

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0075**Klageren:** XX  
8310 Tranbjerg J**Indklagede:** Midttrafik  
**CVR nr.:** 29 94 31 76**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Lise Bjørg Pedersen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 26. marts 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 2. april 2013.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 27. marts 2013 med Aarhus bybus nr. 20 og steg på bussen ved Sletvej.

I Aarhus er der indstigning ved midter- eller bagdør. Passageren skal selv sørge for billettering straks ved indstigningen uden unødigt ophold. Det har siden 1. juli 2012 ikke været muligt at betale med dankort i bussernes billetautomater.

Ifølge klageren troede hun, at det forsat var muligt at betale med dankort i bussens billetautomat, og hun havde derfor ikke kontanter på sig.

Ved stoppestedet Ringvej Syd/Chr. X's vej steg kontrollører på bussen kl. 15:35:13, og kl. 15:40 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. I den elektroniske log fra kontrollen er skrevet som begrundelse: "*Klippede senere*".

Zone	Line	Stop	Direction	BusN	Del	Nu	N	N	N	StartedDate	EndedDate	Servi	Ticke	Gr	CreatedDate
2	20	Ringvej Syd/Chr. X's Vej	Åkrogen	132	0	22	0	1	0	22-03-13 15:35:13	22-03-13 15:50:37	4728	False	11	22-03-13 15:45:37

Cause	Identifica
Klippede senere	Kørekort

Ifølge klageren henvendte hun sig til chaufføren, da det gik op for hende, at hun ikke kunne betale med dankort, og chaufføren oplyste, at han ville sige det, hvis der skulle komme kontrollører. Straks bagefter tilbød en for klageren ukendt pige, at klageren kunne stemple på hendes klippekort, hvorefter klageren straks gik ned og stemplede. Netop i det øjeblik steg kontrollører på bussen, og hun blev pålagt en kontrolafgift. Klageren har gjort gældende, at kontrolløren ikke ønskede at høre hendes forklaring og ej heller ville tillade, at hun kontaktede chaufføren. Flere af de andre passagerer anfægtede situationen, og en af dem indsamlede underskrifter for derved at bevidne klagerens udlægning af situationen.

#### Vidneforklaring fremlagt af klageren:

Bus nr. 132. <sup>W1538</sup>  
22/3-2013  
Damen kommer ind  
bus, taler med chaufføren  
om betaling da hun ikke  
har kontanter, låner et  
klippe kort af  
tilfældig kommet der kontrollør  
dette sekund  
og hun kan ikke tales med.  
Jeg overværer det: Det er uretfærdig

Forklaringen er underskrevet af tre navngivne personer med telefonnumre.

**Kontrolløren har på bagsiden af kontrolafgiften noteret følgende:**

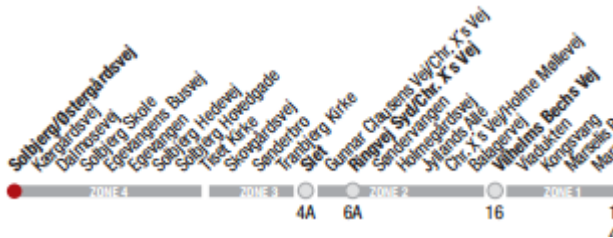
*"Chaufføren har sagt til hende "Kan ikke bruge DK i bussen  
Har lånt klippekort og løb tilbage, da hun så os. Hun (klageren) samler vidner imod os (billetkontrollørerne), som vil støtte hende."*

Noten er underskrevet af tre navngivne Midttrafik-medarbejdere fra henholdsvis Midttrafiks HR administration, Flextrafik og Kortsalg, Kundecenter, som befandt sig på bussen.

Klageren anmodede den 26. marts 2013 Midttrafik om annullering af kontrolafgiften, og beskrev situationen set fra hendes synsvinkel.

Midttrafik afviste klagerens anmodning den 27. marts 2013 med henvisning til reglerne om straksbillettering, samt at betaling med dankort blev afskaffet i busserne den 1. juli 2012, samt at kontrollørerne ikke skal diskutere med passagerne ved udstedelse af kontrolafgifter, men skal henvise til Midttrafik.

### Oversigt over buslinje 20's stoppesteder:



### Fra Rejseplanen.dk:

#### Din rejseplan

Vis oversigt

<b>A</b>	Stå på ved stoppestedet	Christian X's Vej/Sletvej, Slet (Århus)
	12:38 (Afg.)	
	12:41 (Ank.)	med <b>Bus 20</b> mod Åkrogen (Århus)
<b>B</b>	Ankomst til	Christian X's Vej/Ringvej Syd (Århus)

### Billede af Midttrafiks busdør set udefra:



#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun sjældent kører med bus, men havde den 22. marts 2013 brug for at køre ind til byen med bus; Buslinje 20 (Århus) - bus nr. 132 - afgang 15:38 Sletvej (Tranbjerg/Højbjerg),

at hun gik ind i bussen med den viden, som hun havde sidst, nemlig, at man kunne betale med Dankort, og derfor havde hun ingen kontanter med,

at desværre var billetautomaterne blevet skiftet ud, og det var nu ikke længere muligt at betale med dankort,

at hun straks henvende sig til chaufføren for at spørge, hvad hun skulle gøre. Han sagde, at han nok skulle sige det, hvis der kom kontrollører,

at straks efter tilbød en pige, hun ikke kendte, om hun ville have et klip af hende, hvilket hun takkede mange tak til. Hun gik straks ned og klippede,

at i det samme kom to kontrollører ind (2 stoppesteder efter at hun var stået på), og hun blev beordret til at sætte sig ned, og kontrolløren sagde håndfast, at hun skulle have en kontrolafgift, og at der ikke var noget at diskutere, og han ikke ville høre hendes forklaring, ligesom hun ikke måtte kontakte chaufføren. Han agerede meget voldsomt,

at hun blev beordret til at skrive navn og adresse og til at underskrive, hvilket hun i sin beføjelse gjorde,

at en dame indsamlede underskrifter og gerne ville være vidne til hændelsen,

at det er urimeligt, at man ikke kan diskutere kontrolafgiften. Hvis ikke, så skulle chaufføren have

bedt hende om at stå af og finde nogle kontanter i stedet for at sige, at han ville forklare sagen, hvis der kom kontrollører, hvilket han så ikke fik mulighed for,

at hun kan henvise til de 3 vidner, som kan garantere, at de ikke har, eller havde en relation til klageren, inden hun mødte dem i bussen,

at man ikke kan forlange, at hun skal kunne læse et klistermærke på busdøren, som man passerer i løbet af et sekund, samt

at kontrollørens udtalelse om, at hun løb gennem bussen, kan hun ikke genkende, og det tror hun heller ikke de 3 vidner kan.

**Indklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at kontrolafgift fastholdes med henvisning til Midttrafiks gældende rejsebestemmelser om gyldig rejsehjemmel og straksbillettering.

at klageren i sin klagehenvendelse skrev "*Jeg går ind i bussen med den viden som jeg sidst havde erfaret, nemlig at man kunne betale med Dankort, og derfor havde jeg ingen kontanter med mig. Desværre ser jeg at jeres automater er blevet skiftet ud*". Biletautomaterne er de samme i de gule bybusser i Aarhus. Ændringen er, at der siden den 1. juli 2012 ikke har været muligt, at anvende betalingskort i de gule bybusser i Aarhus, og ved samtlige indstigningsdøre er der grønne skilte, der fortæller, at der kun kan betales med mønter eller stemples med klippekort. I kraft af skiltningen burde – og havde klageren mulighed for at se, at hun ikke kunne anvende sit betalingskort i bussen,

at bussen, som klageren rejste med, var en 12,8 m Volvo bybus, hvor billet- og stempelautomat er placeret på bagperron, lige før bagdørene,

at billetkontrolløren har haft klagen til udtalelse, og han har oplyst, at han stod på bussen via den bagerste dør og så, at klageren fik et klippekort af en anden passager, der sad foran hende i bussen. Klageren løb ned til stempelautomaten, der befandt sig i den bagerste del af bussen og stemplede klippekortet, hvorefter hun løb frem til fordøren og ville ud. Biletkontrolløren kaldte hende tilbage, og klageren sagde, at hun havde klippet, hvortil billetkontrolløren svarede, at det var for sent i henhold til Midttrafiks gældende rejsebestemmelser,

at billetkontrolløren har oplyst, at han talte med chaufføren, der til ham oplyste, at han til passageren havde sagt, at hun ikke kunne køre gratis med, da han ikke kan give tilladelse til fribefordring, selvom hun ikke vidste, at hun ikke kunne betale med sit betalingskort. Yderligere oplyste chaufføren til billetkontrolløren, at passageren havde kørt flere stop med bussen, hvilket stemmer overens med, at klageren i sin første henvendelse til Midttrafik skriver "*I det samme kommer to kontrollører ind (2 stoppesteder efter hvor jeg er stået på)*",

at klageren har vedlagt et dokument på, at hun har vidner på hændelsesforløbet, og af billetkontrollørens notat på kontrolafgiftens bagside, fremgår det, at 3 medarbejdere fra Midttrafik ligeledes befandt sig i bussen,

at Midttrafik i sin afgørelse hverken har fundet dokumentet, eller om der var medarbejdere fra Midttrafik tilstede i bussen, tungtvejende, idet afgørelsen er truffet ud fra gældende rejsebestem-

melse, billetkontrollørens udtalelse og billetkontrollørens notater. Dertil kommer, at det ikke vides hvilke relationer klageren har til personerne, der underskrev dokumentet, samt

at det er passagerens eget ansvar at sørge for at være billetteret, og Midttrafik er af den opfattelse, at klageren blev informeret om – i kraft af skiltning uden på bussen, at hun ikke kunne anvende sit betalingskort som betalingsmiddel i bussen, hvorfor det var på hendes eget ansvar og risiko, at hun stod på bussen.

### **SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:**

Under ankenævnets behandling af sagen har Midttrafik oplyst, at billetkontrolløren talte med chaufføren. Denne har oplyst, at han sagde til klageren, at hun ikke kunne køre gratis med, da han ikke kunne give tilladelse til fribefordring, selvom hun ikke vidste, at hun ikke kunne betale med betalingskort. Klageren havde desuden kørt flere stop med bussen.

Midttrafik har i en tidligere sag (2012-0173) svaret følgende vedrørende afskaffelse af brug af dankort i Midttrafiks bybusser:

”Dankort har givet problemer med billetautomaterne. Det er også årsag til at betaling med dankort er fjernet fra 1. juli 2012. Herefter er det kun mønt, der kan anvendes som betalingsmiddel i bybusserne i Aarhus.

Som kundeinformation er der opsat mærkater i busskure, ved samtlige indgangsdøre på busserne og på billetautomaten. Jyllands Posten og Aarhus Stiftstidende har bragt omtale af de nye betalingsregler. Tillige har Radio Østjylland også lavet et indslag.

På Midttrafik hjemmeside kan kunderne læse følgende:

#### **”Slut med Dankort betaling i alle bybusser i Aarhus fra 1. juli**

Midttrafik har besluttet, at kunderne fra 1. juli 2012 ikke længere kan betale med Dankort i de aarhusianske bybusser. Leverandøren har ikke fundet en pålidelig løsning til kortbetaling.

Der har i første halvår af 2012 igen været problemer med billetautomaterne, der udskriver kontantbilletter i bybusserne i Aarhus. Statistikken viser, at ca. 60 % af alle fejl på billetautomater hænger sammen med brug af Dankort.

#### **Køb med kontanter – eller brug klippekort/periodekort**

Fremover kan man – som hidtil – købe en billet med kontanter eller køre på sit klippekort eller periodekort. Klistermærker på automater og udenpå bussen viser, at man ikke kan betale med Dankort.

Vi beklager eventuelle gener, som lukningen af Dankort betaling medfører for kunderne.”

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

#### ***Retsgrundlaget:***

Det følger af lov om trafikskaber § 29, stk. 1, at trafikskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Af Midttrafiks rejseregler fremgår følgende: "Undtagelser for bybusserne i Århus. Århus Bybusser følger som hovedregel Midttrafiks rejsebestemmelser. Der er dog disse undtagelser.

#### Billettering

Du er selv ansvarlig for at være korrekt billetteret straks efter påstigning. Det betyder, at hvis du ikke er i besiddelse af: Gyldig billet og/eller gyldigt stemplet klippekort og/eller gyldigt periodekort, så skal du, når du stiger på bussen - og før du sætter dig - uden unødigt ophold købe billet i den opstillede billetautomat eller stemple dit klippekort i de opstillede klippekortautomater. Hvis du konstaterer, at køb af billet via billetautomat ikke er muligt, eller maskinafstemplingen ikke er korrekt, skal det straks meddeles til chaufføren.

Kunder, der ikke på forlangende af kontrollører viser gyldig billet eller kort, afkræves en kontrolafgift på 750 kr."

Midttrafik.dk/billetautomater Aarhus:

**Vejledning til billetautomater i bybusser i Aarhus**



[22/6-2012]  
» Slut med Dankort betaling i alle bybusser i Aarhus fra 1. juli 2012

**Sådan køber du billet:**

**1) Billetter**  
Vælg den billettype, du skal bruge, ved at trykke på en af de røde cirkler (se herunder).

*Klik på foto for zoom*

#### **Den konkrete sag:**

I Midttrafiks rejseregler er det understreget, at man i bybusserne i Aarhus skal billettere uden unødigt ophold, idet der ikke er indstigning foran ved chaufføren, og at man selv er ansvarlig for at være korrekt billetteret.

Endvidere er der på bussens udvendige dør påsat mærkat med mønter og klippekort, som skal gøre passagerer opmærksom på, at kun mønter og klippekort kan anvendes i billetautomaten. Det har ikke siden 1. juli 2012 været muligt at anvende dankort i Midttrafiks busser, hvilket har været annonceret i dagspressen og på stoppestedernes læskure.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren kontaktede chaufføren, efter at hun fandt ud af, at hun ikke kunne betale med dankort.

Dette fremgår både af det af klageren fremlagte vidneudsagn: "*Damen kommer ind i bussen, taler med chaufføren om betaling, da hun ikke har kontanter. Låner et klippekort af XX*" samt af det af kontrolløren oplyste om, at han talte med chaufføren, som havde oplyst klageren om, at han ikke kunne give hende lov til at køre gratis.

Ankenævnet kan dog ikke lægge til grund, at chaufføren under denne samtale med klageren, skulle have givet hende lov til at køre gratis med. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det ikke er sandsynligt, at hvis klageren af chaufføren havde fået tilsagn om at køre gratis med bussen, samtidigt ville have taget imod et tilbud fra en anden passager om at låne dennes klippekort.

Ankenævnet lægger således til grund, at klageren tog imod den anden passagers klippekort, og at hun ved 2. stoppested efter at være steget på bussen klippede dette. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på klagerens egen forklaring: "*Straks efter tilbød en pige, jeg ikke kendte, om jeg ville have et klip af hende, hvilket jeg takkede mange tak til. Jeg gik straks ned og klippede. I det samme kom to kontrollører ind (2 stoppesteder efter at jeg var stået på)*" samt lagt vægt på kontrollørens notat på kontrolafgiften: "*Har lånt klip og løb tilbage da hun så os*".

Midttrafik har i en tidligere ankenævns sag (2012-0275) oplyst, at baggrunden for at ophøre med dankortbetaling er at undgå de hidtidige problemer med betalinger i automaterne, og at det blev offentliggjort i Jyllandsposten, Aarhus Stiftstidende, Radio Østjylland, på Midttrafiks hjemmeside, samt at der er opsat kundeinformation i busskurerne, udvendigt ved samtlige indgangsdøre på busserne og på billetautomaten inde i bussen. Ankenævnet fandt i sagen, at oplysningen om ophøret med dankortbetaling måtte anses for kommunikeret på en for passagerne tilstrækkelig tydelig måde.

På den baggrund finder ankenævnet i den konkrete sag ikke grundlag for at annullere kontrolafgiften som følge af, at klageren ikke kunne betale med dankort.

Det følger af Midttrafiks rejsebestemmelser (rejseregler), at passageren uden unødigt ophold og uden at sætte sig på et sæde skal sørge for at billettere. Hvis passageren konstaterer, at køb af billet via billetautomat ikke er muligt, eller maskinafstemplingen ikke er korrekt, skal det straks meddeles til chaufføren.

Ankenævnet lægger til grund, at forløbet har været således: Da klageren konstaterede, at hun ikke kunne betale med dankort, kontaktede hun chaufføren, og da denne meddelte hende, at hun ikke kunne køre gratis, tog hun imod tilbuddet om at låne en anden passagers klippekort, som hun herefter uden unødigt ophold stemplede.

Efter en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger kan ankenævnet ikke afvise, at klageren ikke kunne have handlet hurtigere end sket, og at hun anses herefter for at have udfoldet rimelige bestræbelser på at komme i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, omend dette skete ved kontrollørernes indstigning i bussen to stoppesteder efter klagerens indstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Midttrafik skal frafalde kravet om betaling af kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:



Midttrafik skal fratage kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Midttrafik skal endvidere i medfør af lov om forbrugerklager § 17, stk. 3 som tilsluttet selskab i sagsomkostninger til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro betale 10.000 kr. inkl. moms, jf. vedtægtens § 18, stk. 2, jf. bilag A og bekendtgørelse om omkostninger ved godkendte private klagenævn.

Beløbet skal betales inden 30 dage efter, at Midttrafik har modtaget ankenævnets opkrævning. Hvis Midttrafik ikke vil anse sig for bundet af afgørelsen, skal dette meddeles ankenævnets sekretariat skriftligt inden 30 dage efter afgørelsens dato. Midttrafiks navn vil herefter blive offentliggjort på en liste på ankenævnets hjemmeside, med mindre Midttrafik har anlagt sag ved domstolene om de forhold, som klagen har omfattet.

Afgørelsen som sådan offentliggøres, uanset om der anlægges sag ved domstolene, jf. vedtægterne § 14.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til klageren, jf. vedtægtens § 26, stk. 4.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 27. juni 2013.



Tine Vuust  
Nævnformand