

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0154
<b>Klageren:</b>	XX 8000 Aarhus C
<b>Indklagede:</b>	Midttrafik
<b>CVR-nummer:</b>	29 94 31 74
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejsekort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun holdt kortet hen til standen, og hun opdagede ikke, at kortet ikke blev registreret som checket ind  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 5. september 2023.

Klageren har oplyst, at hun steg på buslinje 4A i Aarhus omkring kl. 07:40, hvor hun holdt sit Rejsekort hen til den ene af de 3 check ind-standere i bussen og derefter satte sig ned.

Kl. 07:51 steg der kontrollører ombord ved stoppet Emil Vetts Passage, hvor de begyndte at kontrollere passagerernes rejsehjemmel. Da de scannede klagerens Rejsekort kl. 07:54, konstaterede de, at Rejsekortet ikke var checket ind. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 07:55:15.

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og skrev:

”Jeg har fået bøden, fordi mit rejsekort stod som om, at det ikke var checket-in, men eftersom jeg oplevede det samme igen nogle dage efter, hvor vi så prøvede, om jeg kunne checke-ud, så kunne jeg sagtens checke-ud, så den trak stadig penge, og da jeg checkede-in igen, stod den for kontrolløren som om, at jeg ikke var checket-in, så derfor anbefalede han mig, at jeg klagede over den anden bøde, eftersom der jo tydeligvis er en fejl med mit rejsekort, og jeg vel ikke skal betale dobbelt. Jeg ved også, at der er kamera i bussen, hvor man jo kan se, at den dag, hvor jeg får bøden, der har jeg mit rejsekort henne og checke-in.”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften, og skrev:

”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 rejseregler.

Rejsereglerne kan du se på [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk) og heraf fremgår det, at der i busserne i Aarhus og på Aarhus Letbane er straks- og selvbillettering hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start, herunder at checke ind med rejsekort. Derfor skal billetkontrolløren når han/hun møder en passager, der ikke har overholdt Midttrafiks gældende rejseregler udstede en kontrolafgift.

Du skriver, at dit rejsekort stod som om, at det ikke var checket ind.

Rejsedetaljer

Du oplyser at du stiger på bussen kl. ca. 07:40

Du rejste med rute 4A, bus nr. 541, med retning mod Tranbjerg.

Billetkontrolløren starter billetkontrollen ved Emil Vetts Passage kl. 07:51:46 og kontrolafgiften er udstedt til dig kl. 07:55:15.

Billetkontrolløren har noteret: rejsekort mangler check-ind, og: SB (siddende buspassager).

I forbindelse med behandling af kontrolafgiften har jeg undersøgt dit rejsekort. Du har et rejsekort personligt med nummer 308430 202 [xxxx]

Historikken på dit rejsekort viser, at du ikke var checket ind den 05/9/2023 omkring kl. 07.40.

Ligeledes er der ikke foretaget et check-ud, og saldoen på

dit rejsekort er uændret fra den forrige rejse den 04/9/2023 indtil du på ny checker ind den

05/9/2023 kl. 13:20:

Rejsekortshistorik - søg








(d) Vælg periode

eller vis historik fra (e) 04-09-2023

til (f) 24-01-2024

Søg (s)

Rejsekortshistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	771	01-09-2023	18:03	Linje : 4A Ceresbyen (Aarhus Kom)	18:29	Linje : 4A Pihlkjærsvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	-11,70	224,53
	772	01-09-2023	23:27	Linje : 4A Sletvej/Christian X's Vej (Aarhus Kom)	23:42	Linje : 4A Gunnar Clausens Vej/Christian X's Vej (Aarhus Kom)	-11,70	212,83
	773	03-09-2023	19:11	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	19:24	Linje : 18 Jægergårdsgade/M. P. Bruuns Gade (Aarhus Kom)	-27,30	185,53
	774	03-09-2023	23:18	Linje : 100 Jægergårdsgade/M. P. Bruuns Gade (Aarhus Kom)	23:29	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	-27,30	158,23
	775	04-09-2023	07:54	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	08:22	Linje : 4A Pihlkjærsvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	-14,63	143,60
	776	04-09-2023	15:32	Linje : 4A Pihlkjærsvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	15:56	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	-14,63	128,97
		05-09-2023	07:54	Kontrolmærke		Linje : 1A Busgaden (Aarhus Kom)		128,97
		05-09-2023	07:54	Kontrolmærke		Linje : 1A Busgaden (Aarhus Kom)		128,97
	777	05-09-2023	13:20	Linje : 4A Pihlkjærsvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	13:33	Linje : 4A Park Allé/Rådhuset (Aarhus Kom)	-14,63	114,34

>

Jeg har også undersøgt loggen fra bussens check-ind standere. Samtlige kortlæsere fra bussen viser, at der ikke har været fejl på dem i tidsrummet mellem kl. 07:00 og 08:00. Jeg har også undersøgt, om andre passagerer har kunnet checke ind omkring kl. 07:40. Der er 3 check-ind standere på denne bus og loggen fra dem alle viser, at andre passagerer har checket ind i tidsrummet mellem kl. 07:00 og 08:00. Der har altså ikke været fejl på kortlæserne.

Du skriver videre, at du oplevede det samme igen nogle dage efter, hvor I så prøvede, om du kunne checke ud, og derefter ind. Og det lykkedes og der blev trukket penge på dit kort. Jeg har undersøgt din rejsekortshistorik i dagene efter den 05/9/2023 og kan se, at du den 12/9/2023 er blevet kontrolleret ved Aarhus H. (Letbane)

Derefter har du checket ud ved Universitetsparken og checket ind igen på rute 100 ved Universitetsparken/Nørrebrogade. Jeg kan desværre ikke se om der skulle have været et problem med dit rejsekort på denne rejse.

-	789	12-09-2023 15:21	Viby Jylland	16:07	Linje : 100 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)	-14,63	231,53
Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted				
<a href="#">2127</a>	Check ind	12-09-2023 15:21:48	Viby Jylland				
<a href="#">2127</a>	Kontrolmærke	12-09-2023 15:38:09	Aarhus H				
<a href="#">2128</a>	Check ud	12-09-2023 15:40:11	Universitetsparken				
<a href="#">2129</a>	Check ind	12-09-2023 15:56:47	Universitetsparken/Nørrebrogade (Aarhus Kom)				
<a href="#">2130</a>	Check ud	12-09-2023 16:07:48	Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)				
<b>Normalpris</b>							
<b>Betal for : Afstand</b>				1 x Ung			19,50
				2 zoner			
<b>Rabat</b>							
<b>Mængde</b>		Rabattæller : Vest for Storebælt, Trin 5					
		Pris før rabat : 19,50					-4,87
<b>Total</b>		Alle priser er i kr.					14,63

Jeg beklager, men der er ikke noget jeg kan gøre for dig. Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag. Du var ikke checket ind på din rejse den 05/9/2023 og havde derfor ikke en gyldig billet.

Hvis du mener, at der er en fejl på dit rejsekort, skal du henvende dig til Rejsekort Kundeservice på telefon 70113333 for at få hjælp.

Jeg har fuld forståelse for, at det er ærgerligt at modtage en kontrolafgift. Midttrafiks billetkontrol kan ikke administreres ud fra passagerens hensigt eller årsagen til den for sent købte billet, men alene ud fra Midttrafiks rejseregler. Rejsereglerne er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter det samme regelsæt."

Derefter indbragte sagen for ankenævnet, hvor Midttrafik har indsendt bilag i form af den elektroniske kontrolafgift og de tre check ind-standeres log, der viser, at de alle tre var i funktion den pågældende morgen.

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
05-09-2023 07:52:36	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 204	519	224	Emil Vetts Passage (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:51:50	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 204	1437	566	Emil Vetts Passage (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:45:08	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206	61	28	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:45:04	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 204	1436	566	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:45:01	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205	130	52	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:44:51	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206	101	46	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:20	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206	76	30	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:36:59	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 204	273	128	Silkeborgvej/Åby Ringvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:29:47	05-09-2023 09:06:38	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206	126	41	Bazarpladsen/Edwin Rahrs Vej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:21:10	05-09-2023 09:06:38	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206	222	81	Brabrand Nord/Spøbjergvej (Aarhus Kom)

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejseseqv.nr.	Lokation
05-09-2023 07:59:57	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 207 0	47	20	Holbergsgade/Frederiks Allé (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:59:54	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203 8	1343	576	Holbergsgade/Frederiks Allé (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:56:46	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 2	1405	667	Park Allé/Banegårdspladsen (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:55:13	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205 2	625	288	H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:53:44	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 1	547	256	Busgaden (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:51:04	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203 5	296	123	Klostertorvet (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:47:06	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203 0	636	264	Ceresbyen (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:47:06	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ud	Check ud	308430 203 4	635	263	Ceresbyen (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:46:58	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203 7	815	384	Ceresbyen (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:44:52	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 1	394	169	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:24	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205 4	806	373	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:38:58	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 1	2036	769	Chr. Winthers Vej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:37:11	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 5	86	35	Silkeborgvej/Åby Ringvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:37:07	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 7	774	296	Silkeborgvej/Åby Ringvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:33:57	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 202 7	970	349	City Vest/Tinesvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:31:28	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206 5	407	174	Verdenspladsen/Karen Blixens Blvd. (Aarhus Kom)

05-09-2023 07:45:09	05-09-2023 09:06:44	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 204		119	54	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:44:59	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203		887	355	Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:44:59	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Permanent ændring på rejsekort	/Endre korttype permanent	308430 203		886		Aarhus Tech/Dollerupvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:33	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203		577	246	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:29	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 207		54	23	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:29	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 207		53		Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:25	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 100		448	201	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:43:25	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	308430 100		447		Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:41:10	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205		334	154	Haslevej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:41:07	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206		33	14	Haslevej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:39:10	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 203		1801	599	Chr. Winthers Vej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:38:59	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205		3674	969	Chr. Winthers Vej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:33:38	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206		207	85	City Vest/Tinesvej (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:31:19	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 206		319	137	Verdenspladsen/Karen Blixens Blvd. (Aarhus Kom)
05-09-2023 07:31:17	05-09-2023 09:06:39	01-09-2023	Check ind	Check ind	308430 205		1853	836	Verdenspladsen/Karen Blixens Blvd. (Aarhus Kom)

## Kontrolafgiften:

Start 05/09-2023 07:55:15      Billet 1000      Anslag Rejsekort manglende check in      Telefonnr. [redacted]

CPR [redacted]      Kan K      Navn [redacted]      Fremmed adresse

ID type Sygesikring      ID gyldig fra [redacted]      Note [redacted]      Gruppens 99

Kontrolnr. [redacted] (1007) (624)      Bemærkning Siddende buspassager (SB)

Eksporteret? Ja

---

Gåseddel: 05/09-2023 07:51- [redacted] (1010)

Start 05/09-2023 07:51:46      Slut 05/09-2023 07:57:07      Kontrolnr. [redacted] (1010) (589)

Gruppe 99      Stop Emil Vett's Passage (Aarhus Kom)      Linje 4A Tranbjerg      Busnr. 541

Antal passagerer 68      Antal kontantgebyrer 0      Antal girogebyrer 0      Antal services 0

Billetval mask. ude af drift? Nej      Zoneværing ude af drift? Nej      Billetmask. ude af drift? Nej

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens check ind ikke skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3. hvor check ind på et fysisk Rejsekort, der foregår inde i transportmidlet, skal ske af kunden uden unødigt ophold straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:  
"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet, er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på Rejsekort, herunder check-ind, som ikke er registreret i Back Office. Ankenævnet har fra Midttrafik modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på hendes Rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, og ankenævnet har heller ikke grundlag for at konstatere, at der var en fejl på klagerens Rejsekort, der gjorde, at hun ikke kunne checke ind, idet kortet er benyttet både før og efter kontrolafgiftens udstedelse.

Det fremgår af Rejsekort Rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

## 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. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

## PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER FOR ANKENÆVNET:

### KLAGEREN:

"05.09.2023 scanner jeg mit rejsekort, som altid, til og fra skole og andre gøremål. Men uden jeg opdager det, bliver kortet ikke registreret. Ved kontrol i bussen, får jeg en bøde. Senere i september sender jeg en indsigelse til DSB, som jeg troede var det korrekte sted at henvende sig. Start oktober får jeg sendt indsigelsen til midttrafik.

Først og fremmest vil jeg sige, at mine forældre betaler mit rejsekort, så jeg aldrig risikerer at stå i en situation, hvor jeg ikke har mulighed for at komme rundt med offentlig transport, så der er incitament til ikke at betale for rejsen. I min rejsehistorik fremgår det ligeledes, at jeg stort set dagligt kører med bus og tog i Aarhus. I min klage gør jeg opmærksom på, at der er et kamera, som peger hen mod hvor jeg checker-in, hvilket jeg gør opmærksom på i min indsigelse, men midttrafik fravælger at checke kameraet og verificerer det faktum, og at jeg dermed har handlet i god tro.

D. 19/02 modtager jeg en rykker på e-boks, hvorefter jeg 23.02 ringer for at få svar på min indsigelse.

I starten af marts vælger jeg at betale, da jeg er nervøs for følge og konsekvenser, men jeg er selvfølgelig skuffet over, at jeg ikke føler mig taget seriøst, og ikke lader tvivlen komme den anklagede til gode.

**Ønsker at opnå:** Jeg er selvfølgelig villig til at betale for den billet, som det ikke lykkedes mig at indløse d. 05/09/2023, men jeg mener på ingen måde, at midttrafik har ført bevisførelse for, at jeg har handlet i ond tro. Så jeg har en forventning om tilbagebetaling af de 1000 kr., jeg er blevet pålagt. "

### MIDTTRAFIK:

"Midttrafik fastholder afgift udstedt til klager d. 5.9.2023 i bus 4A (Aarhus), da hun ikke havde en gyldig billet. Klager fremviste sit rejsekort, men det var ikke tjekket ind.

Kontrolløren har noteret:

Årsag: Rejsekort manglende check in.

Bemærkning: Siddende buspassager (SB).

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."*



Klager oplyser, at hun har scannet sit rejsekort, men at det, uden at hun opdagede det, ikke var registreret.

Klagers rejsekorthistorik viser, at kortet ikke var checket ind, da hun blev kontrolleret. Den seneste handling var en rejse dagen før.

+	775	04-09-2023 07:54	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	08:22	Linje : 4A Pihlkjærvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	-14,63	143,60
+	776	04-09-2023 15:32	Linje : 4A Pihlkjærvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	15:56	Linje : 5A Vestre Ringgade/Søren Frichs Vej (Aarhus Kom)	-14,63	128,97
		05-09-2023 07:54	Kontrolmærke		Linje : 1A Busgaden (Aarhus Kom)		128,97
		05-09-2023 07:54	Kontrolmærke		Linje : 1A Busgaden (Aarhus Kom)		128,97
+	777	05-09-2023 13:20	Linje : 4A Pihlkjærvej/Holme Ringvej (Aarhus Kom)	13:33	Linje : 4A Park Allé/Rådhuset (Aarhus Kom)	-14,63	114,34
+	778	05-09-2023 13:44	Linje : 4A Sletvej/Christian X's Vej (Aarhus Kom)	13:54	Linje : 4A Gunnar Clausens Vej/Christian X's Vej (Aarhus Kom)	-14,63	99,71

Bussen har 3 check-ind standere. Loggen for bussens rejsekortudstyr viser, at alle 3 var i drift (GCI er den midterste kortlæser med GruppeCheck-ind).

CI og CU i drift ◦	CI kortlæser/Check ind ekstra i drift ▷	CU kortlæser i drift ◁
GCI og GCU i drift ◦◦	GCI i drift ▷▷	Tilgængeligt udstyr ◊
CI og CU ude af drift •	CI kortlæser/Check ind ekstra ikke i drift ▶	CU kortlæser ikke i drift ◀
GCI og GCU i drift ••	GCI og GCU ude af drift ▶▶	Udstyr ikke tilgængeligt ♦
		Ingen kontakt -

Busnr.	Udstyrstype	Udstyrsnr.	4				5				6				7				8				9			
			00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45
37541	Chaufførkonsol	110587	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
37541	Kortlæser	132369	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶
37541	Kortlæser	132388	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶
37541	Kortlæser	1323AC	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀
37541	Kortlæser	1324BC	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀
37541	Kortlæser	135CBD	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀	◀
37541	Kortlæser	6319D4	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶	▶▶

Dette understøttes af de enkelte kortlæseseres log, der viser, at andre kunder har kunnet tjekke ind både før og efter kontroltidspunktet. Loggene er vedhæftet sagsfremstillingen.

Klager skrev i sin oprindelige klage, at hun nogle dage efter oplevede det samme igen og at hun i den forbindelse checkede ud og igen med det samme.

Det fremgår af klagers rejsekorthistorik, at hun blev kontrolleret hhv. d. 12.9.2023 og d. 25.9.2023. Begge gange var hun checket ind, da hun blev kontrolleret, og ingen af gangene checkede hun ud og ind igen umiddelbart efter hinanden i forbindelse med kontrollen.

Begge gange blev der foretaget et check ud i forbindelse med afstigning. Næste check ind var hhv. ca. 16 og ca. 28 minutter efter check ud i forbindelse med en ny rejse.

-	789	12-09-2023 15:21	Viby Jylland	16:07	Linje : 100 Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)	-14,63	231,53
---	-----	------------------	--------------	-------	---	--------	--------

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">2127</a>	Check ind	12-09-2023 15:21:48	Viby Jylland
<a href="#">2127</a>	Kontrolmærke	12-09-2023 15:38:09	Aarhus H
<a href="#">2128</a>	Check ud	12-09-2023 15:40:11	Universitetsparken
<a href="#">2129</a>	Check ind	12-09-2023 15:56:47	Universitetsparken/Nørrebrogade (Aarhus Kom)
<a href="#">2130</a>	Check ud	12-09-2023 16:07:48	Lystrupvej/Grenåvej (Aarhus Kom)

-	808	25-09-2023 15:45	Linje : 1A Park Allé/Banegårdspladsen (Aarhus Kom)	16:26	Linje : 4A Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)	-14,63	193,43
---	-----	------------------	--	-------	---	--------	--------

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
<a href="#">2188</a>	Check ind	25-09-2023 15:45:01	Park Allé/Banegårdspladsen (Aarhus Kom)
<a href="#">2188</a>	Kontrolmærke	25-09-2023 15:48:17	Busgaden (Aarhus Kom)
<a href="#">2189</a>	Check ud	25-09-2023 15:51:41	Nørregade (Aarhus Kom)
<a href="#">2190</a>	Check ind	25-09-2023 16:19:57	Klostertorvet (Aarhus Kom)
<a href="#">2191</a>	Check ud	25-09-2023 16:26:12	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)

Klager mener, at Midttrafik burde have tjekket videoovervågningen for at verificere, at hun havde handlet i god tro.

Videoovervågningen er præventiv til at forebygge overfald og røveri. Det er kun politiet, der har adgang til den, og det kræver, at der skal undersøges et strafbart forhold.

Klager er selv ansvarlig for at sikre sig, at kortet er checket ind ved at lytte efter godkendt-lyden og aflæse på check-ind standerens display.

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, hvilket klager ikke havde.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand