

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0008
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY  
8240 Risskov
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** En nedsat kontrolafgift på 125 kr., da pendlerkortperioden var gyldig på tidspunktet for kontrollen. Midttrafik har annulleret den anden kontrolafgift helt, da der skete en fejl fra salgsstedet i forbindelse med udstedelsen af et nyt pendlerkort til klagerens søn
- Parternes krav:** Klageren mener, at Midttrafik ikke kan opkræve 125 kr., når hans søn lider af et handicap, der gør, at han ikke forstår, når en kontrollør henvender sig til ham, og når sønnen synligt bærer Solsikkesnoren
- Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. august 2024 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at opretholde den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Da klageren oprindeligt indbetalte 160 kr. i klagegebyr, men klagen kun angår et beløb på 125 kr., tilbagebetales 80 kr. til klageren, idet klagegebyret rettelig udgør 80 kr. Da klageren ikke har fået medhold i klagen, sker der ikke tilbagebetaling af de resterende 80 kr., jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

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

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

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn bærer Solsikkesnoren og fik udstedt et Rejsekort Pendler Kombi den 5. august 2023 på Århus H. Et sådant Rejsekort skal checkes ind og ud ved hver rejse, men har nogle grundzoner, der er betalt for på forhånd.

Sønnen tager selv bussen til og fra skole, men har ifølge klageren et usynligt mentalt handicap, der gør, at han dog ikke har forstået at anvende sine Rejsekort korrekt. Det fremgår af rejsekorthistorikken nedenfor, at klagerens søn ikke havde checket ud på flere rejser, der alle var blevet beregnet til forudbetalingen på 25 kr., uanset hvor rejserne var foregået:

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode  eller vis historik fra (e)  til (i)

Rejsekorthistorik

| Rejsenr.                         | Dato       | Tid              | Fra   | Tid   | Til   | Beløb kr.   | Saldo kr. |
|----------------------------------|------------|------------------|---|-------|---|-------------|-----------|
| <input type="button" value="+"/> | 05-08-2023 | 12:41            | Rejsekort udstedt                                     |       | Aarhus H  | 100,00      | 100,00    |
| <input type="button" value="+"/> | 05-08-2023 | 12:44            | Periodekort udstedt                                   |       | Aarhus H  |             |           |
| <input type="button" value="+"/> | 0          | 10-08-2023 09:03 | Linje : 18 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)           | 09:26 | Linje : 18 H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)    | Periodekort | 100,00    |
| <input type="button" value="+"/> | 1          | 10-08-2023 21:00 | Linje : 16 H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)        | 21:21 | Linje : 16 Fortegården/Grenåvej (Aarhus Kom)      | Periodekort | 100,00    |
| <input type="button" value="+"/> | 2          | 11-08-2023 07:36 | Linje : 18 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)           | 08:02 | Linje : 18 Busgaden (Aarhus Kom)                  | Periodekort | 100,00    |
| <input type="button" value="+"/> | 3          | 11-08-2023 23:24 | Linje : 18 Park Allé/Rådhuset (Aarhus Kom)            | 23:46 | Linje : 18 Grenåvej/Vejlby Centervej (Aarhus Kom) | Periodekort | 100,00    |
| <input type="button" value="+"/> | 4          | 12-08-2023 14:09 | Linje : 17 Hørgårdsvej/Vestre Strandalle (Aarhus Kom) |       | Ukendt sted                                       | -25,00      | 75,00     |
| <input type="button" value="+"/> | 5          | 14-08-2023 07:38 | Linje : 18 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)           |       | Ukendt sted                                       | -25,00      | 50,00     |
| <input type="button" value="+"/> | 6          | 18-08-2023 07:16 | Linje : 18 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)           |       | Ukendt sted                                       | -25,00      | 25,00     |
| <input type="button" value="+"/> | 7          | 18-08-2023 14:09 | Linje : 15 Dokk1 (Aarhus Kom)                         |       | Ukendt sted                                       | -25,00      | 0,00      |

Derfor var der den 21. august 2023 en saldo på 0 kr. på Rejsekortet, og sønnen kunne ikke checke ind ved påstigning på buslinje 16. Ved en senere kontrol foreviste sønnen Rejsekortet Pendler Kombi, der ikke var checket ind, og kontrolløren satte et kontrolmærke på kortet kl. 07:59:

## Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode ▼

eller vis historik fra (e) 01-08-2023

til (i) 02-01-2024

Søg (s)

## Rejsekorthistorik

| Rejsenr. | Dato       | Tid   | Fra                       | Tid | Til                              | Beløb kr. | Saldo kr. |
|----------|------------|-------|---------------------------|-----|----------------------------------|-----------|-----------|
|          | 21-08-2023 | 07:59 | Kontrolmærke              |     | Linje : 16 Busgaden (Aarhus Kom) |           | 0,00      |
| +        | 22-08-2023 | 17:20 | Periodekort tilbagebetalt |     | Aarhus H                         |           |           |

Der blev herefter udstedt en kontrolblanket til klagerens søn for manglende check ind på Rejsekort Pendler Kombi. Midttrafik sagsbehandlede kontrolblanketten den 22. august 2023, hvor de sendte en faktura til sønnen på en kontrolafgift på 1.000 kr. for rejse på et Rejsekort, der ikke var checket ind.

Klageren sendte derefter en klage over kontrolafgiften til Midttrafik:

**Hændelsesdato:** 21-08-2023 00:00

**Kundens navn:** [REDACTED]

**Kontrolafgiftnr.** [REDACTED]

**På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen:** 698 zone 4301 kl 08.01.41

**Henvendelse:** Vores søn [REDACTED] har solsikke snor pga handicap og har haft glemt at stemple ud. Så han har brugt meget mere på kortet en han har været klar over. Han havde i øvrigt ikke forstået beskeden fra kontrolløren om morgenen. Se vedhæftet dok. Vi ønsker derfor at klage over afgørelsen. [REDACTED]

**Henvendelsesdato:** 03-09-2023 17:17

Den 22. august 2023 henvendte klageren sig på et rejsekortsalgsted og lukkede Rejsekortet. Samtidig købte de et almindeligt Rejsekort Pendlerkort til sønnen.

Den 14. september 2023 blev klagerens søn pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Denne gang for at rejse uden for sit pendlekorts område.

Midttrafik sagsbehandlede den 23. december 2023 kontrolafgiften fra den 21. august 2023 og nedsatte kontrolafgiften til 125 kr., da de kunne se, at sønnen havde haft en gyldig pendlerperiode på Rejsekortet frem til den 22. august 2023, hvor kortet blev lukket og tilbagebetalt. Midttrafik skrev blandt andet:

Jeg beklager, at der først kommer svar på henvendelsen nu. Midttrafik oplever desværre stor travlhed i øjeblikket.

Jeg er ked af at høre, at du har fået en kontrolafgift og har naturligvis forståelse for, at du ikke havde til hensigt at overtræde Midttrafiks regler for billettering.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at der i bybusserne og på Letbanen i Aarhus er 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.

Din far har medsendt et billede af dit rejsekort.

I forbindelse med behandling af din sag har jeg undersøgt din rejsekortkonto for Rejsekort Personligt med nummer 308430 20 [redacted]. Jeg finder desværre intet check ind d. 21/8-2023.

På kontrolafgiften har billetkontrolløren noteret: "Rejsekort manglende check ind", hvilket var årsagen til, at kontrolafgiften blev udstedt til dig.

Jeg kan se, at du på dette rejsekort havde et periodekort med gyldighed fra d. 9/8-2023, og at periodekortet blev stoppet og tilbagebetalt d. 22/8-2023.

Da periodekortet stadig var gyldigt, den dag kontrolafgiften blev udstedt til dig, kan jeg, i henhold til Midttrafiks rejseregler, ændre kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125 kr.

Uddrag fra Midttrafiks rejseregler:

### **Glemte pendlerkort, pensionistkort eller ungdomskort**

*Hvis du har et gyldigt pendlerkort (Midttrafik app, RejseBillet app eller Rejsekort), pensionistkort (pap) eller ungdomskort (Midttrafik app), men har glemt at få det med, eller det ikke kan vises i Midttrafik app, og derfor ikke kan fremvise det ved en billetkontrol, kan du få afgiften ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. Du skal henvende dig personligt hos Midttrafik Kundeservice, Fredensgade 45, 8000 Aarhus C og fremvise det gyldige kort/app samt den tilsendte kontrolafgift inden betalingsfristen. Kortet skal være købt før udstedelsen af kontrolafgiften.*

*Du kan ikke få eftergivet en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af en enkeltbillet.*

Din far nævner i sin henvendelse, at du har solsikkesnoren, og at du ikke havde forstået beskeden fra billetkontrolløren.

Midttrafik er med i Solsikkeprogrammet. Midttrafik har trænet chauffører, kontrollører og kundecenterpersonale gennem Solsikkeprogrammet, så de ved, hvad et usynligt handicap er, hvad Solsikken betyder, og hvordan man bedst møder en person, der har valgt at gøre sit usynlige handicap synligt ved at bære Solsikken.

Jeg beklager naturligvis, hvis dette ikke har været din oplevelse. Vi forsøger, som nævnt foroven, at træne kontrollørerne i at tage et særligt hensyn til personer med et usynligt handicap. Det er G4S, der varetager billetkontrollen i Midttrafiks område, og jeg vil bringe din oplevelse videre overfor den pågældende billetkontrollør.

Der opstår naturligvis indimellem situationer, hvor der udvises konduite i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift. I sådanne situationer er der særlige forhold, der gør sig gældende. Det kan for eksempel være et kort, der er udstedt med forkerte zoner af salgsstedet, eller en rejsebetegnelse, der er udstedt med forkerte zoner af salgsstedet, eller en rejsebetegnelse, som kan misforstås. Manglende check ind og solsikkesnoren hører desværre ikke ind under denne kategori.

Jeg kan derfor desværre ikke annullere kontrolafgiften.

Din far nævner desuden, at du har brugt mere på dit rejsekort, end du har været klar over. Jeg kan se, at du efterfølgende har fået et nyt rejsekort med pendlerkort og håber, at I dermed har fået løst dit mellemværende med Rejsekort.

Hvis dette ikke er tilfældet, vil jeg anbefale at I henvender jer til Rejsekort via kontaktformularen på deres hjemmeside: [www.rejsekort.dk/Kundecenter-privat/Kontaktformular](http://www.rejsekort.dk/Kundecenter-privat/Kontaktformular)

Midttrafik har modtaget betaling på 1000 kr. for kontrolafgiften og ønsker derfor at tilbageføre 875 kr. til din NemKonto.

Hvis du har en NemKonto, informer da venligst Midttrafik herom.

Vi kan kontaktes på tlf. 87 40 82 60, mandag - fredag kl. 9.00 - 12.00.

Hvis du ikke har en NemKonto, og beløbet skal overføres til en anden konto, skal Midttrafik bede om dokumentation på din værges rettigheder i forhold til din økonomi.

”

Den 28. december 2023 indgav klageren klage til ankenævnet over den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. og kontrolafgiften fra den 14. september 2023, som han ønskede annulleret helt.

For så vidt angår kontrolafgiften på 1.000 kr. udstedt den 14. september 2023 sagsbehandlede Midttrafik denne i første instans den 9. februar 2024, idet klageren ikke havde klaget til Midttrafik over den kontrolafgift inden klagen til ankenævnet. Midttrafik frafaldt kontrolafgiften helt grundet en sagsbehandlingsfejl fra det salgssted, der havde udstedt et nyt pendlerkort til klagerens søn den 22. august 2023. Midttrafik skrev til klagerens søn:

”Dine forældre har henvendt sig til Midttrafik vedrørende kontrolafgift udstedt til dig d. 14/9-2023.

Jeg beklager, at der først kommer svar på deres henvendelse nu. Midttrafik oplever ekstraordinær travlhed i øjeblikket.

Kontrolafgiften er behandlet og annulleres.

På kontrolafgiften har billetkontrolløren noteret, at du rejste ”uden for zone”. Kontrolafgiften blev udstedt i zone 301.

I forbindelse med behandling af kontrolafgiften har jeg undersøgt din rejse-kortkonto.

Jeg kan se, at pendlerkort, nummer 308430 [XXXXX] (herefter kaldet Pendlerkort 2), som var aktivt på dagen for rejsen, dækkede zonerne 302 (Aarhus Nord) og 303 (Aarhus Syd), men ikke zone 301 (Aarhus Centrum), hvilket var årsagen til, at kontrolafgiften blev udstedt.

Jeg vælger at annullere kontrolafgiften af flere årsager:

1)

Der var betalt for rejsen d. 14/9-2023 via Pendlerkort 2, idet tilføjes af zone 301 (Aarhus Centrum) ikke ville have ændret på det beløb, der skulle betales for pendlerkortet.

2)

Det forrige rejsekort med Pendler Kombi, nummer 308430 206 [xxxx] (herefter kaldet Pendlerkort 1), dækkede alle tre zoner: zone 301 (Aarhus Centrum), zone 302 (Aarhus Nord) og zone 303 (Aarhus Syd)

3)

Jeg kan se, at Pendlerkort 1 blev tilbagebetalt d. 22/8-2023 og samme dag blev Pendlerkort 2 udstedt på Aarhus H. Midttrafik betragter det derfor som fejlagtig vejledning og udstedelse fra salgsstedet på Aarhus H, at zone 301 (Aarhus Centrum) ikke blev registreret på Pendlerkort 2.

4)

Jeg sørger for at annullere kontrolafgift[en]. ”

Som følge af den ovennævnte afgørelse omhandler nærværende ankenævns sag kun den ene nedsatte kontrolafgift på 125 kr. udstedt den 21. august 2023, hvor klagerens søn forviste sit Rejsekort Pendler Kombi, der ikke var checket ind.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

### **2 medlemmer, Lone Bach Nielsen og Dorte Lundqvist, Bang udtaler:**

”Klagerens søn har overtrådt en klar regel om, at man skal checke ind og -ud på Rejsekort Pendler Kombi, der kan benyttes til rejser uden for de forudbetalte grundzoner.

Vi finder, at Midttrafik ved at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., selv om Midttrafik i henhold til de Fælles landsdækkende rejse regler ikke var forpligtet hertil, har udvist et passende hensyn i den givne situation. Når der ikke checkes ind – og ud på et Rejsekort Pendler Kombi, kan Midttrafik ikke kontrollere, om der rejses uden for de forudbetalte zoner.

Vi har forståelse for, at det var en uheldig situation, som klagerens søn befandt sig i, men vi finder det uhensigtsmæssigt, hvis en passager, der overtræder en klar regel om at checke ind og -ud på Rejsekort Pendler Kombi, der kan benyttes til rejser uden for zonerne, kan få annulleret en kontrolafgift helt. Den omstændighed, at klagerens søn blev kontrolleret inden for sit pendlerområde, ændrer ikke herpå.

Herefter finder vi, at Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af 125 kr.”

### **1 medlem med 2 stemmer, Torben Steenberg, udtaler:**

”Klagerens søn foreviste i kontrolsituationen den 21. august 2023 et Rejsekort Pendler Kombi, som han ikke havde kunnet checke ind, fordi saldoen var på 0 kr. Sønnen blev kontrolleret inden for de pendlerzoner, han havde forudbetalt på kortet.

Midttrafik nedsatte efterfølgende kontrolafgiften til 125 kr. i medfør af de Fælles landsdækkende rejserregler, hvorefter trafikkselskaber kan opkræve kontrolafgift til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel, og i medfør af rejserreglerne pkt. 2.7.5, hvor pendlerkunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få nedsat kontrolafgiften til 125 kr.

Det er imidlertid min opfattelse, at der ved kontrollen den 21. august 2023 ikke var tale en situation som omtalt i rejserreglerne pkt. 2.7.5., idet klagerens søns pendlerkort rent faktisk blev forevist i kontrolsituationen, og kontrolløren satte et kontrolmærke på kortet kl. 07:59.

Når hertil kommer, at klagerens søn blev kontrolleret inden for det forudbetalte pendlerområde, og Midttrafik derved har fået betaling for den foretagne rejse, finder jeg, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at også den nedsatte kontrolafgift på 125 kr. skal frafalde.

Midttrafik anfører, at der kan være risiko for omgåelse, hvis passagerer, der bærer Solsikkesnoren, ikke kan pålægges kontrolafgifter, og dermed i realiteten ville kunne rejse gratis.

Hertil bemærker jeg, at det i den konkrete sag var berettiget i selve kontrolsituationen at pålægge en kontrolafgift til klagerens søn for manglende check ind på Rejsekort Pendler Kombi, men at Midttrafik ved den efterfølgende sagsbehandling kunne konstateres, at der ikke var tale om, at klagerens søn rejste gratis, idet sønnen rent faktisk havde et gyldigt pendlerkort til zonen, hvori kontrollen foregik.

Jeg har ved denne konkrete afgørelse ikke dermed statueret, at Midttrafik også i andre sager med manglende check ind på Rejsekort Pendler Kombi skal frafalde en eventuel kontrolafgift.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

### **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 rejseregler (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 anføres endvidere i punkt 2.7.5. at pendlerkunder, 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:**

"klage over afgørelse - 21 aug - 1000kr og 14 sep -2023- 1000kr- ialt 2000kr  
Heraf refunderes 875kr. Vi ønsker hele beløbet refunderet og ikke kun 875kr. Se vedlagte forklaring. Til Midttrafik Århus

Det er os forældre der har betalt begge bøder 2 stk a 1000kr ialt 2000kr.

Meget beklageligt Midttrafiks mangel på forståelse overfor syge personers handicap der ikke forstår en besked fra en kontrollør.

Ja det er svært for alm personer som midttrafik at forstå og sætte sig ind i syge personers udfordringer.

Det er virkelig ærgerligt den manglende forståelse for en syg persons handling.

Pt. netop indlagt i laang tid netop pga meget svær og alvorlig sygdom.

Psykisk Sygdom der gør at han kan slet ikke forstå en besked fra kontrolløren!!!!.

Så hvis kontrolløren havde anvendt lang tid så ville han også have kunne indse at han stod overfor en sagesløs person det IKKE forstod hvad dette handlede om, hvad kontrolløren sagde. Vi mener derfor det fulde beløb 2000kr burde være tilbagebetalt."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Klager har anket 2 kontrolafgifter, men da der kun var truffet afgørelse i den ene, er det kun den, der bliver lavet sagsfremstilling for til Ankenævnet.

Den anden klage er efterfølgende blevet behandlet, og kontrolafgiften er blevet annulleret for denne. Afgørelse er vedlagt til orientering.

Midttrafik fastholder ekspeditionsgebyret på 125 kr. for annullering af afgift MK-B3 udstedt d. 21.8.2023 kl. 8.01 til klagerens søn.

Klagerens søn foreviste ved billetkontrol på linje 16 i Aarhus et rejsekort personligt, som ikke var tjekket ind, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Rejsereglerne siger, at der er straks- og selvbillettering i bybusserne i Aarhus, hvilket betyder, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet inden eller umiddelbart efter påstigning. Kan man ikke fremvise en gyldig billet ved billetkontrol modtager man en kontrolafgift.



Klagers søn havde et pendlerprodukt på sit rejsekort, som var gyldigt til den zone, hvor han blev kontrolleret. Kontrolafgiften blev derfor ændret til et ekspeditionsgebyr på 125 kr. i henhold til rejsereglerne.

Klager skriver, at hans søn lider af alvorlig og svær sygdom og er sagesløs. Sønnen er af denne grund med i Solsikkeordningen, og har solsikkesnoren.

Der kan desværre ikke tages hensyn til, om en kunde er i god eller ond tro i forbindelse med manglen på gyldig billet, men udelukkende om kunden har en gyldig billet eller ej.

Midttrafik er med i Solsikkeprogrammet. Det betyder, at chauffører, kontrollører og kundecenterpersonale ved hvad et usynligt handicap er og hvordan man bedst møder en person med et usynligt handicap.

Solsikkesnoren viser altså, at man kan have brug for hjælp, men den betyder ikke, at man er fritaget for billetteringsreglerne.

Hvis det var tilfældet, kunne folk med slette hensigter købe Solsikkesnoren (pris pt. 110 kr.), og rejse uden billet uden konsekvenser. Dette er skrevet med største respekt for klagers søns svære sygdom, og tjener udelukkende som forklaring."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand