

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0258
- Klageren:** XX
8600 Silkeborg
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgiften, og gør gældende, at kontrolløren sagde, hun kunne få nedskrevet kontrolafgiften, hvis hun viste kortet og kontrolafgiften, når hun modtog kontrolafgiften med posten, men det næste, hun modtog, var en rykerskrivelse
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Rolf Høymann Olsen
Torben Steenberg
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men i det omfang klageren ikke allerede har fået refunderet den resterende periode på pendlerkortet efter kontrolafgiften den 14. april 2023, skal Midttrafik refundere beløbet, idet klageren ikke har kunnet rejse på kortet.

Kontrolafgiften skal betales til Midttrafik, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i den væsentligste del af 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 14. april 2023 rejste klageren med Midttrafik buslinje 301, hvor hun blev mødt af en kontrollør.

Ifølge klageren havde hun købt et pendlerkort via Midttrafiks app på sin telefon, men kortet var blevet købt til hendes onkels profil, fordi klageren på et tidligere tidspunkt havde hjulpet onklen med at købe en billet til ham via klagerens telefon. Derefter havde hun glemt at logge ud af onklens profil og ind på sin egen, inden hun købte et periodekort. Pendlerkortet blev derfor udstedt til onklens navn. Da onklen var forvirret over, at der optrådte et pendlerkort på hans profil i appen på hans telefon, åbnede han pendlerkortet for at se, hvad det var.

Dette gjorde, at kortet blev låst på klagerens telefon, og at klageren ikke længere kunne tilgå kortet. Hun kunne derfor ikke forevise det til kontrolløren, der udstedte en kontrolblanket til hende.

Kontrolblanketten så således ud:

<input type="checkbox"/> Cykel <input type="checkbox"/> Glemmt kort <input checked="" type="checkbox"/> Ingen billet <input type="checkbox"/> Rejsekort mgl check ind <input type="checkbox"/> Mobilbillet købt for sent		<input type="checkbox"/> Andet ID <input type="checkbox"/> Mobil mgl strøm <input type="checkbox"/> Barn <input checked="" type="checkbox"/> Ingen ID <input checked="" type="checkbox"/> Vend		 K 709222 KONTROLBLANKET	
FØDSELSDATO		PAS	KØREK.	SYGES.	ID NR. (4 SIDSTE CIFRE)/GYLDIG FRA/TIL
29.09.96					
LINJE	ZONE	KL.	STOPPESTED	DAG	MD. ÅR
3	301	15:02	bus gade	14	04 23
NAVN	[Redacted]				
ADR.	[Redacted]				
POSTNR.	8321				
Jeg bekræfter, at ovenstående oplysninger er korrekte.					
KUNDENS UNDERSKRIFT				KONTROLLØRNUMMER	
[Redacted]				76	

Kontrollør noterede på bagsiden af kontrolblanketten, at billetten var låst:

”

Andre bemærkninger i forbindelse med billetkontrol:

KS TK
Billetten var bast

Den 17. april 2023 sagsbehandlede Midttrafik kontrolblanketten og udstedte en faktura på 1.000 kr., som opkrævning af en kontrolafgift. Fakturaen blev sendt til klagerens E-boks, og så således ud:

"

Faktura	
Udskriftsdato	17-04-2023
Opkrævnings-/Ratenr.	01230635 / 001
Debitorident.	999999
Sagsbeh./lokalnr.	
Forfalds/Betalingsdato	14-04-2023 / 28-04-2023
Beløb	1.000,00

Kontrolafgifter alle busser, tog og letbane

Afgiftsnummer: [xxx]

Buslinie: 3 Zone: 301

Kontrolafgift dato: 14.04.23

Kontrolafgift klokken: 15:04:21

OPKRÆVNING:

Afgørelse om kontrolafgift:

Du har mødt en af Midttrafiks billetkontrollører. Du var ikke billetteret korrekt. Der blev udfyldt og underskrevet en blanket med oplysninger om dig og den bus du blev kontrolleret i.

Oplysningerne er vist ovenfor.

Midttrafik har på baggrund af oplysningerne truffet afgørelse om, at du skal have en kontrolafgift. Afgørelsen er truffet efter lov om trafikskaber § 29 samt Midttrafiks rejseregler.

Du kan betale kontrolafgiften i bank/ netbank, eller ved Midttrafik Kundecenter, Fredensgade 45, 8000 Aarhus C.

Husk at medbringe dette brev. Åbningstider på Kundecenter er: mandag-fredag kl. 10-14, dog torsdag kl.

10-18. Weekend og helligdage lukket.

Betaler du med Netbank skal du vælge indbetalingskort og bruge det Betalings-id der står nederst på siden.

GLEMT PENDLERKORT:

Kunder, der ved billetkontrol har glemt sit pendlerkort kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125,00 kr. Det gyldige pendlerkort skal personligt fremvises hos Midttrafik Kundecenter sammen med dette brev.

Der vil blive forlangt en underskriftsprøve.

Pendlerkortet skal være fremvist og ekspeditionsgebyret betalt inden betalingsfristens udløb, ellers skal der betales beløbet der står på denne Opkrævning.

Persondata: Midttrafik og billetkontrollørerne behandler personlige oplysninger i billetkontrollens afgiftssystem.

Vi indhenter dit cpr-nr. for at identificere dig. Ifølge persondatalovgivningen har du ret til indsigt og berigtigelse af de oplysninger, som Midttrafik har om dig. Formålet med at indsamle oplysninger er at kunne udstede og opkræve kontrolafgifter. Læs mere på www.midttrafik.dk/kundeservice/privatlivspolitik.

Klagevejledning: Klage over afgørelsen skal ske ved henvendelse til Midttrafik inden betalingsfristens udløb på www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os.

"

Midttrafik modtog den følgende morgen en bekræftelseslog fra leverandøren af beskeden til klagerens digitale postkasse på, at fakturaen var sendt til klagerens E-boks.

Da klageren ikke læste sin digitale post, og derfor ikke overholdt kontrolafgiftens betalings- og indsigelsesfrist, der var sat til den 28. april 2023, sendte Midttrafik en rykkerskrivelse til hendes digitale postkasse den 8. maj 2023.

Dette fik klageren til at tage hen til Midttrafiks Kundeservice den 9. maj 2023. Men da der var lukket, skrev hun til dem og anmodede om nedsættelse af kontrolafgiften til 125 kr., idet hun gjorde gældende:

På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen: 14:54 Rutebilstationen

Henvendelse: Jeg har fået en kontrolafgift grundet jeg ikke kunne fremvise mit pendlerkort. Jeg har dog efterfølgende ikke fået et brev omkring det, indtil i dag hvor jeg for en rykkerskrivelse. Jeg tager derfor efter arbejde hen til rutebilstationen for at betale bøden, med nedsættelse, da jeg ved kontrolafgiftsperioden har havde et gyldigt pendlerkort. Kundeservice har lukket klokken 15:30, så jeg ringer i stedet til jeres kundeservice, som oplyser mig om, at det ikke er muligt at betale 125kr, som buskontrolløren havde oplyst mig om. Jeg får st vide i telefonen, at jeg ikke kan betale 125kr, fordi der er gået over 14 dage. Jeg har ikke fået brevet, og er virkelig ked af situationen. Jeg havde et gyldigt kort, se vedhæftet fil. Grunden til, at jeg ikke kunne fremvise min billet har været, at jeg for længe siden har hjulpet min onkel [REDACTED] med at købe billet på Midttrafik appen via min telefon. Efterfølgende har jeg åbenbart

ikke logget ud. Da jeg efter et jobskifte til Århus, selv fik brug for at købe et pendlerkort er jeg kommet til at købe det via min onkels profil. Han er så blevet forvirret over at der har været et pendler kort på hans profil, og derfor åbnet min billet for at se hvad det er. Jeg kunne derfor ikke låse mit kort op, samme dag. Man kan dog se på hans profil, at han stadig har købt sine enkle billetter i perioden, hvor jeg har haft mit pendler kort på hans profil. Jeg håber inderligt i kan hjælpe mig, og være forstående for at jeg ikke har modtaget brevet i første omgang

Henvendelsesdato: 09-05-2023 17:44

Midttrafik fastholdt den fulde kontrolafgift på 1.000 kr. den 18. juli 2023, da klageren ikke havde henvendt sig med et gyldigt pendlerkort inden for 14-dagesfristen:

”

Jeg beklager, at jeg først svarer på din henvendelse nu. Midttrafik oplever desværre stor travlhed i øjeblikket.

Kontrolafgiften er blevet behandlet og kan desværre ikke annulleres eller ændres, da du ved billetkontrollen ikke kunne forevise en gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til dig i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at der i bybusserne og på Letbanen i Aarhus er straks- og selvbillettering, hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start. Billetkontrollørerne skal, når de møder en passager, der ikke kan fremvise en billet eller ikke er korrekt billetteret, udstede en kontrolafgift.

I forbindelse med behandling af kontrolafgiften, har jeg undersøgt data som Midttrafik får af kontrolløren. Kontrolløren har noteret: Ingen billet og at billetten var låst, hvilket du også selv skriver, i din henvendelse om dit pendlerkort, på din onkels profil.

Du nævner i din henvendelse, at du først forsøger at kontakte Midttrafiks Kundecenter, da du modtager rykkerbrevet fra Midttrafik, som er sendt til din e-boks den 08-05-2023. Du oplyser også, at du aldrig har modtaget fakturaen. Du ønsker derfor kun at betale ekspeditionsgebyret på 125 kr. Midttrafik har modtaget en kvittering på, at der er sendt en faktura til din e-boks den 17-04-2023. Derfor er det også korrekt, at Midttrafiks Kundecenter oplyser, at det er for sent at få kontrolafgiften nedskrevet, da du henvender dig den 09-05-2023 efter betalingsfristens udløb, som var den 28-04-2023.

Jeg beklager, men Midttrafik kan desværre ikke imødekomme dit ønske om nedskrivelse af kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr.

For at en kontrolafgift kan nedskrives til et ekspeditionsgebyr, skal du have et gyldigt pendlerkort på tidspunktet for kontrolafgiften og indenfor zonerne.

Dine efterfølgende køb af pendlerkort samt at det var oprettet på din onkels profil, har desværre ikke betydning for kontrolafgiften. Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da du ikke kunne fremvise en gyldig billet under billetkontrollen.

Nedenstående til venlig orientering fra vores hjemmeside <https://www.midttrafik.dk/billetter-og-priser/midttrafik-app/vilkar-for-brug/>:

Leveringsbetingelser

Enkeltbilletter, klippekort, pendlerkort, og øvrige billetter bliver leveret til den brugerprofil, der har købt den, og kan kun vises/bruges på den enhed, den er købt på. Billetterne skal benyttes af den person eller gruppe (ved køb af gruppebillet), der har foretaget købet, og må ikke deles med andre. De må ikke udskrives, kopieres, ændres eller videresendes.

Pendlerkort skal købes på pendlerens egen konto, da kontoindehaverens navn automatisk bliver anført på pendlerkortet.

Pendlerkort kan kun bruges på én enhed ad gangen. Skiftes der enhed, kan pendlerkortet oplåses af brugeren én gang i døgnet.

Midttrafiks billetkontrol kan ikke administreres ud fra passagerens hensigt, men alene ud fra Midttrafiks rejseregler samt handelsbetingelser. Det er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter de samme regelsæt. Efter selvbilletteringsprincippet i Aarhus Bybusser og i Letbanen er man selv ansvarlig for at være korrekt billetteret fra rejsens start.

Da Midttrafik har behandlet sagen, har betalingen været sat i bero. Ny betalingsfrist er den 26-07-2023. Du skal blot benytte betalings-ID fra den tilsendte faktura. Jeg har vedhæftet din faktura, hvis du stadig ikke kan se den i din e-boks.

”

Den 1. august 2023 bad klageren Midttrafik om at revurdere sagen, da hun havde haft et gyldigt pendlerkort:

”

i skriver i brevet, at for at få nedsat kontrol afgiften kræver det at man har haft et gyldigt pendler kort ved kontrolafgiftens tidspunkt, hvilket jo er tilfældet er med mig. Jeg har vedhæftet billeder fra mit pendler kort, hvor det fremgår at det er mit pendler kort, med mit billede. Herudover kan man også se på min onkels profil, at han ikke har brugt mit kort, da han under samme periode har tilkøbt busbillet efter behov, som han desuden har gjort før jeg tilkøbte mit pendler kort.

herudover tager i heller ikke udgangspunkt i, at jeg ikke har modtaget brevet digitalt, selvom i har fremsendt det.

Jeg er ikke helt med på hvad jeres afgørelse hviler på, da i mod siger jer selv i brevet med hensyn til hvornår en kontrol afgift kan nedsættes.

”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 3. august 2023, da klageren ikke havde forevist pendlerkortet inden udløbet af betalingsfristen:

”

Jeg har kigget på din sag igen og kommer frem til den samme afgørelse som tidligere sendt til dig.

Det er afgørende for nedsættelse af en kontrolafgift til kr. 125,00 ekspeditionsgebyr, at man henvender sig **INDEN** betalingsfristens udløb og fremviser sit gyldige pendler kort.

Desværre er disse krav ikke opfyldt. Uddrag fra afgørelsen sendt til dig den 18-07-2023:

1. Midttrafik har modtaget en kvittering på, at der er sendt en faktura til din e-boks den 17-04-2023. Du henvender dig først til Midttrafiks Kundecenter den 09-05-2023, hvilket er for sent og kan desværre heller ikke fremvise et gyldigt pendlerkort.
2. Leveringsbetingelser

Enkeltbilletter, klippekort, pendlerkort, og øvrige billetter bliver leveret til den brugerprofil, der har købt den, og kan kun vises/bruges på den enhed, den er købt på. Billetterne skal benyttes af den person eller gruppe (ved køb af gruppebillet), der har foretaget købet, og må ikke deles med andre. De må ikke udskrives, kopieres, ændres eller videresendes.

Pendlerkort skal købes på pendlerens egen konto, da kontoindehaverens navn automatisk bliver anført på pendlerkortet.

Pendlerkort kan kun bruges på én enhed ad gangen. Skiftes der enhed, kan pendlerkortet oplåses af brugeren én gang i døgnet.

Derfor kan jeg ikke ændre afgørelsen, men ønsker du at klage over afgørelsen, kan der rettes henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro - www.abtm.dk

”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Midttrafik er blevet spurgt om følgende:

- 1) Vi skal anmode Midttrafik om at sende os loggen fra klagerens Midttrafik app-profil på og omkring det omhandlede tidspunkt, hvor hun rejste med en app, der låste, som kontrolløren har noteret.
- 2) kan der rent faktisk ske de forviklinger i Midttrafiks app, som klageren oplyser i den første henvendelse til Midttrafik?
- 3) klageren fortæller, at hun har indsendt billeddokumentation til Midttrafik på sit gyldige pendlerkort. Vi vil gerne have dette tilsendt
- 4) hvilken instruks er der til kontrollører, der udsteder kontrolblanketter til passageren, om at oplyse passageren om at den endelige afgørelse kommer fra Midttrafik i pågældendes E-boks?

Midttrafik har svaret:

- 1) Klager har ingen billetter eller pendlerkort på sin konto d. 14.4.23, hvor hun fik en kontrolafgift. Loggen indeholder de seneste 13 måneders aktivitet, og her er første køb d. 4.5.23. Jeg har også indsat udklip fra onklens konto, hvor man kan se pendlerkortkøbet.

Klagers navn og e-mail



Oprettelsesdato	2021-12-31 10:24	
Navn	[Redacted]	Redig
Mail	[Redacted]	Redig
Fødselsdato	1996-09-30	Redig
Passagertype	Voksen	
Nuværende betalingsmetode	Netaxept	
Kodeord	*****	Redig

Historik for midlertidige kodeord

(seneste 10)

Tidspunkt	Mail
2023-09-07 16:10	sc [Redacted] .dk
2023-05-04 07:09	sc [Redacted] .dk

Klippekort

Denne kunde har ingen klippekort.

Billetter

Gyldig fra	Type	Detaljer	Status	Pris	Passagertyper
2023-10-10 12:36	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-10-10 07:54	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-10-09 14:57	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-10-09 07:55	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-09-06 07:28	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	390.00	Voksen
2023-08-07 07:27	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	390.00	Voksen
2023-07-06 07:27	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	390.00	Voksen
2023-06-05 00:00	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	390.00	Voksen
2023-05-04 07:10	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	390.00	Voksen

Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2023-10-09 14:57	Enkeltbillet	3 zoner	32.00	1 Voksen

Billetmedie	App
Billettype	Pendlerkort
Passagertype	1 Voksen
Betalt pris	390,00 kr.
Ordre-ID	4eec3d2e-4fd4-43bc-aa48-cb17c3ea989d
Kontrolkode	253282652
Låst til enhed	Ja
Status	Udløbet
Organisation	Midttrafik

Betaling

Betalingsmetode	Netaxept
Ordre-ID	37482755
Transaktionsnummer	9d394bda320c423eb45340e40d7ddf74
IP adresse ved køb	5.33.37.50
Port ved køb	1098

Tider

Lagt i kurv	2023-04-02 23:55:10
Købt	2023-04-02 23:55:32
Gyldig fra	2023-04-03 00:00:00
Gyldig til	2023-05-02 24:00:00
Antal gyldige dage	30

Zoner

Antal zoner	2
Fra	Aarhus Nord (4302)
Til	Aarhus Centrum (4301)
Gyldig i	Aarhus Centrum (4301) Aarhus Nord (4302)

Kunde

Navn	
ID-type	
Mail	

← Onklens navn og e-mail

- 2) Når en kunde opretter en konto i Midttrafik App bruges et mobilnummer som den entydige nøgle til at identificere kontoen. Man indtaster selv mobilnummer sammen med øvrige oplysninger i oprettelsen. Når man logger på, skal man indtaste mobilnummer og kodeord. Midttrafik App kan ikke kontrollere, hvilket telefonnummer der er på

kundens telefon, og kontoen er derfor heller ikke låst til en specifik enhed. Det betyder, at man kan logge på sin konto fra hvilken som helst device, hvilket kan være hensigtsmæssigt, hvis man har en lånetelefon. Klager har åbenbart været logget på sin onkels konto i Midttrafik App på sin egen telefon, da hun købte pendlerkortet. Så ja, der kan opstå forviklinger, men det kræver, at man aktivt har logget på en andens konto – og hermed også har haft kendskab til telefonnummer og kodeord. Det er ikke noget, man kan gøre ved et uheld. Gør man dette af en eller anden grund, skal man huske at logge ud igen.

- 3) Jeg beklager, at disse ikke har været medsendt. Jeg har fremhævet på det ene billede, at onklens navn og telefonnummer fremgår af pendlerkortet.

Foto af klageren



Foto af klageren



Onklens navn og telefonnummer

- 4) Kontrolløren er instrueret i at sige: ”Jeg registrerer, at du rejser uden billet/ikke er korrekt billetteret. Forvent en opkrævning fra Midttrafik. Der er en klagevejledning med.” De oplyser ikke, hvordan det modtages, da det er afhængigt af, om folk er fritaget for digital post eller ej.

Vi skriver følgende på vores FAQ om kontrolafgifter:

[Spørgsmål og svar om kontrolafgifter - Midttrafik](#)

Spørgsmål og svar om kontrolafgifter

[In English](#)


Modtagelse af kontrolafgift

Jeg har mødt en kontrollør – hvordan og hvornår modtager jeg kontrolafgiften? 

Midttrafik træffer den endelige afgørelse om en kontrolafgift på baggrund af de oplysninger, der videregives fra kontrolløren.

Som udgangspunkt sendes kontrolafgiften til din e-Boks inden for få dage. Hvis du er fritaget for digital post, vil du i stedet modtage din faktura med brev i din fysiske postkasse. Der kan gå op til en uge, før du modtager brevet.

Hvorfor får jeg en kvittering på sms? 

Hvordan kan jeg klage over min kontrolafgift? 

Jeg er uenig i afgørelsen af min kontrolafgift - hvad gør jeg? 

Mit barn har fået en kontrolafgift til voksentakst - hvad gør jeg? 

Hvorfor har jeg fået en kontrolafgift for min cykel? 

Jeg skal i øvrigt bemærke, at pendlerkortet principielt slet ikke var gyldigt, da det skal købes på pendlerens egen konto, hvilket fremgår af handelsbetingelserne.



Herefter anmodede sekretariatet Midttrafik om yderligere oplysninger:

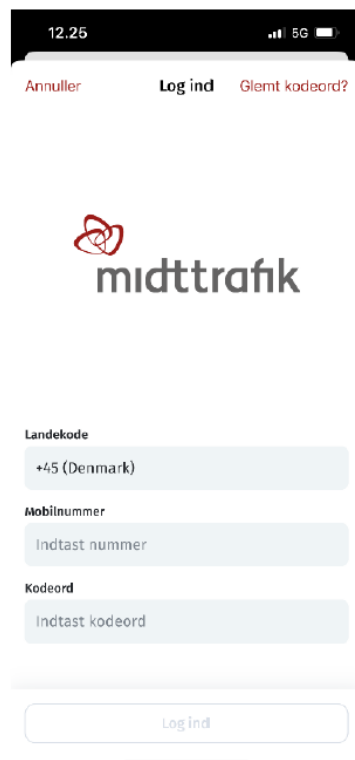
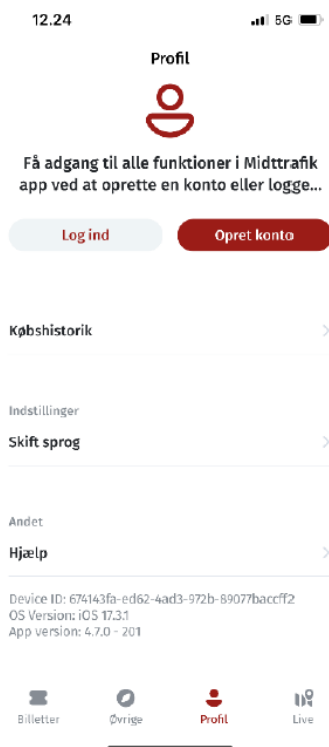
- Købflow'et, når man køber et pendlerkort i appen fra start til slut, tak.
- Hvis klagerens onkel havde benyttet klageren pendlerkort, ville han så også blive pålagt en kontrolafgift, fordi man kan se at billedet ikke passer til en mand?
- Den klagevejledning, der udleveres til kunden ude i bussen i forbindelse med kontrol

Midttrafik sendte derpå det følgende:

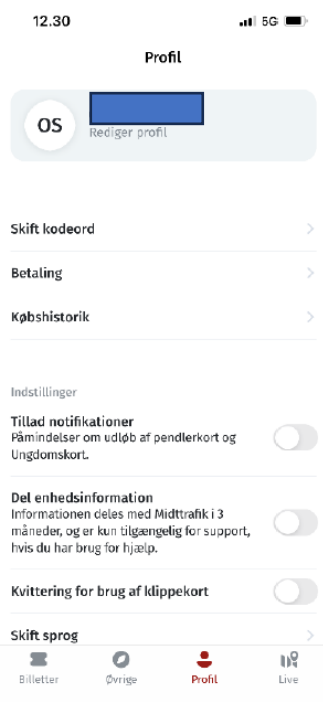
Ad a)

Oprettelse af konto

Vælg "Opret konto", Indtast "Mobilnummer", Indtast "Kodeord"

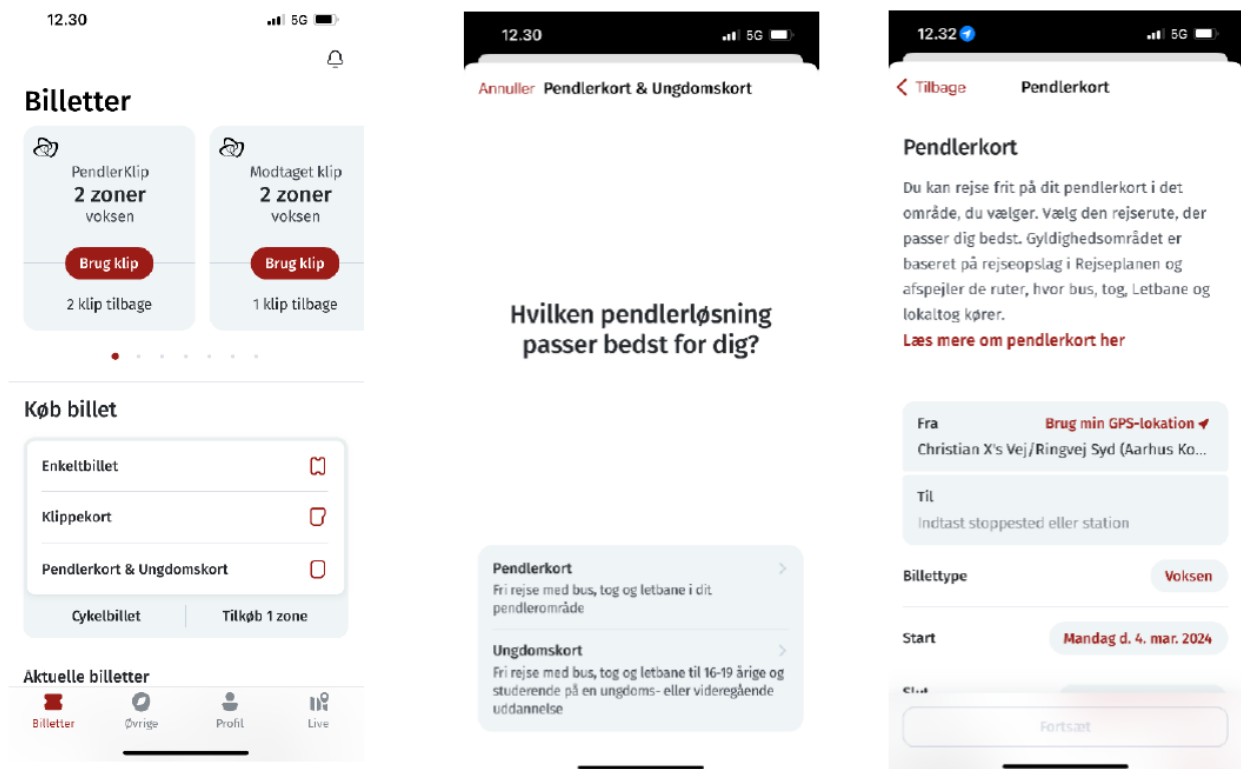


Så er profilen oprettet.

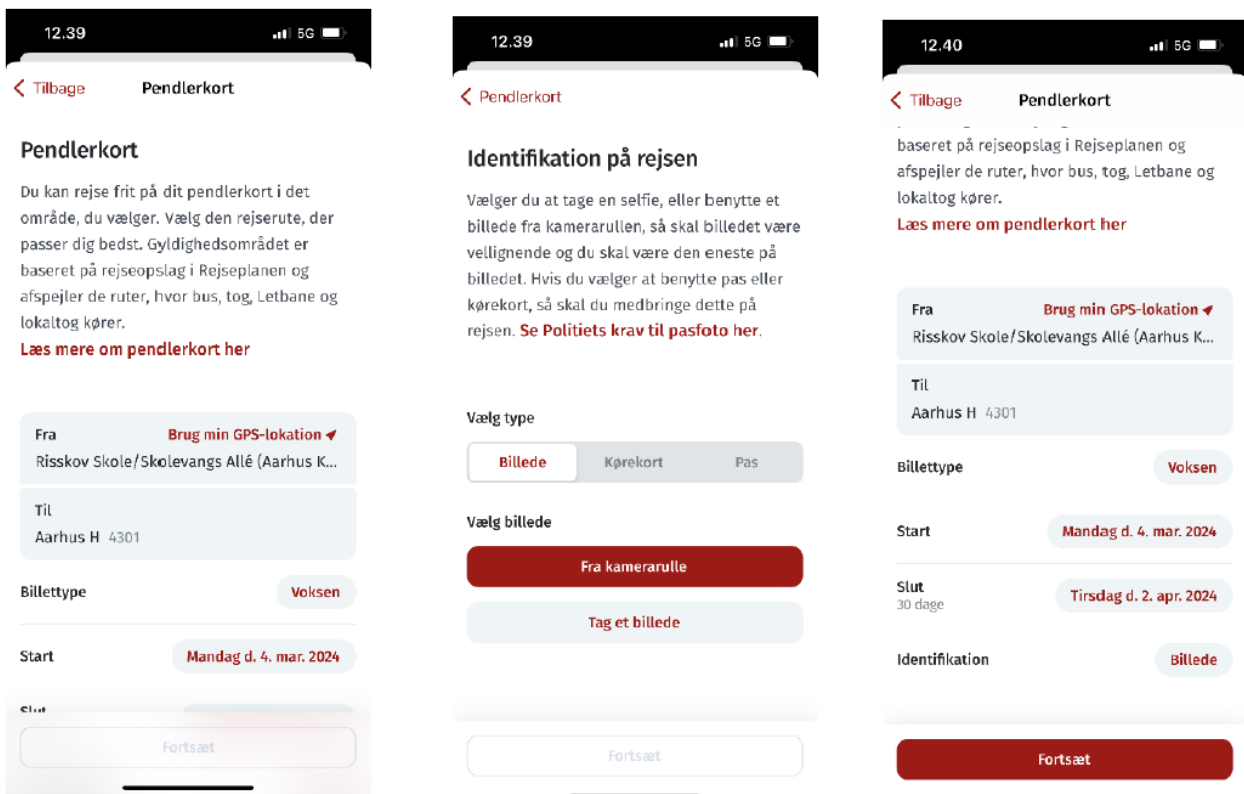


Køb af pendlerkort

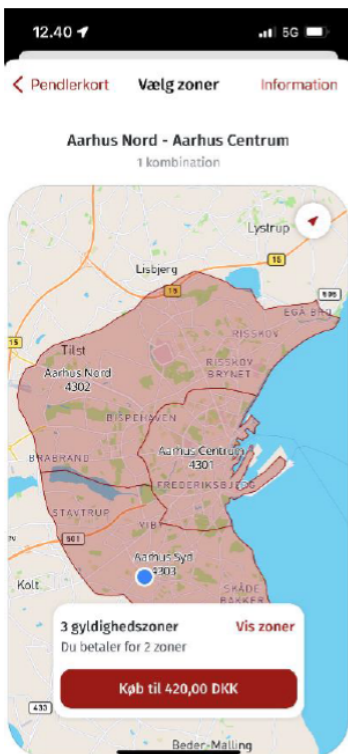
Vælg "Pendlerkort & Ungdomskort", Vælg "Pendlerkort",



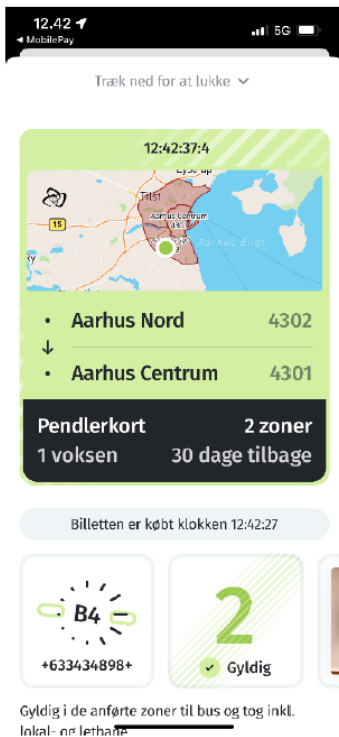
Indtast "Fra" og "Til", Vælg identifikation "Type", Vælg datoer "Start" og "Slut"



Tjek zoner og vælg, hvis der er flere alternativer, Læs betingelserne, Marker "Jeg accepterer betingelserne"
Skift evt. betalingsform og betal kortet.



Kortet er nu leveret og åbnet. Bemærk, at der er overlap på de 2 skærbilleder. Kundens skærmstørrelse og -opsætning afgør, hvor meget der kan ses på en gang. Man swiper opad, for at se det nederste af billedet i lighed med andre apps.

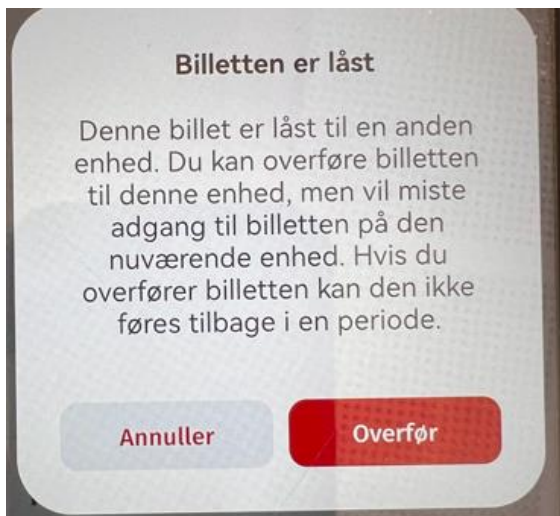


Ad b)

Hvis klagers onkel var rejst på kortet, ville han have fået en kontrolafgift, da det ikke var ham på billedet.

Hvis klager havde kunnet fremvise kortet ved kontrol, ville hun ikke have fået en kontrolafgift, hvis det er tydeligt, at det er hende på billedet, idet yderligere identitetskontrol ikke foretages ved tydelig billedlighed. Hun fik den fordi onklen havde åbnet kortet, hvorved det blev låst på hendes telefon. Dette for at forebygge misbrug i form af deling af pendlerkort – fx mellem søskende, der ligner hinanden.

Da onklen åbnede pendlerkortet, fik han nedenstående advarsel:



Klager og onklen må have haft samme problemstilling, da klager i sin tid hjælpe onklen med at købe billet via klagers egen telefon. Denne billet ville have været låst på onklens telefon.

Ad c)

Der udleveres ikke klagevejledning i bussen, idet der ikke træffes en afgørelse.

Afgørelse og klagevejledning fremgår af fakturaen, som blev sendt til klagers E-boks.

OPKRÆVNING:

Afgørelse om kontrolafgift:

Du har mødt en af Midttrafiks billetkontrollører. Du var ikke billetteret korrekt. Der blev udfyldt og underskrevet en blanket med oplysninger om dig og den bus du blev kontrolleret i. Oplysningerne er vist ovenfor.

Midttrafik har på baggrund af oplysningerne truffet afgørelse om, at du skal have en kontrolafgift. Afgørelsen er truffet efter lov om trafikkselskaber § 29 samt Midttrafiks rejseregler. Du kan betale kontrolafgiften i bank/ netbank, eller ved Midttrafik Kundecenter, Fredensgade 45, 8000 Aarhus C. Husk at medbringe dette brev. Åbningstider på Kundecenter er: mandag-fredag kl. 10-14, dog torsdag kl. 10-18. Weekend og helligdage lukket.

Betaler du med Netbank skal du vælge indbetalingskort og bruge det Betalings-id der står nederst på siden.

GLEMT PENDLERKORT:

Kunder, der ved billetkontrol har glemt sit pendlerkort kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125,00 kr. Det gyldige pendlerkort skal personligt fremvises hos Midttrafik Kundecenter sammen med dette brev. Der vil blive forlangt en underskriftsprøve. Pendlerkortet skal være fremvist og ekspeditionsgebyret betalt inden betalingsfristens udløb, ellers skal der betales beløbet der står på denne Optrævning.

Persondata: Midttrafik og billetkontrollørerne behandler personlige oplysninger i billetkontrollens afgiftssystem. Vi indhenter dit opr-nr. for at identificere dig. Ifølge persondatalovgivningen har du ret til indsigt og berigtigelse af de oplysninger, som Midttrafik har om dig. Formålet med at indsamle oplysninger er at kunne udstede og opkræve kontrolafgifter. Læs mere på www.midttrafik.dk/kundeservice/privatlivspolitik.

Klagevejledning: Klage over afgørelsen skal ske ved henvendelse til Midttrafik inden betalingsfristens udløb på www.midttrafik.dk/kundeservice/kontakt-os.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren i forbindelse med købet af pendlerkortet den 3. april 2023 ikke var logget ud af sin onkels profil og ind på sin egen, eftersom pendlerkortet blev købt til onklens navn og telefonnummer, der overføres automatisk fra den profil, der er logget på appen.

Det beroede herefter på klagerens eget forhold, at hun ikke var tilstrækkelig omhyggelig med at sikre sig at være logget på appen med sin egen profil, inden hun købte pendlerkortet.

Da klageren skulle vise rejsehjemmel til kontrolløren den 14. april 2023, kunne hun ikke låse sit pendlerkort op, fordi det låser, når det har været åbnet på en anden enhed, hvilket skete, da onklen undrede sig over at se et pendlerkort på sin profil, og derfor åbnede kortet.

Klageren kunne i kontrolsituationen ikke forevise nogen rejsehjemmel, og kontrolblanketten blev udstedt og fastholdt med rette. Midttrafik sagsbehandlede kontrolblanketten den 17. april 2023, hvor de sendte en kontrolafgift i form af en faktura på 1.000 kr. til klagerens E-boks. Midttrafik har fremlagt loggen, der viser, at fakturaen er afleveret i E-boksen.

Klageren er ikke fritaget for digital post. Når man ikke er fritaget for digital post, har man selv ansvaret for at gøre sig bekendt med indkommen digital post.

Uanset om klageren læste sin digitale post eller ej, overholdt hun ikke de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.5., hvorefter kopi af pendlerkortet senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse skal fremsendes til kundecenteret hos det selskab, der har udstedt kontrolafgiften.

Klageren reagerede først den 9. maj 2023 efter at have modtaget en rykkerskrivelse fra Midttrafik den 8. maj 2023, hvilket var efter udløb af 14-dages fristen.

Ankenævnet kan ikke lægge til grund, som klageren gør gældende, at hun ikke har modtaget afgørelsen/fakturaen fra Midttrafik, når der er fremlagt log, der viser det modsatte.

Begrundelsen for, at klageren ikke overholdt 14-dages fristen for at forevise sit pendlerkort, er herefter ikke af en sådan karakter, at Midttrafik er forpligtet til at se bort fra fristen, der umiddelbart ikke findes urimelig.

Som følge af det anførte er Midttrafik berettiget til at fastholde den fulde kontrolafgift på 1.000 kr.

Imidlertid anbefaler ankenævnet, at det gøres tydeligere for brugeren i appen, hvilken profil man er logget ind på, og ordet "Køber", kan med fordel erstattes til det mere præcise "Kortindehaver", som også benyttes i de Fælles landsdækkende rejsereregler.

Midttrafik har oplyst, at hvis onklen havde rejst på klagerens pendlerkort, ville han være blevet pålagt en kontrolafgift, da pendlerkortets foto ikke var af ham, men af klageren. Midttrafik har videre oplyst, at det omhandlede pendlerkort principielt heller ikke er gyldig rejsehjemmel for klageren.

Klageren har således betalt 390 kr. for et pendlerkort, der, uanset om det var blevet låst eller ej, ikke kunne anvendes som gyldig rejsehjemmel for hverken hende eller hendes onkel efter kontrolafgiften. Ankenævnet finder herefter, at Midttrafik skal refundere klageren for den del af perioden, der ligger efter kontrolafgiften, hvis det ikke allerede er sket.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejsereregler (forretningsbetingelser), 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 1.000 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.

"Punkt 2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, 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."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har fået en kontrolafgift den 14. April, da jeg ikke kan fremvise min buskort. Herefter siger buskontrol-løreren, at jeg kan få den nedsat til 125kr, ved at fremvise mit buskort og billetafgiften, når den kommer med posten.

Jeg får brevet den 09.05.23, dog er det en rykkerskrivelse. Jeg skynder mig derfor at skrive til Midttrafik kundecenter og ringer også til dem, da der står fristen for at få nedsat kontrolafgiften er udløbet.

Jeg fortæller i brevet og i telefonopkaldet, at jeg ikke har modtaget et brev før rykkerskrivelsens, og sender dem også billede dokumentation på mit gyldige pendler kort, som jeg havde på kontrolafgifts tidspunktet.

Jeg har den 18.07.23 fået afslag på min klage, og er fortsat uenig. Jeg synes Midttrafik i sin begrundelse for at holde fast i bøden er modsigende. De siger, at de vælger ikke at nedsætte bøden, da det kræver, at man på kontrolafgiftstidspunktet har et gyldigt pendlerkort (det havde jeg), at man henvender sig inden for kort tid, den frist der står på første kontrolafgiftsbrevet (som jeg ikke har fået), men Midttrafik siger, at de har fået en kvittering på, at jeg har modtaget brevet i min e-boks."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder at kontrolafgift k709[xxx] udstedt til klager d. 14.4.2023, ikke kan annulleres mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 125 kr., da anmodningen om dette er fremsat for sent.

Midttrafik har sendt faktura vedr. kontrolafgift til klagers digitale postkasse d. 17.4.2023 med en betalingsfrist d. 28.4.2023.

Det fremgår af fakturaen, man skal have fremvist pendlerkortet og betalt ekspeditionsgebyret inden betalingsfristens udløb.

GLEMT PENDLERKORT:

Kunder, der ved billetkontrol har glemt sit pendlerkort kan få kontrolafgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125,00 kr. Det gyldige pendlerkort skal personligt fremvises hos Midttrafik Kundecenter sammen med dette brev. Der vil blive forlangt en underskriftsprøve.

Pendlerkortet skal være fremvist og ekspeditionsgebyret betalt inden betalingsfristens udløb, ellers skal der betales beløbet der står på denne Opkrævning.

Klager henvender sig først d. 9.5.2023, hvilket er 11 dage efter fristens udløb. Klager skriver, at hun ikke har modtaget fakturaen, men først rykkeren. Midttrafik sender fakturaer til digital post via økonomisystemet Prisme. Det fremgår af Midttrafik's økonomisystem Prisme, at fakturaen er leveret til klager d. 17.4.2023.










Hver dag kl. 14.45 sender Midttrafik filer til MySupply (som i Prismes menuer stadig kaldes Netshare). MySupply er en virksomhed, der har specialiseret sig i at levere fakturaer til borgers digitale postkasser. Hvis borgeren ikke har en digital postkasse, udskrives fakturaen i stedet og sendes som alm. Brev.

Mæste dags morgen modtager vi et retursvar med status på leverancen. Retursvaret indlæses, og derfor kan vi se i Prisme om noget er leveret eller ej.

Nedenstående klip med den blå linje er et delelement i en større forsendelsesfil – i dette tilfælde Forsendelses Id "mtr000001549" og hele forsendelsen står som åben indtil vi har modtaget retursvar. Når retursvaret indlæses, opdateres hvert dokument med forsendelsestype og dato for levering/print.

Forsendelses Id	CPR/CVR-nu...	Navn	Meddelelses Id	Status
mtr000001549	2909[redacted]	S[redacted]	85	Afsendt

Nederste klip er en delmængde af hele infologgen fra indlæsningen af retursvar. Der er kun vist det der passer på Forsendelses Id mtr000001549 og Meddelelses ID 85. Her kan man se et 1-tal udfor linjen med "kanal info: Eboks" og det er den del af retursvaret der fortæller hvordan en given meddelelse er leveret til kunden eller endt som fejl. Jeg har markeret det relevante med gult, og heraf ses, at den pågældende meddelelse er leveret i e-boks (Nu: digital post, for det er underordnet hvilket medie borgeren læser sin digitale post i. Men en gang var der kun e-Boks).

-  ShipmentID mtr000001549 MessageId 85
-  Importen indlæst OK
-  Indlæsnings sti...:\FD09MTAOS01\Import\MySupply\
-  Indlæst fil...:XMLfejl29943176_mtr000001549_86_distributionreport_2023-04-17.xml
-  Kanal info EBOKS antal 1
-  Kanal info PRINT antal 0
-  Kanal info PRINT_NORDIC antal 0
-  Kanal info EMAIL antal 0
-  Kanal info RETURN antal 0

Oplysninger

Infolog for job Indlæsning af kvittering filer fra NetsShare (5637481109)

Ryd op Luk

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand