

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0040
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen købte mobilbilletten, da han så bussen nærme sig, men det tog tid, før billetten blev leveret i appen, hvilket først skete, da sønnen havde fundet sig et sæde i bussen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

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

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

-oOo-

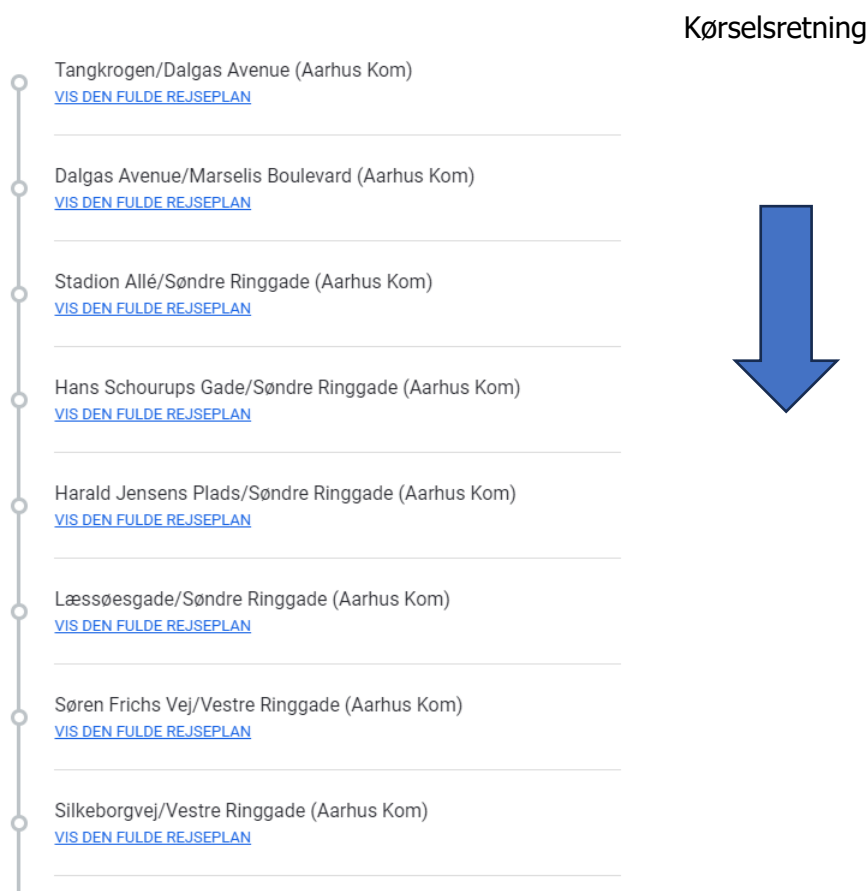
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Sagen vedrører klagerens søn, der kørte med buslinje 5A i Aarhus den 20. september 2023.

Stoppestedsoversigt:



Ifølge klageren rejste hans søn med bussen fra stoppestedet Harald Jensens Plads kl. 20:26. Han havde bestilt billetten i Midttrafiks app, da han fik øje på bussen, men købet gik ikke umiddelbart igennem og blev først godkendt i appen, da sønnen havde fundet sig en plads i bussen, hvor han straks blev kontaktet af kontrolløren. Bussen blev holdende ved stoppestedet Harald Jensens Plads, mens kontrolafgiften blev udstedt til sønnen. Sønnen havde i god tro trykket "køb", inden han steg om bord, og har aldrig snydt med billetter. De var sideløbende i proces med at bestille et Ungdomskort til sønnen, men var blevet fejlinformeret af Midttrafiks Kundeservice, hvorfor sønnen endnu ikke havde fået noget Ungdomskort.

Ifølge Midttrafik loggede kontrollørerne deres påstigning på bussen kl. 20:25:27 ved stoppestedet Stadion Allé. Loggen fra sønnens billetkøb i appen, der automatisk vælger nærmeste stoppested, viser, at han påbegyndte købet kl. 20:26:07 og fik leveret billetten kl. 20:26:20. På dette tidspunkt befandt bussen sig ved stoppestedet Stadion Allé, der ligger to stoppesteder før Harald Jensens Plads. Bussen var i bevægelse kl. 20:26:07, hvor den kørte 22 km/t, og først kl. 20:27:04 holdt den stille ved stoppestedet Harald Jensens Plads. Klagerens oplysning om at være steget om bord ved Harald Jensens Plads underbygges derfor ikke af de elektroniske data.

Kontrolafgiften til klagerens søn blev udstedt kl. 20:27:53 med begrundelsen "for sen billettering".

Fra kontrollørernes log:

20/09-2023 20:27 - [REDACTED]			
Start 20/09-2023 20:27:53	Billet 1000	Årsag For sen billetering	Telefonnr.
CPR [REDACTED]	Køn M	Navn [REDACTED]	
Adresse [REDACTED]		CO	Fremmed adresse
ID type Ingen ID	ID gyldig fra 0	Giro-serienr. LZ-9Q	Gruppenr. 4
Kontroller [REDACTED] (1058) (607)		Note	Bemærkning Kontrol spørgsmål OK (KS OK)
Eksporteret? Ja			

Gåseddel: 20/09-2023 20:25 - [REDACTED] (1058)			
Start 20/09-2023 20:25:27	Slut 20/09-2023 20:28:12	Kontroller [REDACTED] (1058) (607)	
Gruppe 4	Stop Stadion Allé/Søndre Ringgade (Aarhus Kom)	Linje 5A Marienlund	Busnr. 527
Afvigelse 0			
Antal passagerer 8	Antal kontantgebyrer 0	Antal girogebyrer 0	Antal services 0
Billetval/mask. ude af drift? Nej	Zonevisning ude af drift? Nej	Billetmask. ude af drift? Nej	
Gruppenr.	Note		

Klagerens far anmodede samme dag, den 20. september 2023, Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, idet han udfyldte en klageformular" [sønnens navn blokeret med blå firkant]

"

På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen: Klokken 20.24

Henvendelse: Jeg skriver på vegne af min søn [redacted], der har fået en kontrolafgift efter at have steget på bussen på Harald Jensens Plads 20/9/23 kl. 20.24. [redacted] køber billet, da han ser bussen nærme sig, men købet går ikke umiddelbart igennem i MidtTrafiks app. Det tager tid, og købet godkendes først, da han har sat sig. Straks efter henvender én af to kontrollører sig, og siger at hans billet lige er købt og dermed ikke gyldig. [redacted] prøve at forklare sig, men bliver afbrudt af kontrolløren, der siger at han må 'tage den' med MidtTrafik. [redacted] ringer til mig efterfølgende. Han er ked af det og føler sig dårligt behandlet, da kontrolløren overhovedet ikke ville høre på hans forklaring. Jeg er helt med på, at regler er regler og at nogle først køber billet når de opdager at der er kontrol. Jeg håber dog, at I vil gøre jer den ulejlighed, at tjekke op på hans ungdomskorts profil - evt. indhente oplysninger fra jeres kolleger på Rejsekortet. Her vil der være en logfil, der viser, at vi har været i kontakt med Rejsekortets supportteam tre gange i dagene op til, for at sætte penge ind på sit ungdomskort. Det viste sig desværre ikke at være så let, da vi fejlagtigt blev henvist til rejsekort.dk. Her brugte jeg lang tid med supportteamet, hvor der

2

til sidst var en medarbejder, der henviste til mitungdomskort.dk, hvor vi kunne tanke op. Det betød at [redacted] kort ikke fungerede i perioden 16/9-22/9. Sammenfattet håber jeg I kan udlede af denne mail, at [redacted] ikke har forsøgt at snyde i bussen. Jeg vedhæfter et screenshot, der viser hans billetkøb. Såfremt denne indsigelse afvises, bedes I venligst informere mig skriftligt om vores ankenuligheder. Har I spørgsmål eller behov for yderligere dokumentation, så tøv ikke med at rette henvendelse til undertegnede. På forhånd tak for jeres forståelse - jeg ser

Den 22. januar 2024 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften og begrundede det således:

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.

Kontrolafgiften er blevet behandlet og kan desværre ikke ændres eller annulleres, da du ikke overholdte Midttrafiks gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter.

En mobilbillet skal, i henhold til handelsbetingelserne, være købt og modtaget på din telefon/enhed, inden du stiger ind i bussen. Det er dit eget ansvar at sikre dig dette. Handelsbetingelserne godkendte og accepterede du, da du oprettede dig som bruger af Midttrafiks app.

Handelsbetingelserne for brug af mobilbilletter kan du læse om via appen under punktet *Profil* og *Hjælp*.

I henvendelsen bliver der oplyst, at du stod på bussen ved stoppestedet Harald Jensens Plads. Du kørte med vogn nummer 527 på linje 5A med retning mod Marienlund

Bussens GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet Harald Jensens Plads kl. 20:27:04 og kørte fra stoppestedet igen kl. 20:28:22.

Billetkontrolløren har noteret: For sen billettering

I forbindelse med behandlingen af din sag har jeg undersøgt din konto på Midttrafik app oprettet med mobilnr.: 28[REDACTED]

Appens administrationslog viser, at du lagde din billet i kurven kl. 20:26:07 og købte billetten kl. 20:26:20, vi kan yderligere se at appens GPS har registeret at købet af billetten er sket i nærheden af stoppestedet Stadion allé hvor bussen kørte fra kl. 20:26:07 hvilket er for sent, og som er årsag til at kontrolafgiften blev udstedt til dig.

Det er ikke afgørende hvor langt du kørte eller afgørende om du havde købt din mobilbillet inden du blev kontrolleret, men afgørende om du havde købt din billet inden du steg ind i bussen.

Jeg vil gerne understrege, at jeg på ingen måde tror, at du ville undlade at checke ind eller rejse uden billet.

Desværre har det ikke betydning for kontrolafgiften. Under en billetkontrol skelnes der ikke mellem god og ond tro.

Der vurderes udelukkende, i henhold til de gældende rejseregler samt handelsbetingelser, om passageren har en gyldig billet eller ej.

Der er desværre ikke noget, jeg kan gøre for dig. Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da du ikke kunne fremvise en gyldig billet under billetkontrollen.

Jeg har forståelse for, at det er ærgerligt og kan føles uretfærdigt at modtage en kontrolafgift. 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.

Dette fik klageren til at skrive til Midttrafik samme dag:

”

Jeg har læst beskeden til min søn og forstår at I af princip ikke fraviger betalingskravet. Jeg forklarer, at [redacted] netop forsøger at rekvirere billet *inden* han går ind i bussen, men at appen tager lang tid om at godkende købet. Et teknisk problem, som hermed bliver vores problem.

Det synes jeg ikke er i orden. Jeg er med på at regler er regler, men i det mindste kan I foreslå at vi slår halv skade, så vi betaler 500kr i stedet for 1000kr, som jeg synes er urimeligt højt for en kontrolafgift i denne kategori - der er jo ikke tale om snyd eller forsøg på at køre gratis, men det skelner I åbenbart ikke i mellem.

Kan I være principielle, kan jeg også. Netop af princip, fordi [redacted] forsøger at købe billet inden påstigning, vil jeg klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. De er sikkert lige så lidt parate til at afvige regler og principper, men jeg forventer at du sætter regningen i bero, til der er yderligere afklaring om sagen.

”

Den 25. januar 2024 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften på ny:

”

I henvendelsen nævnes at du forsøger at købe billet inden du steg på bussen, men at appen tog lang tid om at godkende købet, så købet først blev godkendt efter du satte dig.

Jeg vil først gøre opmærksom på at der i vores rejseregler fremgår følgende:

Du skal have købt og modtaget mobilbilletten på telefonen, før du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

Læs mere om rejsereglerne her: [Billettering og billetkontrol \(midttrafik.dk\)](https://midttrafik.dk/billettering-og-billetkontrol)

Jeg har undersøgt, om der skulle have været driftsforstyrrelser på Midttrafiks app den pågældende dag.

App'en er under overvågning, og det vil hurtigt blive opdaget, hvis der er problemer.

Hvis Midttrafik app ikke virker på grund af systemsvigt eller lignende, orienterer Midttrafik chaufførerne og kontrollørerne.

I den situation ville du ikke være blevet afkrævet billet.

Appens administrationslog viser ikke, at der har været driftsforstyrrelser den 20.09.2023.

Der er d. 20.09.2023 blevet gennemført 129 salg af billetter via app'en samt gennemført salg i hvert minut i tidsrummet mellem kl. 20:07 – 20:27.

Hvis du har oplevet problemer med Midttrafik app'en, har det været lokalt på din enhed.

Som jeg har skrevet i den tidligere fremsendte afgørelse, viser appens administrationslog, at du lagde din billet i kurven kl. 20:26:07 og købte billetten kl. 20:26:20, hvilket vi mener er et normalt betalings flow.

Appens GPS viser også at billetten blev påbegyndt fra Stadion allé hvor bussen kørte fra kl. 20:26:07, hvilket betyder at du først påbegyndte købt af billetten, efter du var steget på bussen.

Jeg kan også oplyse at kontrolafgiften koster 1000 kr. og den kan desværre ikke nedsættes.

Det er ikke muligt at få reduceret beløbet, da der er tale om en kontrolafgift og ikke en bøde udstedt af politiet.

Der nævnes sidst i henvendelsen at I ønsker at Anke sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, når vi modtager en henvendelse fra Ankenævnet, vil sagen blive sat i bero.

”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Midttrafik har fremlagt de elektroniske logs, som det fremgår af deres svar gengivet nedenfor under parternes krav og begrundelser.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs fra bussens GPS, billet-appen og kontrollørernes påstigning, lægger ankenævnet til grund, at det tog 13 sekunder for billetten at blive leveret i appen, hvilket skete kl. 20:26:20.

Billetten blev udstedt fra Station Allé, og det er oplyst, at appen automatisk vælger stoppested efter telefonens placering. Loggen viser, at billetten blev bestilt kl. 20:26:07, men på dette tidspunkt viser bussens GPS, at bussen havde forladt stoppestedet Stadion Allé og var i fart.

Som følge af det anførte kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klagerens søn havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning, idet ankenævnet ikke kan lægge til grund, at sønnen steg på bussen ved stoppestedet Harald Jensens Plads, når billet-loggen viser noget andet.

Det har ikke betydning for afgørelsens udfald, at bussen holdt stille ved Harald Jensens Plads, imens kontrolafgiften blev udstedt, når det ikke kan lægges til grund, at klagerens søn steg på bussen ved dette stoppested.

Herefter blev kontrolafgiften for for sen modtagelse af mobilbilletten pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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 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.

Fra Midttrafiks Rejseregler:

Billettering

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

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

Ved påstigning i bussen, og før du finder en plads, skal du uden unødigt ophold købe billet eller checke ind med Rejsekort.

Hvis du bruger RejseBillet eller Midttrafik app, skal du købe billet eller aktivere et klip på klippekort, inden du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

Du er selv ansvarlig for at have gyldig billet eller kort.

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

Billettering i Aarhus bybusser

Der er straks- og selvbillettering i Aarhus bybusser. Du er derfor selv ansvarlig for at have gyldig billet eller kort.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning. Ved påstigning i bussen, og før du finder en plads, skal du uden unødigt ophold checke ind med Rejsekort.

Hvis du bruger RejseBillet eller Midttrafik app, skal du have købt og modtaget billetten eller aktiveret et klip på klippekort, inden du stiger på bussen.

I Aarhus bybusser er der fri ind- og udstigning af alle døre.

Hvis du forsøger at checke ind med Rejsekort, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du benytte en anden kortlæser i bussen.

Det er muligt at checke flere personer ind på et Rejsekort på den kortlæser, der er markeret med skiltet 'Check ind EKSTRA'. Den er placeret ved midterdøren i bussen. Rejser du med Rejsekort flex eller Rejsekort anonymt, kan du ikke ændre kundetype i Aarhus bybusser.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver på vegne af min søn, der har fået en kontrolafgift efter at have steget på bussen på Harald Jensens Plads i Aarhus 20/9/23 kl. 20.26.

[klagerens søn] køber billet, da han ser bussen nærme sig, men købet går ikke umiddelbart igennem i Midt-Trafiks app. Det tager tid, og købet godkendes først, da han har sat sig. Straks efter henvender én af to kontrollører sig, og siger at hans billet lige er købt og dermed ikke gyldig.

Midttrafik hævder at deres app ikke har været langsom - om det skyldes netværk ved jeg ikke, men de fastholder kontrolafgiften, selvom den er givet 13 sekunder efter påstigning.

Jeg forstår at nogle først køber billet, når de får øje på en kontrollør, og at billetten derfor skal være købt

inden påstigning. Som det fremgår af klagen, forsøgte vi netop i perioden, hvor bøden er udstedt, at få [klagerens søn]s ungdomskort til at virke - I svaret fra Midttrafik fremstilles [klagerens søn] som en passager, der prøver at snyde, ved at vente med at købe billet. Midttrafik nægter at deres app har haft forsinkelser og fastholder dermed bøden og det fulde beløb på 1000kr.

Som I kan se i klagen, argumenterer jeg for at [klagerens søn] har handlet i god tro. Hvilken interesse skulle han have i at snyde, når vi var ved at få hans ungdomskort til at fungere i den periode?

Midttrafik skriver:

(...)du lagde din billet i kurven kl. 20:26:07 og købte billetten kl. 20:26:20, hvilket vi mener er et normalt betalings flow. Appens GPS viser også at billetten blev påbegyndt fra Stadion allé hvor bussen kørte fra kl. 20:26:07, hvilket betyder at du først påbegyndte købt af billetten, efter du var steget på bussen. Jeg kan også oplyse at kontrolafgiften koster 1000 kr. og den kan desværre ikke nedsættes. Det er ikke muligt at få reduceret beløbet, da der er tale om en kontrolafgift og ikke en bøde udstedt af politiet.

Der er noget, der slet ikke hænger sammen her. [klagerens søn] steg på bussen 20.26 på Harald Jensens Plads, hvor bussen blev holdende imens kontrolafgiften blev udstedt. Bussen befandt sig altså IKKE på Stadion Allé, som Midttrafik hævder. [klagerens søn]s venner kan bevidne dette. Hvis det ikke er tilstrækkeligt, må I spørge buschaufføren eller de to kontrollanter.

Ønsker at opnå: Jeg ønsker at kontrolafgiften annulleres og klageafgiften på 160kr refunderes på baggrund af ovenstående. En bøde kan ikke udstedes på urigtige oplysninger - Bussen holdt parkeret på Harald Jensen Plads imens afgiften blev udstedt, 13 sekunder efter billetten var lagt i kurven."

Indklagede anfører følgende:

"Klagers søn fremviste en mobilbillet, der var købt for sent, 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."

Det fremgår desuden af handelsbetingelserne, som klager godkender og accepterer ved køb af billet:

"Gyldighed

Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Lemvigbague, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet."

Klagers far skriver selv i oprindelig klage:

"...efter at have steget på bussen på Harald Jensens Plads 20/9/23 kl. 20.24. [klagerens søn] køber billet, da han ser bussen nærme sig, men købet går ikke umiddelbart igennem i MidtTrafiks app. Det tager tid, og købet godkendes først, da han har sat sig..."

Klager har fastholdt forklaringen i klageskemaet bortset fra, at nu skulle klagers søn angiveligt været stået på bussen kl. 20.26. Klager anfægter, at afgørelsen er sket på baggrund af urigtige oplysninger, da bussen var på Harald Jensens Plads kl. 20.26, og at den blev holdende mens kontrolafgiften blev udstedt.

Klager skriver altså selv, at klagers søn var stået på bussen uden en gyldig billet.

Klagers søn får svar fra Midttrafik, hvor kontrolafgiften fastholdes på baggrund af data fra appens administrationslog og bussens GPS. Loggen viser, at billetkøbet er foretaget ved stoppestedet Stadion Allé/Søndre Ringgade, som er 2 stoppesteder før Harald Jensens Plads. Appen fremsøger selv nærmeste stoppested via telefonens GPS.

Købet er påbegyndt kl. 20.26.07 og afsluttet kl. 20.26.20 og har taget i alt 13 sekunder fra købet blev påbegyndt til billetten var leveret, hvilket ikke er lang tid.

Tider

Lagt i kurv	2023-09-20 20:26:07
Købt	2023-09-20 20:26:20
Gyldig fra	2023-09-20 20:26:20
Gyldig til	2023-09-20 22:41:20

Zoner

Antal zoner	2
Fra	Aarhus Centrum (4301)

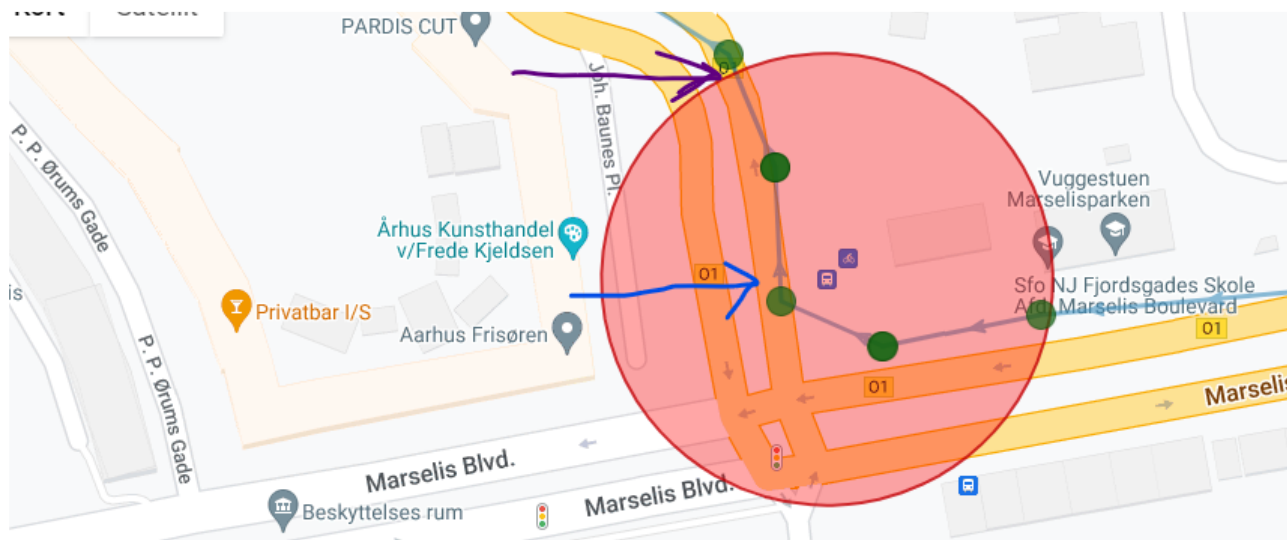
Stoppesteder

Fra	Stadion Allé/Søndre Ringgade (Aarhus Kom)
-----	---

Kunde

Navn	<input type="text"/>
Mail	<input type="text"/>

Klager kørte d. 20.4.2023 med linie 5A i kørselsretning Marienlund med busnr. 527. Det fremgår af bussens log, at den er påbegyndt kørsel fra stoppestedet (blå pil) imellem kl. 20.25.59 og kl. 20.26.07 (Departure) – dvs. før billetkøbet er afsluttet. Målingen Departure (kanten af cirklen – lilla pil) viser, hvornår bussen forlader "stoppestedszonen", som har en radius på 50 m. Med andre ord viser departure, når bussen er kørt 50 m væk fra stoppestedet, og bussen er altså kørt inden dette tidspunkt.



Der er overensstemmelse mellem appens administrationslog og bussens GPS i forhold til tidspunkt og bussens geografiske placering.

20/09/2023 20:24:41	Stadion Allé (Arrive) (Stop 2)	41 sek	29 km/t
20/09/2023 20:24:56	Stadion Allé	53 sek	0 km/t
20/09/2023 20:25:12	Stadion Allé	64 sek	0 km/t
20/09/2023 20:25:27	Stadion Allé	85 sek	13 km/t
20/09/2023 20:25:43	Stadion Allé	95 sek	0 km/t
20/09/2023 20:25:59	Stadion Allé	115 sek	0 km/t
20/09/2023 20:26:07	Stadion Allé (Departure) (Stop 2)	127 sek	22 km/t
20/09/2023 20:26:14		84 sek	27 km/t
20/09/2023 20:26:22	Hans Schourups Gade (Arrive) (Stop 3)	82 sek	40 km/t
20/09/2023 20:26:32	Hans Schourups Gade (Departure) (Stop 3)	92 sek	28 km/t
20/09/2023 20:26:37		66 sek	24 km/t
20/09/2023 20:26:49	Harald Jensens Plads (Arrive) (Stop 4)	49 sek	31 km/t
20/09/2023 20:27:04	Harald Jensens Plads	61 sek	0 km/t
20/09/2023 20:27:20	Harald Jensens Plads	71 sek	0 km/t
20/09/2023 20:27:36	Harald Jensens Plads	91 sek	0 km/t
20/09/2023 20:27:51	Harald Jensens Plads	102 sek	0 km/t
20/09/2023 20:28:07	Harald Jensens Plads	122 sek	0 km/t
20/09/2023 20:28:22	Harald Jensens Plads	142 sek	0 km/t
20/09/2023 20:28:31	Harald Jensens Plads (Departure) (Stop 4)	151 sek	31 km/t

Det fremgår desuden af loggen, at bussen først ankom til Harald Jensens Plads mellem kl. 20.26.40 (Arrive) og 20.27.04. Arrive viser, når bussen kører ind i "stoppestedszonen", som har en radius på 50 m.

På det tidspunkt er billetkøbet gennemført, og klagers søns forklaring samt klagers påstand om urigtige oplysninger kan ikke understøttes.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, EKA-afgift + gåseddel og stoppestedsliste rute 5A."

Til dette har klageren anført:

"

Tak for din påmindelse. For at være helt ærlig med dig, så mistede min søn og jeg faktisk lidt pusten, da vi var inde at læse på sagen og i den mailudveksling, der har været.

For det første virker sagsgangen meget bureaukratisk og svært gennemskuelig.

For det andet henvender I jer til 'klageren', der faktisk har et navn, i et passivt jurasprog, som gør det meget svært for en 17-årig - og sikkert mange andre - at forstå. En henvendelsesform, hvor min søn nærmest føler sig krimineret og dømt ude på forhånd.

Det virker ikke særligt neutralt eller upartisk, at I lader ham vide at 'klagerne' i lignende sager sjældent får medhold.

I skriver også at jeg (klagerens far) har angivet forskellige oplysninger ift. tidspunkt for påstigning i en jargon, der får mig til at fremstå løgnagtig. Jeg kan snart ikke huske hvad der er op og ned i sagen, men fornemmer at netop den detalje, vil betyde at bødekraften fastholdes. På den baggrund er der nok ikke nogen grund til at fastholde klagen.

Omvendt synes jeg det er vigtigt at alle involverede parter og dine juristkolleger læser denne mail. Min søn holder fast i sin forklaring og har naturligvis en oplevelse af, at I - og vi som forældre - tror han lyver, når I lægger fakta på bordet.

Hvad I ikke tager højde for, er at han har handlet i god tro og trykket på 'køb' knappen inden han steg ind i bussen. Han har aldrig snydt med billetter før, og jeg har også gjort opmærksom på, at vi var i proces med at bestille ungdomskort via Midttrafik, og var gået galt i byen og blevet fejlinformeret af Rejsekorts kundeservice.

Dette responderer I slet ikke på.

Med andre ord, læner I jer op ad data uden hensyn til de beskrevne omstændigheder. Ovenikøbet vælger I at svare i en formel, nærmest hård tone til et ungt menneske, hvilket jeg både synes er gammeldags, utidsvarende og nedladende.

Dårlig kommunikation. Simpelthen. Det burde I gøre noget ved."

Hertil har Midttrafik svaret:

" Midttrafiks sagsfremstilling er skrevet til Ankenævnet, hvorfor det er holdt i et "passivt jurasprog".

Midttrafik baserer afgørelser på objektive kriterier – ikke på, om der er handlet i god eller ond tro. Det afgørende er, om man har en gyldig billet eller ej ved kontrol.

Det fremgår af handelsbetingelserne, som man godkender og accepterer ved køb af billet:

"Gyldighed

Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Lemvigbanen, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand