

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0238
Klageren:	XX 8240 Risskov
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han købte en billet mellem to stop, og ikke havde set kontroløren stige på, men han skulle sætte nogle tasker, inden han kunne bestille en billet i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen Dorte Lundqvist Bang

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:

Klageren skulle den 21. december 2023 med buslinje 6A fra stoppestedet Brendstrupvej og med sig bragte han nogle tasker. Ifølge klageren skulle han først stille disse fra sig oppe i bussen, før han kunne begynde at købe billet i Midttrafiks app.

Ifølge bussens GPS forlod den stoppestedet og var i fart kl. 13:09:55 (50 meter fra selve stoppestedet).

21/12/2023 13:09:24	Brendstrupvej (Arrive) (Stop 21)	84 sek	41 km/t
21/12/2023 13:09:40	Brendstrupvej	96 sek	0 km/t
21/12/2023 13:09:55	Brendstrupvej	106 sek	4 km/t
21/12/2023 13:10:10	Brendstrupvej	129 sek	24 km/t
21/12/2023 13:10:11	Brendstrupvej (Departure) (Stop 21)	131 sek	27 km/t

Klageren bestilte sin billet kl. 13:11:16 og modtog den på telefonen kl. 13:11:18, svarende til ca. 1 minut og 23 sekunder efter påstigning. Midttrafik App vælger automatisk nærmeste stoppested ud fra mobilens GPS-data, og billetkøbet skete ved det efterfølgende stoppested, Skøjtehallen/Halmstadgade, hvor kontrolløren steg ombord på bussen.

Kontrollørens elektroniske indtastning:

Gåseddel: 21/12-2023 13:10 - (1076)		
Start 21/12-2023 13:10:57	Slut 21/12-2023 13:15:39	Kontrollør
Gruppe 92	Stop Skøjtehallen/Halmstadgade (Aarhus Kom)	Linje 6A Risskov
Afvigelse 0		
Antal passagerer 12	Antal kontantgebyrer 0	Antal girogebyrer 0
Billetvalmask. ude af drift? Nej	Zonevisning ude af drift? Nej	Billetmask. ude af drift? Nej
Gruppenr. 92	Note 11.05	

Ved kontrol af klagerens mobilbillet kunne kontrolløren se, at billetten ikke var modtaget på telefonen inden klagerens påstigning, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift kl. 13:14:28 på 1.000 kr. Kontrolløren noterede, at klageren var siddende i bussen, da de steg ombord.

Start 21/12-2023 13:14:28	Beløb 1000	Årsag For sen billetering	Talefonnr [redacted]
CPR [redacted]	Køn M	Navn [redacted]	CO [redacted]
ID type Kørekort	ID gyldig fra 0	Giro-serienr. A017270	Gruppenr. 92
Kontroller [redacted] (1076) (632)		Note ks ok. kunden den fortæller han købte den på vej ind i bussen. kunden fortæller han stod på et stop før kontrollen	Bemærkning Siddende buspassager
Eksporteret? Ja			

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, og udfyldte klageformularen således:

”

Henvendelse: Jeg skriver for at modsætte mig en latterligt afgift jeg lige har fået. Jeg står på brenstrupvej 6a linjen mod holme, Bussen er forsinket en 4-5 min så jeg køber billetten da bussen ankommer og jeg går ind. Næste stop ved skøjtehallen træder kontrollører på og jeg sidder først for, så jeg er den første der checkes. Han konstaterer at billetten er købt for et minut siden og det er ikke i orden og derfor giver mig en bøde. Der er med grøn lys måske 20 sekunder mellem de stop. Det synes jeg er for latterligt. Jeg forstår godt at man skal købe inden man stiger på men der må sku da være noget forbehold for at jeg ikke gider købe en billet når bussen skulle være ankommet for at sikre mig mod kontrollører som ikke vil høre fornuft.

Henvendelsesdato: 21-12-2023 13:44

”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften, men anførte nogle ukorrekte tidspunkter for bussen og billetkøbet:

Kontrolafgiften er blevet behandlet og kan desværre ikke annulleres, da du ved billetkontrollen ikke kunne forevise en gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til dig i henhold til Midttrafik's gældende handelsbetingelser for køb af mobilbilletter.

En mobilbillet skal i henhold til handelsbetingelserne være købt og modtaget på din telefon, inden du stiger på bussen. Det er dit eget ansvar at sikre dig dette. Handelsbetingelserne godkendte og accepterede du da du oprettede dig som bruger af Midttrafik's app. Uddrag fra handelsbetingelserne: *Gyldighed: Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet. Tidsgyldigheden på en mobilbillet er 2 timer og 15 minutter, fordi billetter i app'en skal købes inden påstigning. Handelsbetingelserne for brug af mobilbilletter kan du læse om via appen under punktet Profil og Hjælp.*

Vi har via appens administrationslog undersøgt hvornår der er bestilt og købt en billet fra mobilnummer [redacted] den 21.12.2023 og sammenholdt disse detaljer med bussens GPS.

Du oplyser, at du stod på bussen ved stoppestedet Brendstrupvej
Du kørte med vogn nummer 547 på linje 6A med retning mod Risskov.
Bussen ankom til stoppestedet Brendstrupvej kl. 13:09:40 og kørte derfra kl. 13:10:11

Billetkontrollørerne foretog en kontrol i bussen ved stoppestedet Skøjtehallen/Halmstadgade, hvor bussen ankom kl. 13:12:34.

I forbindelse med behandlingen af din sag har jeg undersøgt, hvad kontrolløren har noteret: "Siddende buspassager".

Appens administrationslog viser, at du lagde billetten i kurven kl. 13:11:16 og købet er gennemført kl. 13:11:18, 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. Det er afgørende, om du havde købt din billet inden du steg ind i bussen. Jeg beklager din oplevelse, men kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag. Du rejste uden gyldig billet.

Derefter ringede klageren til Midttrafik, der besluttede at lade en ny sagsbehandler se på sagen. Herefter blev kontrolafgiften fastholdt med begrundelsen:

”

Du har oplyst, at du steg på bussen ved stoppestedet Brendstrupvej.
Du kørte med vogn nummer 547 på linje 6A mod Risskov.
Bussen ankom til stoppestedet Brendstrupvej kl. 13:09:40 og kørte derfra kl. 13:09:55.

) Billetkontrollørerne steg på bussen ved stoppestedet Skøjtehallen/Halmstadgade, hvor bussen ankom kl. 13:11:19.

Kontrolløren har noteret: *For sen billettering samt siddende buspassager.*
Siddende buspassager betyder at du var på bussen da kontrollørerne steg på.
Kontrolløren har yderligere noteret: *kunden fortæller at han købte den på vej ind i bussen. kunden fortæller han stod på et stop før kontrollen.*

Appens administrationslog viser, at du lagde billetten i kurven kl. 13:11:16 og at købet blev gennemført kl. 13:11:18, hvilket er for sent da din billet skulle være købt før du steg på bussen, det vil sige før kl. 13:09:55.

Det er ikke afgørende hvor langt du kørte eller afgørende om du havde købt din mobilbillet inden du blev kontrolleret.

Det er afgørende, om du havde købt din billet inden du steg ind i bussen.

Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag. Du rejste uden en gyldig billet.
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.

”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det afgørende i relation til mobilbilletter som rejsehjemmel er, at billetten skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på transportmidlet, for at sikre trafikvirksomhedens billetindtægter.

Bussen forlod stoppestedet, hvor klageren steg ombord, kl. 13:09:55, hvor bussen ifølge GPS var i fart med 4 km/t.

Klageren har oplyst, at han var nødt til først at sætte sig ned og stille tasker fra sig, inden han kunne påbegynde købet af sin billet. Denne blev modtaget på hans telefon kl. 13:11:19, hvilket var for sent jf. de Fælles landsdækkende rejseregler, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette. Det er i den relation ikke af betydning, hvornår kontrollørerne steg ombord, eller om der er modtaget en billet på kontrolltidspunktet.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, 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 rejsebegrensninger 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om en afgift som jeg har modtaget efter at købt billet efter umildbar indstigning, da bussen var forsinket, jeg bar tung bagage og skulle igennem deres app.

Jeg stiger på ved brenstrupvej, finder mig et sæde, og gennemfører et køb på app'en. Ved stoppet efter (skøjtehallen) stiger kontrollør på og siger til mig at han kan se jeg lige har købt billet for ét minut siden, og efterfulgt udsteder en bøde. Selv en medpassager bistår mig i min sag, men han er ligeglad.

Dette sker imellem to stop og der går ikke meget mere end 1 - 2 minutter fra jeg er steget på købt billet, snakket med kontrollør og fået en bøde. Jeg forstår at deres retningslinjer på app'en mener at det skal gøres inden indstigning, men den mindste smule fleksibilitet kan der vel diskuteres.

Problematikken for mig, opstår når jeg forsøger at forklare min sag og få to forskellige sagsbehandlere til at kigge sagen over, så stemmer data og dermed deres version af historien ikke overens.

Det er ikke i orden at vide de kan hive forskellige tidspunkter på, ført billetkontrol, afgang og ankomst af bussen i mellem 2 stop, for at få det til at lyde som om at jeg ville forsøge og snyde, når jeg havde en valid billet og der gik lang tid (relativt i mellem 2 stop) til jeg bliver checket.

Jeg håber da selvfølgelig på at de vil genoverveje deres håndtering af sager som disse og trække deres afgift tilbage. Jeg fornemmer at det er de færreste som vil gå så langt for at kæmpe for deres sag, hvilket jeg antager midttrafik ved og udnytter ved at lange bøder ud, når det passer dem. Derudover håber jeg da at de undersøges for deres håndtering af data, da de tydeligvis enten opdiger, eller har forkert data."

Indklagede anfører følgende:

"Klager 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:

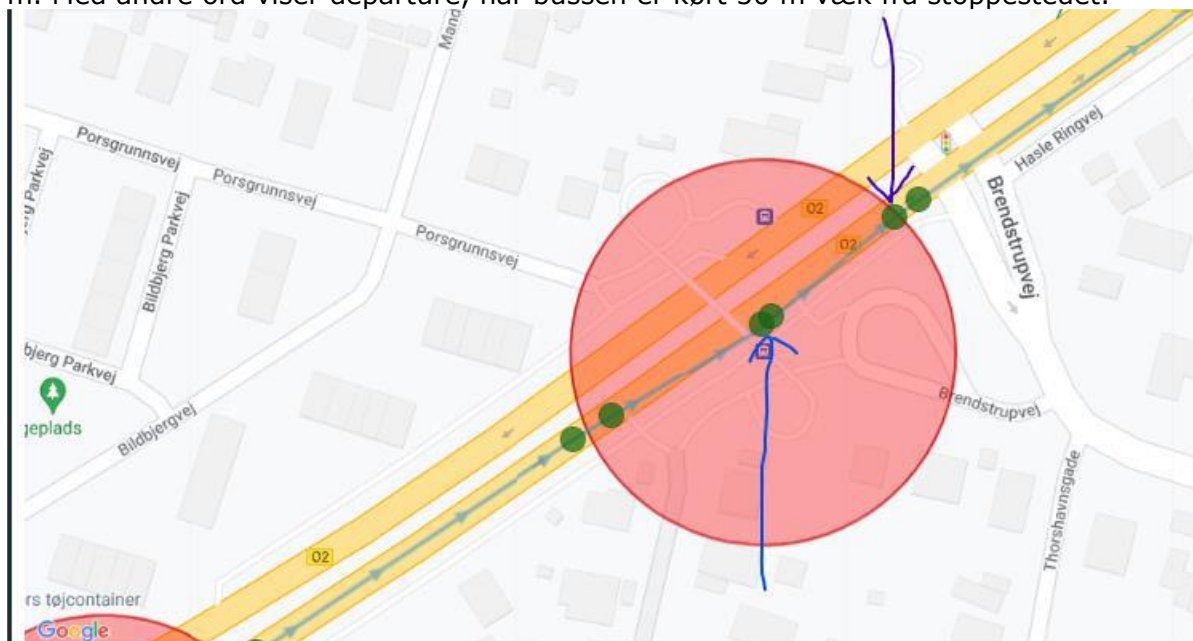
"Gyldighed

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

Klager oplyser både i oprindelig klage og i klageskemaet, at han stod på ved Brendstrupvej.

Klager kørte d. 21.12.2024 med linie 6A i kørselsretning Risskov/Vestre Strandallé med busnr. 547.

Det fremgår af bussens log, at den er påbegyndt kørsel fra stoppestedet (blå pil) ca. kl. 13.09.55, hvor hastigheden er gået fra 0 til 4 km i timen. 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.



Detaljer

Enhed	DJ60390 - 547
Rute	6A
Start	21/12/2023 12:39 Holme/Axel Gruhns Vej
Destination	21/12/2023 13:26 Risskov/Vestre Strandallé
Chauffør	AarBus/ Anonymiseret (Logget på: 12:26 Logget af: 13:26)

<u>21/12/2023 13:09:24</u>	Brendstrupvej (Arrive) (Stop 21)	84 sek	41 km/t
<u>21/12/2023 13:09:40</u>	Brendstrupvej	96 sek	0 km/t
<u>21/12/2023 13:09:55</u>	Brendstrupvej	106 sek	4 km/t
<u>21/12/2023 13:10:10</u>	Brendstrupvej	129 sek	24 km/t
<u>21/12/2023 13:10:11</u>	Brendstrupvej (Departure) (Stop 21)	131 sek	27 km/t

Loggen for klagers konto i Midttrafik App viser, at klippet er påbegyndt kl. 13.11.16 og afsluttet kl. 13.11.18 – dvs. min. 1 minut og 23 sekunder efter påstigning, som skete inden kl. 13.09.55. Når man køber billet eller klippet et klip, vælger Midttrafik App automatisk nærmeste stoppested ud fra mobilens GPS-data, og man kan se, at klippet er foretaget ved stoppestedet Skøjtehallen/Halmstadgade, hvor kontrolløren steg på.

Dette understøttes da også af, hvad klager skriver i klageskemaet:

"Klagen drejer sig om en afgift som jeg har modtaget efter at købt billet efter umildbar indstigning, da bussen var forsinket, jeg bar tung bagage og skulle igennem deres app. Jeg stiger på ved brenstrupvej, finder mig et sæde, og gennemfører et køb på app'en. Ved stoppet efter (skøjtehallen) stiger kontrollør på og siger til mig at han kan se jeg lige har købt billet for ét minut siden, og efterfulgt udsteder en bøde." Klager skriver desuden i klageskemaet:

" Problematikken for mig, opstår når jeg forsøger at forklare min sag og få to forskellige sagsbehandlere til at kigge sagen over, så stemmer data og dermed deres version af historien ikke overens." Det er ikke i orden at vide de kan hive forskellige tidspunkter på, ført billetkontrol, afgang og ankomst af bussen i mellem 2 stop, for at få det til at lyde som om at jeg ville forsøge og snyde, når jeg havde en valid billet og der gik lang tid (relativt i mellem 2 stop) til jeg bliver checket."

Der er desværre skrevet et forkert tidspunkt til klager i Midttrafiks første afgørelse. Sagsbehandler havde desværre fejllæst bussens GPS-log, så hun have indsat tidspunktet for afgang, da bussen krydsede 50 meter cirklen. Hun havde desuden indsat ankomsttidspunkt for det forkerte stoppested. Fejllæste felter er markeret med grøn.

21/12/2023 13:09:24	Brendstrupvej (Arrive) (Stop 21)	84 sek	41 km/t
21/12/2023 13:09:40	Brendstrupvej	96 sek	0 km/t
21/12/2023 13:09:55	Brendstrupvej	106 sek	4 km/t
21/12/2023 13:10:10	Brendstrupvej	129 sek	24 km/t
21/12/2023 13:10:11	Brendstrupvej (Departure) (Stop 21)	131 sek	27 km/t
21/12/2023 13:10:25		134 sek	55 km/t
21/12/2023 13:10:41		134 sek	34 km/t
21/12/2023 13:10:56		129 sek	35 km/t
21/12/2023 13:11:04	Skøjtehallen (Arrive) (Stop 22)	124 sek	29 km/t
21/12/2023 13:11:19	Skøjtehallen	136 sek	0 km/t
21/12/2023 13:11:35	Skøjtehallen	146 sek	0 km/t
21/12/2023 13:11:50	Skøjtehallen	167 sek	31 km/t
21/12/2023 13:11:51	Skøjtehallen (Departure) (Stop 22)	171 sek	32 km/t
21/12/2023 13:12:05		142 sek	29 km/t
21/12/2023 13:12:19	Aarhus Tech/Halmstadgade (Arrive) (Stop 23)	139 sek	36 km/t
21/12/2023 13:12:34	Aarhus Tech/Halmstadgade	151 sek	0 km/t
21/12/2023 13:12:50	Aarhus Tech/Halmstadgade	162 sek	31 km/t
21/12/2023 13:12:50	Aarhus Tech/Halmstadgade (Departure) (Stop 23)	170 sek	34 km/t

Det er dybt beklageligt, at der blev sendt en afgørelse med forkerte data, og der er fulgt op på det internt for at sikre, at det ikke sker igen.

Midttrafik valgte da også på baggrund af klagers telefoniske tilbagemelding at lade en anden sagsbehandler tjekke op på det, og træffe en afgørelse på baggrund af korrekte data.

Midttrafik beklager fejlen, men den ændrer ikke på afgørelsen, da klager som ovenfor dokumenteret har klippet efter påstigning, hvilket er for sent.

Midttrafik skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at klager har sendt forskellige oplysninger til Midttrafik og Ankenævnet, der ikke stemmer overens.

Til Midttrafik: "...jeg køber billetten da bussen ankommer og jeg går ind..." Til Ankenævnet: "... , finder mig et sæde, og gennemfører et køb på app'en..."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand