

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0205
Klageren:	XX 8000 Aarhus
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var i god tro, idet hun først efter påstigning kom i tanke om, at hun havde for lav saldo på sit Rejsekort til at checke ind og derfor straks købte en mobilbillet for at have gyldig rejsehjemmel Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen (2 stemmer) Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 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:

Da klageren den 14. januar 2024 skulle rejse med Midttrafiks bybuslinje 1A fra stoppestedet Park Allé/Banegårdspladsen, var saldoen på hendes Rejsekort for lav til at checke ind.

Af klagerens rejsehistorik fremgår, at saldoen var kommet under minimumsbeløbet på 25 kr. fire dage forinden, den 10. januar 2024, da hun checkede Rejsekortet ud i Midttrafiks buslinje 118. Ved dette check-ud fik klageren en besked på kortlæserens display om den lave saldo.

Uddrag af klagerens rejsehistorik:

	265	09-01-2024 12:14	Linje : 100 Universitetsparken/Nørrebrogade (Aarhus Kom)	12:21	Linje : 100 Aarhus Banegårdsplads	-14,04	31,72
	266	10-01-2024 17:12	Linje : 118 Zoneskifte 302/305 - Randersvej	17:19	Linje : 118 Lisbjerg/Elevvej (Aarhus Kom)	-17,55	14,17
		09-02-2024 17:17	Tank-op		Linje : 7A København H	150,00	164,17

Ifølge klageren kom hun om morgenen den 14. januar 2024 for sent ud ad døren, og først ved påstigning på bussen kom hun i tanke om, at Rejsekortet havde for lav saldo til at checke ind. Hun satte sig derfor i bussen og gik straks i gang med at købe en mobilbillet for at få gyldig billet til sin rejse.

Bussen afgik fra stoppestedet Park Allé/Banegårdspladsen kl. 08:33:16, og kl. 08:33:35 påbegyndte klageren købet af en mobilbillet, som hun imidlertid først gennemførte kl. 08:34:27 – efter at bussen var ankommet til det efterfølgende stoppested, H. H. Seedorffs Stræde, hvor kontrollører ventede på at stige ombord på bussen.

I henhold til bussens GPS-log ankom den til stoppestedet kl. 08:34:13 (26 km/t), kontrollørerne loggede i henhold til "gå-sedlen" deres påstigningstidspunkt til kl. 08:34:14, og bussen holdt helt stille ved stoppestedet kl. 08:34:29 (0 km/t).

Uddrag af loggen for klagerens mobilbilletkøb:

Tider

Lagt i kurv	2024-01-14 08:33:35
Købt	2024-01-14 08:34:27
Gyldig fra	2024-01-14 08:34:27
Gyldig til	2024-01-14 10:49:27

Uddrag af bussens ruteplan:



Uddrag af bussens GPS-log:

Pos.	133	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:32:30</u>	Station	Park Allé/Banegårdspladsen (Arrive) (Stop 24)
Forsinkelse	30 sek	Hastighed	18 km/t
Service			
Pos.	134	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:32:46</u>	Station	Park Allé/Banegårdspladsen
Forsinkelse	42 sek	Hastighed	13 km/t
Service			
Pos.	135	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:33:01</u>	Station	Park Allé/Banegårdspladsen
Forsinkelse	52 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	136	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:33:16</u>	Station	Park Allé/Banegårdspladsen (Departure) (Stop 24)
Forsinkelse	76 sek	Hastighed	24 km/t
Service			
...			
Pos.	141	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:34:13</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 25)
Forsinkelse	73 sek	Hastighed	26 km/t
Service			
Pos.	142	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:34:29</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde
Forsinkelse	85 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	143	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:34:44</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde
Forsinkelse	95 sek	Hastighed	14 km/t
Service			
Pos.	144	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>14/01/2024 08:34:50</u>	Station	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 25)
Forsinkelse	110 sek	Hastighed	10 km/t
Service			

Ved den efterfølgende kontrol ombord på bussen blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at købe mobilbillet for sent, og kontrolløren lavede en note på den elektroniske kontrolafgift, hvor han anførte, at kunden ikke havde penge på rejsekortet, hvorfor hun købte en billet.

Klageren anmodede samme dag Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften med den ovenfor anførte begrundelse, samt at det ikke burde gå ud over hende, at hun prøvede at gøre det rigtige for at køre lovligt med bussen.

Midttrafik fastholdt den 18. april 2024 kontrolafgiften med henvisning til handelsbetingelserne, hvorefter mobilbilletter skal være købt og modtaget på telefonen inden påstigning, samt at klageren selv bar ansvaret for at sikre sig dette. Midttrafik anførte endvidere i svaret tiderne for klagerens mobilbilletkøb og tiderne fra bussens GPS-log.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren påbegyndte købet af mobilbilletten efter, at hun var steget ombord på bussen, samt at hun først gennemførte købet ved bussens ankomst til det efterfølgende stoppested, hvor kontrollører stod klar til at stige ombord på bussen.

Det følger af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, samt at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det dermed ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev således pålagt klageren med rette.

Ankenævnet finder i den konkrete sag, at det ikke kan medføre et andet resultat, at klageren havde glemt, at saldoen på hendes Rejsekort var blevet for lav til at checke ind, da klageren selv bar ansvaret for at holde øje med saldoen på Rejsekortet, og da klageren fire dage forinden fik en påmindelse om den lave saldo, da hun checkede ud i en anden bus.

Ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 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.

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

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype,

end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

Uddrag af de dagældende Fælles landsdækkende rejseregler:

”

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” I forbindelse med bustransport har jeg anskaffet en billet til rejsen. Jeg erhvervede dog først denne billet efter min påstigning i bussen, af følgende årsager: 1) Jeg blev desværre forsinket og 2) mit rejsekort var ikke blevet tanket op.

Under min rejse blev jeg oplyst af billetkontrolløren om, at det ikke er tilladt at stige på en bus uden en gyldig billet. Det skal dog påpeges, at jeg købte billetten mellem indstigningsstoppet og det første stop. Det er derfor klart, at min hensigt ved indstigningen var at erhverve en billet omgående.

Kontrolløren meddelte mig imidlertid, at han af pligtmæssige årsager var nødt til at udstede en kontrolafgift, men han dokumenterede hændelsesforløbet, så jeg kunne indgive en klage til Midttrafik. Midttrafik oplyser mig om, at det kræves at have en gyldig billet ved påstigning i bussen, men det er da ikke muligt at erhverve den først, når man ikke vidste at ens rejsekort ikke var tanket op - og i dette tilfælde, så køber jeg billetten umiddelbart efter min påstigning.

Er det også tilfældet, at man risikerer en kontrolafgift, hvis man tjekker ind med rejsekortet efter påstigning, eller hvis man ønsker at købe en billet hos chaufføren, fordi der erhverver man jo en billet efter påstigningen og vil ifølge deres regler være ugyldig?

Midttrafik har påpeget, at ifølge appens administrationslog viste det sig, at jeg tilføjede billetten til kurven

kl. 8:33:35 og gennemførte købet kl. 8:34:27, hvilket anses for at være for sent. De oplyser dog også, at bussen ankom til stoppestedet Banegårdsgade/Park Allé kl. 8:33:01 og kørte derfra kl. 8:34:50. Dette indikerer, at jeg købte billetten inden bussen forlod stoppestedet.

Jeg er naturligvis dybt frustreret over denne situation, da jeg bestræber mig på at overholde reglerne og nu befinder mig i en uheldig situation, hvor min "rigtige" handling bliver slået ned på. Jeg håber, at I kan hjælpe mig med min klage, da jeg er studerende, og 1000 kr. udgør en betydelig sum for mig."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift [udeladt] udstedt til klager d. 14.1.2024, idet klager ikke havde gyldig billet ved kontrol.

Klager oplyser selv, at hun købte billetten efter påstigning, da hun var forsinket og ikke havde tanket sit rejsekort op.

Billetkontrolløren udstedte på den baggrund en kontrolafgift 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 af betingelserne for rejsekort pkt 1.8.1, at man er forpligtet til løbende at kontrollere kortsaldoen.

1.8. Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at hun den 10.1.2024 kl. 17.19 checkede ud i linje 118 ved stoppestedet Lisbjerg/Elevvej, hvorefter saldoen kom ned på 14,17 kr. Da saldoen skal være minimum 25 kr. ved check ind, har check-ud-standeren givet et opmærksomhedssignal, og skærmteksten har vist: "bemærk lav saldo". Klageren blev således gjort opmærksom på den lave saldo og burde allerede på dette tidspunkt have forberedt sig på sin næste rejse ved at tanke rejsekortet op i en rejsekortautomat, eller finde et alternativ fx Midttrafik App eller webshop. Fælles for begge alternativer er, at man skal købe og modtage billet inden man stiger på bussen.

Midttrafik baserer afgørelser på objektive kriterier – ikke på, om der er handlet i god eller ond tro. Det afgørende er, om man er korrekt billetteret eller ej ved kontrol, hvilket klager ikke var."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg skriver til jer for at anmode om en nærmere vurdering af min sag vedrørende den kontrolafgift, jeg har modtaget. Jeg ønsker, at denne sag vurderes ud fra princippet om "god tro." Jeg vil gerne understrege, at jeg handlede i god tro og forsøgte at rette op på situationen, så snart jeg blev opmærksom på, at der ikke var nok penge på mit rejsekort til rejsen. Jeg købte straks en billet og fulgte dermed de retningslinjer, jeg anså for korrekte i situationen, hvilket jeg ikke mener, jeg bør straffes for.

Jeg anerkender, at busselskabet har fulgt reglerne, som de ser dem, men jeg vil gerne fremhæve, at regler og love ofte tjener som retningslinjer og ikke altid kan dække enhver specifik omstændighed. Loven er en ramme, der hjælper os med at navigere i samfundet, men dens anvendelse kræver en konkret vurdering i hver enkelt sag. Det er netop her, en vurdering af min situation i god tro bliver relevant.

Når man stiger på en bus, skal man enten checke sit rejsekort ind eller købe en billet hos chaufføren. Ifølge busselskabets regler vil dette per definition tælle som en forsinket betaling for en billet. Men hvorfor skulle det være anderledes, når der er tale om en billet købt på mobilen? Jeg forstår, at det er vigtigt at holde øje med saldoen på rejsekortet, men jeg handlede i den tro, at jeg havde en automatisk optankning, som jeg tidligere har haft, og som jeg nu har genaktiveret, da jeg ikke bruger kortet så ofte (hvilket tydeligt fremgår af min rejsehistorik). Det er her, spørgsmålet om definitionen af en gyldig billet og en vurdering af god tro bør spille ind i denne konkrete sag.

Alt i livet – herunder retssystemet – beror på skøn og en konkret vurdering af omstændighederne. Det er derfor ikke tilstrækkeligt blot at henvise til reglerne; man bør også tage højde for den enkelte rejsendes intention og handlinger. I mit tilfælde forsøgte jeg med det samme at afhjælpe fejlen, hvilket viser, at jeg ikke havde til hensigt at unddrage mig betaling for rejsen. Jeg håber derfor, at I vil tage dette i betragtning og vurdere sagen ud fra et mere nuanceret perspektiv, hvor god tro tillægges vægt, og hvor ideen om en gyldig billet før påstigning måske kan udfordres, når man jo skal stige på bussen for at checke sit rejsekort ind eller købe en billet hos chaufføren.

Jeg har stor respekt for reglerne, men jeg mener, at vi ikke bør nå til et punkt, hvor de fører til uretfærdighed, når man forsøger at gøre det rigtige – i dette tilfælde at købe en billet til rejsen.”

Hertil har indklagede bemærket:

”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
Nævnensformand