tilkalde politiet. Det blev tilbageleveret igen hurtigt.

Midttrafik oplyser endvidere, at vi altid tager henvendelser alvorligt om kontrollørers adfærd, samt at politiet må vurdere om der er sket noget strafferetsligt i forhold til den påståede vold.

Midttrafik giver ankevejledning.

2.8.2020

Klager vil ikke anerkende afgørelse, da han mener, at Midttrafik ikke har forholdt sig til en ”række forhold”. Det går primært på kontrollørernes adfærd samt manglende udlevering af genpart og klager henviser til en fremsendt video, samt at Midttrafik ikke tager afstand til volden.

Midttrafik skriver i svar af 17.7.20: "Jeg kan forsikre dig om, at vi altid tager en sådan henvendelse alvorligt, og herunder sikrer, at kontrolløren ved, hvilken optræden Midttrafik forventer."

Klager henviser endvidere til afstandskriteriet. Midttrafik har i svar af 17.7.2020 bl.a. skrevet: "Rejsereglerne kan du se på www.midttrafik.dk og heraf fremgår det, at der i bybusserne i Aarhus er selvbillettering hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start. Ligeledes fremgår det, at der skal kunne fremvises en gyldig billet når billetkontrolløren beder om det. Kan passageren ikke fremvise en gyldig billet koster det en kontrolafgift."

Midttrafik har således forholdt sig til klagepunkterne.

27.8.2020

Midttrafik fastholder kontrolafgiften og henviser igen til Ankenævnet og gør samtidig opmærksom på, at sagen anses som afsluttet.

Volden er en påstand fra klager, og den vedhæftede video underbygger efter Midttrafiks opfattelse ikke denne eller øvrige påstande fra klager.

Midttrafik oplyser klager om dette, og beklager samtidig hele situationen omkring udstedelsen. Midttrafik gør endvidere opmærksom på, at der ikke ses på årsagen til manglende billettering, men blot om der er korrekt billettering. Årsagen var, som oplyst af klager 3.6.20, forglemmelse i første omgang og herefter, at klager angiveligt ikke ville overtræde afstandskriteriet.

Midttrafik mener at have forholdt sig til kundens klage, ved at understrege at årsagen er underordnet.

3.9.2020

Klager skriver igen og betragter kravet som frafaldet bl.a. på grund af Midttrafiks svartid. Klager gentager tidligere argumenter og skriver, at det er løgnehistorier han får retur.

7.9.2020

Midttrafik henviser for 3. gang til Ankenævnet uden at gå i yderligere dialog med klager. Der er ikke fremkommet noget nyt fra klager. Det vurderes at klager blot vil blive ved med at sende nye formuleringer uden at der er reelt nyt, hvorfor klager gøres opmærksom på, at yderligere henvendelse ikke vil blive besvaret.

16.9.2020

Midttrafik fremsender rykker, da betalingsfristen er overskredet (var 30.7.20).

17.9.2020

Klager har modtaget rykker, men påstår ikke at have modtaget oprindeligt faktura. Gentager herefter, at han mener, at Midttrafik ikke forholder sig til hans klager.

23.9.2020

Midttrafik oplyser klager om, at første regning er sendt til E-boks 29.5.20, samt at der er fremsendt ny rykker, efter at sagen har været stillet i bero.

Svarer ikke på øvrige punkter, da de tidligere er besvaret.

Klager får 4. henvisning til Ankenævnet og gøres opmærksom på, at yderligere henvendelse ikke vil blive besvaret.

2.10.2020

Midttrafik overfører sagen til Aarhus Kommunes opkrævning grundet fortsat manglende betaling.

6.10.2020

Klager skriver, at han anser kravet for frafaldet og afviser rykker. Midttrafik besvarer ikke denne mail, som varslet i Midttrafiks mail af 23.9.2020.

Vedhæftet er korrespondance mellem klager og Midttrafik, kontrolblanket, faktura, rykker 1, rykker 2, udtalelse fra kontrollører og videoklip."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Midttrafiks sagsfremstilling ændrer intet ved de klagepunkter, som jeg har anført mod Midttrafik i min klage til Ankenævnet á 24. november 2020.

Dog vil jeg herunder gerne knytte et par kommentarer til Midttrafiks sagsfremstilling:

Ligesom i mine mange klager til Midttrafik, bider jeg mærke i, at Midttrafik stadig ikke vil forholde sig til min kritik af Midttrafiks lange svartider og den deraf retsfortabende passivitet.

Midttrafik opridser i deres sagsfremstilling en tidslinje over sagen og vores fælles korrespondance. Denne er dog ikke i overensstemmelse med virkeligheden, da jeg både 15. oktober 2020, 12. november 2020 og 11. december 2020 også har henvendt mig til Midttrafik – dog uden at få et svar her snart tre måneder efter den første mail á 15. oktober, som Midttrafik har undladt at føje til tidslinjen. Dokumentation er vedlagt.

I min sidste henvendelse á 11. december bad jeg Midttrafik om at betale mig afgiftens hovedstol på 750 kroner tilbage som følge af, at sagen afventer en afgørelse fra Ankenævnet, hvorfor Midttrafik ikke har ret til at holde på mine penge. Hverken pengene eller et svar har jeg set skyggen af siden. At Midttrafik ikke svarer mig tilbage på nogle af de tre mails, jeg har redegjort for, bekræfter blot min påstand om Midttrafiks alenlange svartider og ugidelige holdning til at tage stilling til kritik.

I forhold til kontrollørernes udtalelser omkring den manglende genpart, som jeg også har klaget over, der er kontrollørernes påstande om min ageren i bedste fald fri fantasi ligesom, de også er fuldstændig udokumenteret.

Jeg er af Midttrafik tidligere i klageforløbet blevet præsenteret for disse vrangforestillinger, og løgnene bliver ikke mere sande af, at de bliver gentaget. Tværtimod, finder jeg det dybt beskæmmende, at en offentligt virksomhed gentagende gange kaster om sig med udokumenterede påstande mod mig med det sigte at dække over egne fejl.

Det er Midttrafik, der udtrykkeligt i deres egne rejseregler anfører, at modtageren af en kontrolafgift skal have en genpart. Ligeledes er det også Midttrafik, der bliver ved med at påstå, at jeg har fået tilbudt en genpart. Derfor må det også påhvile Midttrafik at dokumentere, at genparten er blevet givet eller have et system til samme formål. Ingen af delene synes at være tilfældet.”

Til dette har indklagede svaret:

Det er beklageligt, at klager har været udsat for lange svartider. Svartiderne oplyst i autosvar er udtryk for Midttrafiks servicemål, så kunderne har en fornemmelse af ekspeditionstiden.

Tidslinjen indeholder ganske rigtigt ikke de 3 henvendelser, som klager omtaler. Disse 3 henvendelser er ikke besvaret, idet Midttrafik 23.9.20 sammen med 4. henvisning til Ankenævnet gjorde klager opmærksom på, at yderligere henvendelser ikke vil blive besvaret.

Vedr. udlevering af genpart er det fast procedure. Som det fremgår af udtalelse fra kontrollører ville klager ikke have genparten med. Se uddrag her:

... jeg ...
at udfylde blanketten. Jeg spørger ham flere gange om han vil have en kvittering med, men han har mere travlt med at komme væk og får derfor ingen kvittering med sig.

”

Klageren har afslutningsvist anført:

”Endnu engang må jeg konstatere, at Midttrafik har et grotesk forhold til sandheden og evnen til at dokumentere den.

Derfor er jeg nødsaget til at knytte en kommentar til de anklager, [sagsbehandleren] fra Midttrafik retter mod mig i det fremsendte omkring min adfærd:

Blot fordi en desperat kontrollør, der gerne vil beholde sit job, påstår i en skriftlig udtalelse mere end én måned efter episoden, at jeg har nægtet at modtage genparten, så er det ikke lig virkeligheden. Det er et falsk partsindlæg baseret på fri fantasi og selektiv hukommelse. Og igen er påstanden ikke flankeret af nogen form for dokumentation for den fremsatte påstand. Allerede i min sidste kommentar bad jeg Midttrafik dokumentere kontrollørens påstand om genparten, men det er den samme løgnagtige og udokumenterede påstand, der bliver gentaget. På den baggrund vil jeg bede Ankenævnet om at fjerne Midttrafiks grove og udokumenterede påstande om mig fra sagen, da de er direkte misvisende, injurierende og ikke hjælper med at belyse sagen.

Jeg medgiver, at der fra forskellige parter kan være forskellige opfattelser af virkeligheden, men at jeg gang på gang af Midttrafik bliver anklaget for en adfærd, jeg beviseligt ikke har udvist, og at Midttrafik i samme ombæring ikke evner at dokumentere deres påstand, så er det ikke et partsindlæg, men mudderkastning og tilsværtning af min person, som er irrelevant for sagen.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand