

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0061

Klageren: XX
8240 Risskov

Indklagede: Midttrafik
CVRnummer: 29943176

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. på grund af manglende straksbillettering

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

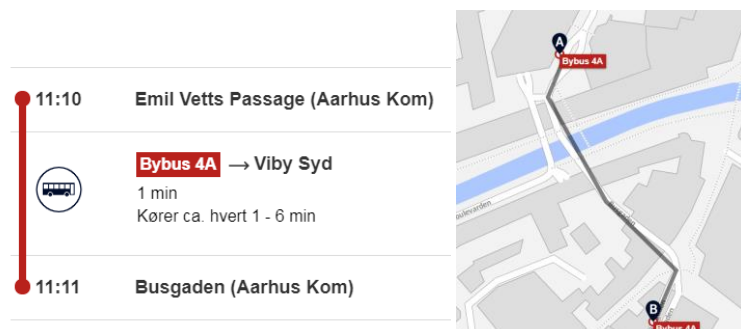
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde den 15. marts 2018 været i Magasin i Århus og skulle efterfølgende rejse med bus 4A i retning mod Viby Syd. Hun steg på bussen ved Emil Vetts Passage i den bagerste del af bussen, som var en 18 m lang ledbus, hvor billetautomaten befandt sig ved midterdørene.

Klageren har oplyst, at hun var i gang med at putte mønter i billetautomaten, da bussen ankom til det næste busstoppested, Busgaden. En kontrollør råbte ind i bussen til hende, om hun havde billet, men ifølge klageren ønskede han efterfølgende ikke at se den billet, som hun netop havde købt. Billetten var gyldig til kl. 15.01 og blev således købt kl. 13.01, idet tidsgyldigheden for billetter købt i billetautomat i Århus bybusser er 2 timer.



Der er ifølge rejseplanen.dk ca. 1 minuts kørsel mellem de to stoppesteder, Emil Vetts Passage og Busgaden.



Ifølge bussens GPS forlod bussen stoppestedszonen for Emil Vetts Passage kl. 12:59:44 og kørte ét sekund senere kl. 12:59:45 ind i stoppestedszonen for Busgaden.

179		15-03-2018 12:58:50	Klostertorvet (Departure) (Stop 16)	50 sek.	56.1578, 10.20553	25 km/h
180		15-03-2018 12:58:53		-6 sek.	56.1576, 10.20551	27 km/h
181		15-03-2018 12:58:54	Emil Vetts Passage (Arrive) (Stop 17)	-5 sek.	56.15754, 10.20551	26 km/h
182		15-03-2018 12:59:10	Emil Vetts Passage	6 sek.	56.15686, 10.20534	1 km/h
183		15-03-2018 12:59:25	Emil Vetts Passage	16 sek.	56.1568, 10.20528	5 km/h
184		15-03-2018 12:59:40	Emil Vetts Passage	37 sek.	56.1563, 10.2055	23 km/h
185		15-03-2018 12:59:44	Emil Vetts Passage (Departure) (Stop 17)	43 sek.	56.15616, 10.20557	20 km/h
186		15-03-2018 12:59:45	Busgaden (Arrive) (Stop 18)	-14 sek.	56.15613, 10.20557	17 km/h
187		15-03-2018 13:00:00	Busgaden	-2 sek.	56.15575, 10.20637	1 km/h
188		15-03-2018 13:00:16	Busgaden	7 sek.	56.15566, 10.20642	0 km/h

189		15-03-2018 13:00:31	Busgaden	27 sek.	56.15558, 10.20644	2 km/h
190		15-03-2018 13:00:47	Busgaden	38 sek.	56.1555, 10.20646	1 km/h
191		15-03-2018 13:01:02	Busgaden	59 sek.	56.15544, 10.20652	2 km/h
192		15-03-2018 13:01:18	Busgaden	69 sek.	56.1556, 10.20638	1 km/h
193		15-03-2018 13:01:33	Busgaden	90 sek.	56.15491, 10.20566	28 km/h
194		15-03-2018 13:01:35	Busgaden (Departure) (Stop 18)	94 sek.	56.15485, 10.20557	29 km/h
195		15-03-2018 13:01:46	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 19)	46 sek.	56.15391, 10.20474	35 km/h

Midttrafik har oplyst, at deres realtidssystem logger bussens position hver 15. sekund, og når bussen kører ind i og ud af en stoppestedszon, der er defineret som en cirkel med en fastlagt radius for hvert stoppested. Da stoppestederne, Emil Vetts Passage og Busgaden, ligger meget tæt, er der derfor ifølge det oplyste stort set ikke forskel i tiden, fra bussen kører ud af den ene zone og ind i den anden zone. Tidspunktet for en kundes ind- og udstigning ved et stoppested fastlægges derfor i praksis ud fra bussens fart (0 km/t) i kombination med den konkret registrerede position.

Af bussens GPS-oversigt fremgår, at den stoppede ved Emil Vetts Passage umiddelbart efter kl. 12:59:10, hvor farten blev logget til 1 km/t, og kørte fra stoppestedet igen umiddelbart før kl. 12:59:25, hvor farten blev logget til 5 km/t. Bussen ankom til stoppestedet, Busgaden, kl. 13:00:00, hvor farten blev logget til 1 km/t, og holdt helt stille kl. 13:00:16.

Ved bussens ankomst til stoppestedet, Busgaden, loggede kontrollørerne kl.12:59:58, at de var klar til at stige om bord på bussen.

Zone *	301
Line *	4
Stop *	Busgaden
Direction *	Viby Syd
Bus Number *	495
Deviation *	0
Number Of Passengers *	20
Number Of Cash Fees *	0
Number Of Giro Fees *	0
Number Of Services *	0
Ticket Machine Out Of Order *	☐
Started Date *	15-03-2018 📅 12:59:58
Ended Date *	15-03-2018 📅 13:25:04
Ticket Validation Machine Out Of Order *	☐
Remark	po har været paa

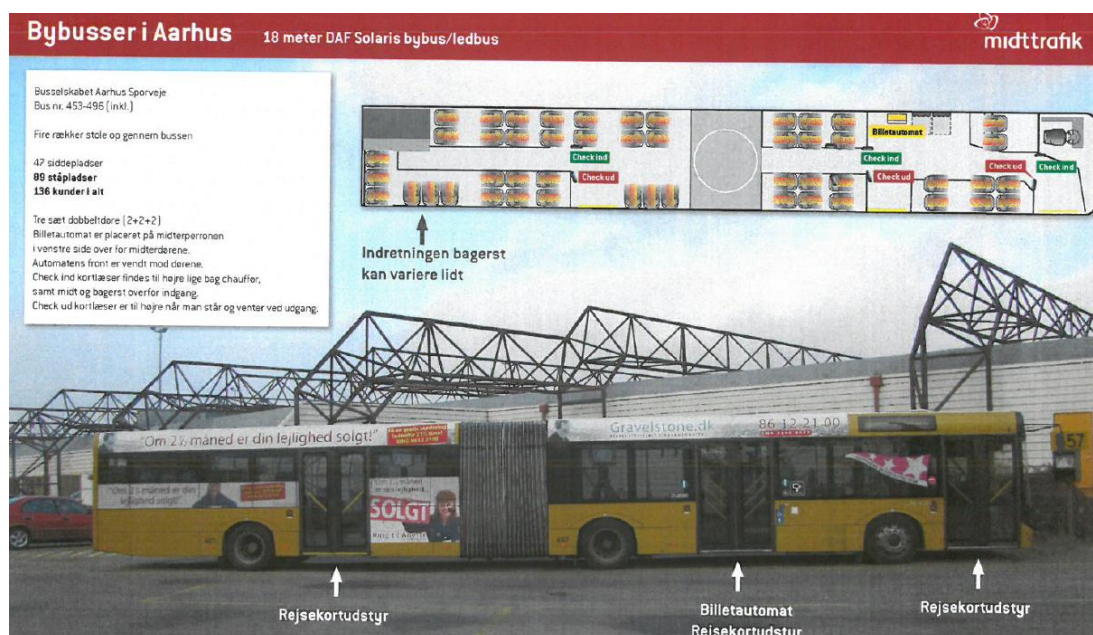
Den ene kontrollør har udtalt, at han befandt sig ved bussens midterdør, da bussen stoppede ved stoppestedet. Da dørene åbnede, så han, at klageren rejste sig fra et sæde og gik hen til billetautomaten, hvor hun påbegyndte billetkøbet. Efter at have kontrolleret andre passagerer i bussen, bad han klageren om at vise ID, da han ville pålægge hende en kontrolafgift for at købe sin billet for sent. Klageren afviste at vise ID, hvorfor Østjyllands politi måtte tilkaldes.

Ved stoppestedet, Park Allé, steg klageren og kontrollørerne af bussen, og ved politiets mellemkomst fremviste klageren sit ID og blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering i henhold til Midttrafiks rejseregler herom.

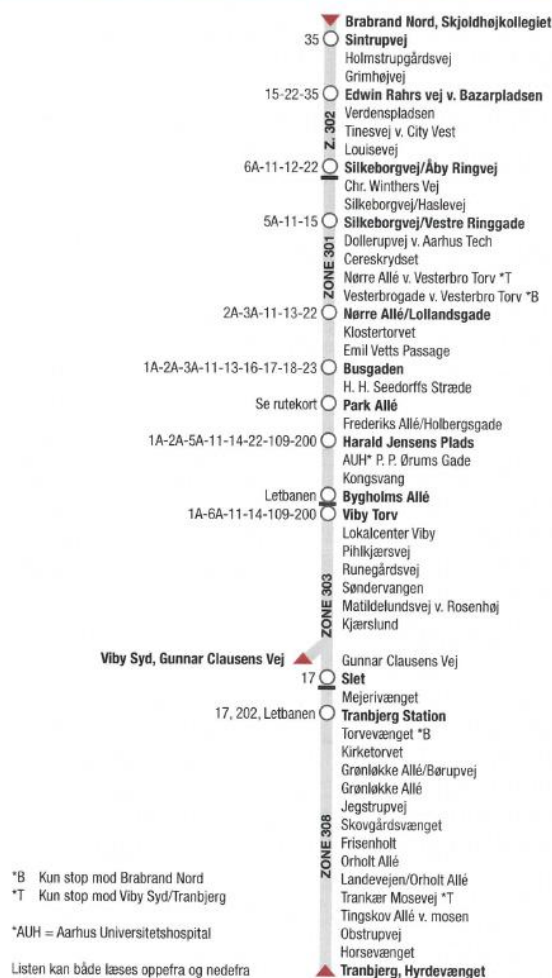
Klageren indbragte samme dag en klage for ankenævnet, men da hun ikke forinden havde klaget til Midttrafik, videresendte ankenævnets sekretariat klagen til første instansbehandling hos dem.

Klageren anførte, at hun var steget på bagerst i bussen og købte billet, imens bussen kørte, og endvidere at kontrolløren råbte ad hende samt opførte sig aggressivt og racistisk.

Midttrafik fastholdt den 22. marts 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at der i bybusserne i Århus skal købes billet i billetautomaten straks, når man er steget på bussen, og inden man sætter sig på et sæde. Da billetkontrollørerne havde set klageren rejse sig fra et sæde og med raske skridt gå mod billetautomaten, hvor hun begyndte at trække en billet, havde hun købt sin billet for sent. Midttrafik beklagede over for klageren, at hun havde haft en dårlig oplevelse i forbindelse med kontrollen, men henviste hende til at anmelde kontrollørens adfærd til politiet, hvis hun mente, at der var begået en strafferetlig handling.



4A Brabrand Nord - Viby Syd / Tranbjerg



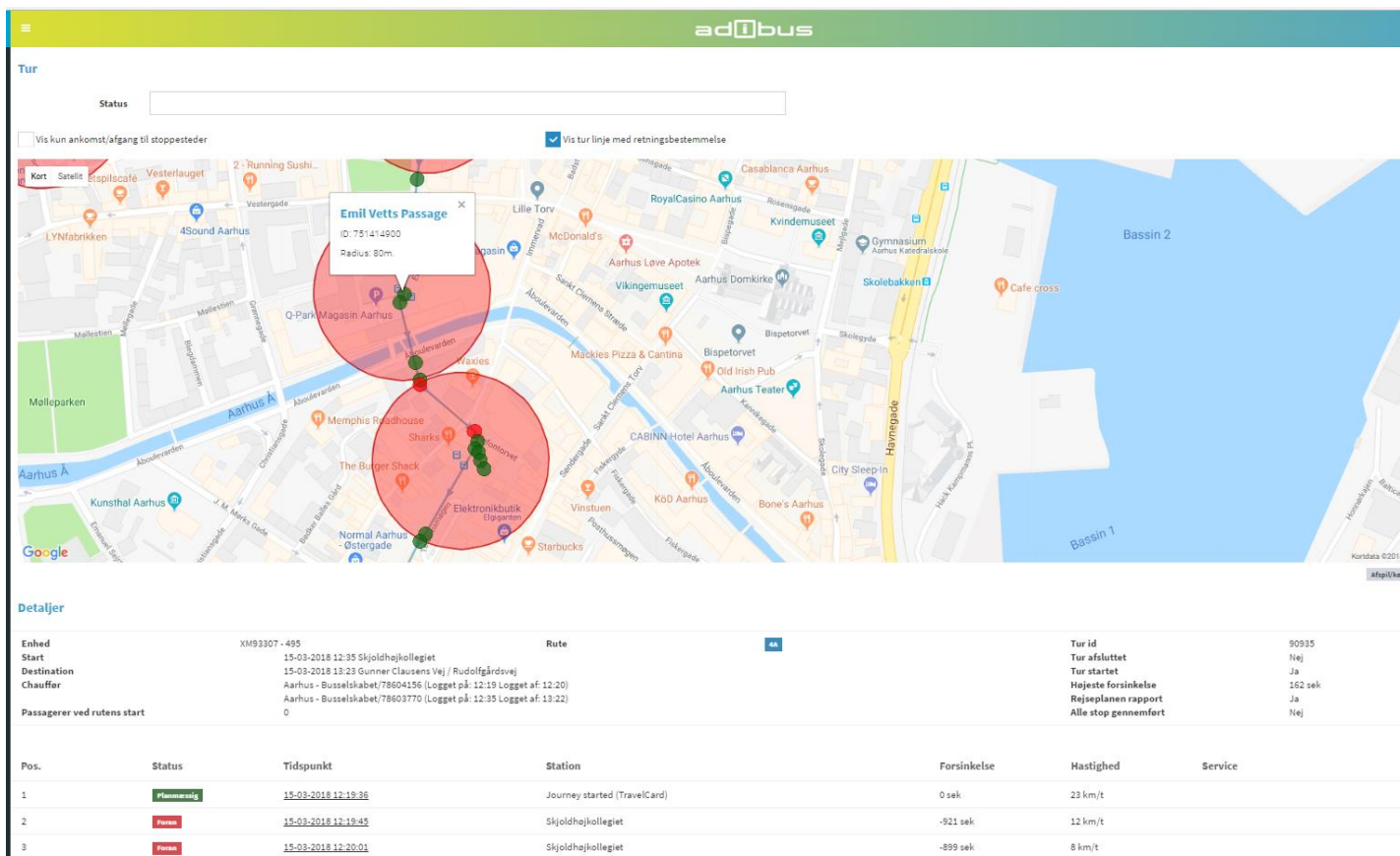
midtrafik

Sekretariatets behandling af sagen:

Sekretariatet har bedt Midttrafik om at indsende uddybende oplysninger vedrørende bussens GPS.

Midttrafik har indsendt følgende svar:

”Midttrafiks realtidssystem, logger busserne positioner fast hver 15. sek. Oveni logges bussernes positioner, når bussen rammer en stoppestedzone første gang og når bussen igen forlader samme zone. Stoppestedets zoner er definerede som et cirkelareal, med en fastlagt radius. Fx 80 meter for stoppestedet Emil Vetts Passage. Som det fremgår af nedenstående udklip fra Midttrafik realtidssystem, ligger stoppestedet Emil Vetts Passager og Busgaden meget tæt, hvormed der stort set ikke er forskel i tiden, fra en bus kører fra det første stop, og til det møder det andet stop. I praksis identificeres kunderne evt. ind og udstigning ved et stoppested, ud fra bussen fart (0 km/t) – kombineret med den konkret registrerede position på kortet. Kolonnen i udtrækslisterne med angivelse af, om bussen er ”forsinket” er kun vejledende.



”

Midttrafik har endvidere oplyst, at kun selve købstidspunktet logges for billetter, men ikke indtastningens påbegyndelse. Midttrafik har endvidere oplyst, at de ikke har logs fra billetautomaten den pågældende dag.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren steg den 15. marts 2018 på bus 4A ved Emil Vetts Passage. Ifølge bussens GPS kørte den fra dette stoppested umiddelbart før kl. 12:59:25, og kl. 13:00:16 holdt den stille ved det næste busstoppested, Busgaden, hvor kontrollør stod klar til at stige ombord på bussen.

Ved kontrollen i bussen forevist klageren en billet, som var udstedt i bussens billetautomat kl. 13:01. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende straksbillettering.

Det fremgår af Midttrafiks rejseregler, at man ved påstigning i bussen, uden unødigt ophold og før man sætter sig, skal købe billet eller tjekke ind med rejsekort, fordi der ikke er indstigning foran ved chaufføren.

Kontrolløren, som stod klar ved bussens midterdøre, hvor billetautomaten befinder sig, har oplyst, at han ved bussens ankomst til stoppestedet, da dørene åbnede, så klageren rejste sig fra et sæde og med raske skridt gik hen til billetautomaten, hvor hun påbegyndte billetkøbet.

Ifølge klageren var hun allerede i gang med billetkøbet, da bussen ankom til stoppestedet, men det forsinkede hendes billetkøb, at kontrolløren talte til hende.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder, herunder at klagerens billet blev udstedt 45 sekunder efter bussens ankomst til stoppested, som lå yderligere 51 sekunder, efter bussen var afgået fra det stoppested, hvor klageren steg på, sammenholdt med kontrollørens udtalelse om, at han så klageren rejse sig og påbegynde billetkøbet, finder ankenævnet, at klageren ikke har overholdt Midttrafiks regel om at billettere straks efter indstigning.

Det bemærkes herved, at klagerens køb af billet, som ikke skete uden unødigt ophold ved indstigning, i relation til rejsebestemmelserne må betragtes som omgåelse af kravet om at kunne forevise gyldig billet til kontrolløren. Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om gyldig rejsehjemmel, fordi chaufføren ikke foretager kontrol af kort/billetter ved indstigning, hvorfor der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Vedrørende klagen over billetkontrollørernes adfærd:

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke fundet grundlag for at statuere, at kontrollørerne opførte sig kritisabelt i kontrolsituationen, eller at Midttrafiks håndtering af klagen over billetkontrollørernes opførsel har været kritisabel.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik i sin afgørelse til klageren den 22. marts 2018 beklagede, at hun havde haft en dårlig oplevelse i forbindelse med billetkontrollen, og oplyste, at de havde sendt hendes henvendelse i høring hos Securitas med anmodning om, at der blev fulgt op på sagen med kontrollørerne. For så vidt at klageren var af den opfattelse, at der blev begået en strafferetslig handling af billetkontrollørerne, bad Midttrafik klageren om at anmelde det til politiet.

Ankenævnet henleder klagerens opmærksomhed på Ligebehandlingsnævnet og på Institut for Menneskerettigheder med henblik på at få afklaret, om disse myndigheder vil kunne behandle hendes sag vedrørende eventuel overtrædelse af forbuddet mod racisme.

RETSGRUNDLAG:

Fra lov om trafikselskaber:

”§ 29. Et trafikselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk. 2. Et trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Stk. 3. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer efter stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan endvidere inddrive skyldige beløb efter stk. 1 ved modregning i overskydende skat.”

Fra Midttrafiks rejseregler:



”

Billetkontrol
Aarhus bybusser og Letbanen Billetkontrollen i bybusserne i Aarhus og Letbanen udføres af Securitas. Alle kontrollører er forsynet med et særligt legitimationskort. Det er dit ansvar at have købt den rigtige billet. Hvis du ikke kan fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort ved en billetkontrol, skal du sammen med kontrolløren udfylde en kontrolblanket, som kontrolløren giver til Midttrafik. Du får en genpart med de vigtigste oplysninger. Du har pligt til at opgive navn og adresse samt fremvise gyldig legitimation. Billetkontrol kan både foregå i bussen eller Letbanen under kørslen og udenfor bussen eller Letbanen i forbindelse med udstigning. Midttrafiks administration behandler hurtigst muligt de oplysninger, kontrolløren har givet. Hvis vi vurderer, at der er grundlag for en kontrolafgift, modtager du en kontrolafgift. Prisen for en kontrolafgift er for voksne (fra og med 16 år) 750 kr., børn (til og med 15 år) 375 kr., hunde 375 kr. og cykler 100 kr. Prisen for en kontrolafgift er ændret pr. 16. januar 2017. Du har mulighed for at klage til Midttrafik over kontrolafgiften inden betalingsfristen.
Billettering
Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Lemvigbanen. Det er dit eget ansvar at have købt den rigtige billet. Hvis du opdager, at maskinstemplingen er forkert, skal du straks meddele det til chaufføren. Hvis du forsøger at checke ind med dit rejsekort, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du sige det til chaufføren. Læs særlig info vedr. Aarhus bybusser, Lemvigbanen og Letbanen under nedentående punkter. Billettering i Aarhus bybusser Der er selvbillettering i Aarhus bybusser. Det vil sige, at du ikke køber din billet ved chaufføren, men at du selv køber billetten via billetautomaterne i bussen. Du er derfor selv ansvarlig for at have den rigtige billet, at have klippet i Midttrafik app inden påstigning eller have et gyldigt periodekort mv. Sørg for at have dit kort/betalingsmiddel let tilgængeligt inden påstigning. Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet eller tjekke ind med rejsekort. Du skal købe billet eller klippe i Midttrafik app, inden du stiger på bussen. I Aarhus bybusser er der fri ind- og udstigning af alle døre. Der er skiltning uden på bussen, der viser, hvor billetteringsudstyret befinder sig. Hvis du konstaterer, at det ikke er muligt at købe billet via billetautomaten, kan det være en periodisk fejl. Køb din billet så snart automaten virker igen. Hvis du forsøger at checke ind med dit rejsekort, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du benytte en anden kortlæser i bussen. Er alt udstyr i bussen ude af drift, skal du henvende dig til chaufføren.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg stod på bussen v magasin Århus C. Jeg købte produkter i Magasin kl. 12.50. Bon forefindes. Jeg ventede efterfølgende på bussen i ca. 5 min og stod på 4A v magasin. Jeg købte billet mens bussen kørte. Stod på bagside i en lang bus. Jeg stod og puttede kontanter i automaten foran i bussen (billet forefindes). En kontrollør råbte ind ad busdøren i Busgaden (stoppestedet efter magasin) om jeg havde billet, jeg sagde, at jeg var ved at købe en billet, han konstaterede at jeg snød. Han steg på bussen, og vil udskrive en bøde. Jeg prøvede flere gange, at fortælle ham, at jeg var stået på hos magasin, og at han måtte se min billet. Det ville han ikke. Han råbte og tog fat i min jakke flere gange, ig rev i mig. Jeg sagde, at han ikke var politi, men han refererede til alt det han måtte. Han fulgte mig ikke pænt ud af bussen for at tale. Jeg var nødt til at forsøge at flytte hans hænder fra min jakke, for at komme forbi. Han stod med fronten til mig hele vejen. Han var meget aggressiv. Jeg blev udenfor truet med benspænd.

Politiet kom og fik mit ID. Jeg har ikke skrevet under på noget, men modtager en bøde med posten. Den udlandske kontrollør forsøgte at få min bon fra magasin, men jeg beholdte både bon og billet. De forsøgte, også at få mig til at udfylde en bøde udenfor mens politiet var tilstede.

Dette kontrollør par påstår, at de har haft problemer med mig for et par måneder siden på Viby torv. Jeg har ikke fået nogen bøder de sidste par måneder eller nogensinde.

Jeg mener, især den etniske af dem er racist (serber). Dette kontrollørpæ er generelt meget konfronterende.

Klagen skal tages seriøst eller anmeldes midttrafik for racisme i Danmark eller EU."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder kontrolafgift xx udstedt til klageren den 15/3 2018 da hun ikke overholdte Midttrafiks gældende rejseregulering vedrørende straks-billettering.

I bybusserne i Aarhus er der straks- og selvbillettering hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar uden unødigt ophold at købe en billet straks passageren er steget ind i bussen og før passageren sætter sig på et sæde.

Klageren klagede over kontrolafgiften og billetkontrollørens adfærd til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet svarede klageren, at en betingelse for at få klagen behandlet i Ankenævnet er, at klagen først har været behandlet hos trafikselskabet. Klageren svarede derpå Ankenævnet:

Som forudset har Midttrafik ikke undersøgt sagen, og truffet en hurtig afgørelse.

Du får her afgørelsen, som dokumentation til eksisterende klage, som vi har korresponderet om i dag, dags dato.

Du har allerede gebyret.

I må i Ankenævnet forstå, at denne praksis, som Midttrafik fører har forgået længe, både ifht. vold og racisme.

I kan vælge at tage klagen seriøst ellers klager jeg til EU, hvormed eventuelt videomateriale kan fremhentes, og dermed tages konkret stilling til sagen.

Pointen er, at jeg ikke har tænkt mig at betale bøden uanset om Midttrafik, Politiet eller Ankestyrelsen synes andet.

Det er sådan at mange mennesker, som benytter offentlig transport oplever samme hændelser, og klager til jer, men i tager ikke klagerne seriøst, som er tydeligt ud fra din egen skriftlige svar.

Pågældende serbiske kontrollør har selv givet udtryk for at han er serber og racist. Han har stået og råbt det i bussen flere gange. Jeg har dog ikke modtaget bøder fordi mine billetter var elektroniske. Midttrafiks kontrollør chikanere alle, men især etniske minoriteter. Det er set utallige gange.

Jeg afventer din afgørelse, som vil blive sendt videre til EU.

Med venlig hilsen,

Nil Bilici

Klageren skrev i sin klage til Ankenævnet:

Jeg stod på bussen v magasin Århus C. Jeg købte produkter i Magasin kl. 12.50. Bon forefindes. Jeg ventede efterfølgende på bussen i ca. 5 min og stod på 4A v magasin. Jeg købte billet mens bussen kørte. Stod på bagside i en lang bus. Jeg stod og puttede kontanter i automaten foran i bussen (billet forefindes). En kontrollør råbte ind ad busdøren i Busgaden (stoppestedet efter magasin) om jeg havde billet, jeg sagde, at jeg var ved at købe en billet, han konstaterede at jeg snød. Han steg på bussen, og vil udskrive en bøde. Jeg prøvede flere gange, at fortælle ham, at jeg var stået på hos magasin, og at han måtte se min billet. Det ville han ikke. Han råbte og tog fat i min jakke flere gange, ig rev i mig. Jeg sagde, at han ikke var politi, men han refererede til alt det han måtte. Han fulgte mig ikke pænt ud af bussen for at tale. Jeg var nødt til at forsøge at flytte hans hænder fra min jakke, for at komme forbi. Han stod med fronten til mig hele vejen. Han var meget aggressiv. Jeg blev udenfor truet med benspænd.

Politiet kom og fik mit ID. Jeg har ikke skrevet under på noget, men modtager en bøde med posten. Den udlandske kontrollør forsøgte at få min bon fra magasin, men jeg beholdte både bon og billet. De forsøgte, også at få mig til at udfylde en bøde udenfor mens politiet var tilstede.

Dette kontrollør par påstår, at de har haft problemer med mig for et par måneder siden på Viby torv. Jeg har ikke fået nogen bøder de sidste par måneder eller nogensinde.

Jeg mener, især den etniske af dem er racist (serber). Dette kontrollørpæ er generelt meget konfronterende. Klagen skal tages seriøst eller anmeldes midttrafik for racisme i Danmark eller EU.

Klageren stod på bussen ved Magasin hvilket er stoppestedet Emil Vetts Passage og hun skriver i klage at hun købte sin billet medens bussen kørte.

Billetkontrollørerne er udstyret med en håndholdt computer og loggen fra denne viser, at billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet Busgaden kl. 12:59:58 og at det var vogn 495 der kørte på linie 18.

Klageren har indsendt sin billet og billetten viser, at billetten er købt i vogn 495 og med en tidsgyldighed til kl. 15:01. En kontantbillet – købt i en billetautomat – i en bybus i Aarhus har en tidsgyldighed på 2 timer hvorfor billetten er købt kl. 13:01.

Vogn 495's GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet Emil Vetts Passage kl. 12.58.54 og kørte fra stoppestedet igen kl. 12:59:44. Bussen ankom til stoppestedet Busgaden kl. 12:59:45.

Klageren oplyser, at hun stod på bussen via bussens bagerste dør. Bussen som klageren kørte med var en 18 meter Solaris ledbus hvor billetten er placeret på midterperronen. Bussen har 3 sæt dobbeltdøre og ved disse er der skiltning med følgende tekst:

Betal med mønter, Midttrafik app eller rejsekort

Køb billet/klip i Midttrafik app før påstigning

Køb kontantbillet midt i bussen - straks efter påstigning

Husk gyldig billet, så undgår du en kontrolafgift

Klageren valgte selv at stige ind i bussen via bussens midterste dør og sætte sig på et sæde inden hun købte en billet selvom hun via skiltningen var blevet gjort opmærksom på hvorved hun pådrog sig risikoen for en kontrolafgift.

Billetkontrollen i Aarhus udføres af Securitas for Midttrafik, og i forbindelse med behandling af kontrolafgiften har Midttrafik bedt Securitas om en redegørelse.

Hermed svar på min begrundelse for at give den pågældende person en afgift og et og en forklaring på handlingsforløbet i og uden for bussen.

Min makker (xx) og jeg samt 3 andre kollager er i busgaden hvor vi aftaler hvem der bliver i byen osv. Vi aftaler at xx og jeg tager den første bus der kommer og vælger at en kontrol af en bus der ankommer ca. 12.51 til busgaden. xx står ved bagdøren og jeg ved døren i midten. Da bussen er ved stopper og dørene åbner siger vi billet kontrol så vi kan tjekke de kunder der er på vej ud af bussen. Da dørene åbner, ser jeg en kvinde rejse sig fra sit sæde og med raske skridt går op til billetautomaten og begynder at trække en billet. Jeg siger til hende stille og rolig imens jeg tjekker billetter på kunder der er på vej ud af bussen at hun ikke skal købe den billet og spørge hende hvor hun er stået på, hvorefter hun vender sig om råbende for at bede mig lukke røven og jeg skal bare blande mig udenom, og det i øvrigt ikke kommer mig ved om hun trækker en billet og der kommer ikke mig ved hvor hun er stået på, igen kan mine 3 andre kollager høre hvordan hun verbalt overfalder mig. Jeg kan se hun alligevel vælger at trække en billet og sætter sig op foran, hvorefter jeg stiger ind i bussen og tjekker de kunder der er med i bussen, jeg går forbi klageren som stadig sidder og råber meget højt om at det ikke rager mig om hun har købt en billet for at spørge chaufføren om han ved hvor hun er stået på. Chaufføren er meget usikker men han mener ikke at hun er stået på hvor hun påstår, og jeg vurderer at det er lige meget hvor hun er stået på da hun først trækker en billet da hun ser os som er alt for sent. Jeg går ned til klageren og forsøger at forklare hende at hun altså skal købe sin billet så snart hun kommer ind i bussen, men må opgive at føre nogle form for dialog med hende, og hun bliver mere og mere højt råbene og aggressiv. Jeg beder kunden om noget id, og oplyser hende at jeg ville give hende en afgift, da jeg mener hun har købt billetten alt for sent og det er på ingen måder mulig at kommer i nogle former for dialog med hende. Klageren nægter at vise os noget id, og ville på ingen måder samarbejde med os, igennem hele forløbet råber og skriger Klageren samt er meget aggressiv.

Jeg beder hende om at dæmpe sig og forklar hende at hun skal kunne identificere sig over for os ellers må vi tilkalde politiet, og dette beder hun os om da det stadig ikke rager os om hvem hun er og hvorfor hun har købt sin billet først nu. Min makker kontakter Politiet og vi aftaler med dem at vi ville stå af på park alle for, så ville de komme der og være os behjælpelig. Jeg informer chaufføren om at vi tager klageren af bussen ved næste stop, som chaufføren er enig i da chaufføren og jeg fornemmer at de andre kunder i bussen er begyndt af blive utrygge.

Kunden rejser sig op og stadig råbene forsøger at komme forbi mig for at kunne stå af når fordøren en åbner. Jeg beder hende flere gange at hun skal blive stående så vi kan stige ud af bussen sammen. Min makker (xx) kommer til og står bag ved hende på uden at virke provokere. Af ukendte grunde vender hun om for at kommer forbi min makker for at måske kunne stige ud af midter delen, hvor hun igen får at vide at hun stiger ud af bussen sammen med os, hvortil hun meget aggressiv slår efter min makker 2 gange, så vi tager fat i hende og holder hendes arme og forsøger at få hende til at dæmpe sig.

Bussen stopper ved park alle og vi ledsager hende ud af bussen, da vi ikke er sikker på hun har intentioner om at snakke med os når vi kommer ud af bussen. Da vi kommer ud af bussen, forsøger hun endnu engang at " smutte " forbi os med viftene arme og meget aggressiv fremtoning både verbalt og nonverbalt, da hun mener hun skal på toilet og derfor må vi ikke holde hende tilbage. Jeg forsøger endnu engang at fortælle hende at vi venter på politiet, og at er hun uenig i den afgift jeg har intentioner om at give hende er hun velkommen til at klage over, men igen snakker jeg for døve øre og dialog med hende er kun råben og skrigene. Kunden bliver ved med at snakke om en bon fra magasin og at hun også har en billet " Som er købt for

sent ” og vi opgiver at snakke mere med hende og vælger at vente på politiet, i den tid råber hun stadig og kalder os for alverdens ting og jeg er racist uden jeg faktisk ikke ved hvem hun er og hvad hun hedder.

Politiet ankommer og jeg informer dem om hele forløbet og at vi har ledsaget hende ud af bussen og hvad der er sket på park alle indtil de er ankommet.

Politiet forsøger også at komme i dialog med kvinden som også viser sig at være problematisk og de har også problemer med at få klageren til at vise noget id på sig selv.

Det lykkes for politiet at få hendes Sygesikring, og jeg beder klageren om at udfylde en afgift som hun pure nægter, Politiet spørger mig om hvad jeg skal bruge, og siger at jeg godt kan scanne hendes sygesikring ind i min pda for at oprette en afgift, og jeg spørger den klagende om jeg må scanne hendes sygesikring , hvortil hun siger hun er ligeglad for hun betaler ikke den afgift alligevel. Betjenten lader mig scanne hendes sygesikringskort, opretter en afgift og skiver på Papir udgaven at Klageren nægter at underskrive noget.

Politiet informer Klageren om at hun skal være ordentlig over for os, og hun skal oplyse hvem hun er når vi spørge, men igen for døveøre.

Hun omtaler en Etnisk kontrollør og vi ved ikke hvem hun mener ? Jeg er Dansk og min makker er født i Bosnien, men hvorfor vi er racister, har jeg ingen ide om.

Vi har efterfølgende mødt og snakket med passager samt chauffør der så og har set hendes adfærd i bussen, og siger at de faktisk tit møder hende og de er bange for hende.

Vi har forsøgt i denne episode at komme i dialog med Klageren som på intet tidspunkt lykkes, med dialog er altid godt da vi kan oplyse Passager enten muligheder for at klage over vores afgørelse, og eller at med dialog og en venlig tone altid i tvivl spørgsmål altid kommer altid kunden til gode. I denne sag her er jeg ikke i tvivl om afgiften og dialog var på intet tidspunkt mulig.

Mim makker og jeg er færdig og forsætter vores kontrol resten af dagen.”

Hertil har klageren anført:

” Jeg har svært ved at forstå Midttrafiks argumentation, da jeg var ved at købe billetten, da kontrolløren steg ind i bussen. Grunden til at den først blev købt 13.01 og ikke 12.58 er, at jeg talte med kontrolløren samtidig med jeg købte billetten.

Som jeg skrev i min klage er der kun 150-200 meter mellem de to busstoppesteder, og jeg havde ikke nogen intention om ikke at købe en billet, og var igang med at købe en billet.

Desuden;

1. kontrolløren var meget aggressiv, og beskyldte mig med det samme for at snyde. Han rev i min jakke og ruskede mig op til flere gange. Jeg overvejede faktisk en politianmeldelse, da det var ret chokerende.
2. Jeg blev beskyldt for at have kørt "sort" tidligere på Viby Torv, og have mødt samme kontrollører, hvilket ikke er sket. Jeg har ikke fået nogen bøder, og kører som regel på månedskort.
3. Den ene kontrollør, har jeg oplevet to gange nærmest råbe, at han er serber og racist, hvilket jeg finder meget besynderligt.

Jeg mener ikke bøden er berettiget, da jeg ikke havde nogen intention om at snyde, og var ved at købe min billet, da kontrolløren steg ind i bussen, og begyndte at råbe ad mig, og beskyldte mig for at snyde. Jeg snyder aldrig dvs. jeg kører ikke uden billet. Jeg mener, min argumentation skal tages med, da oplevelsen var meget ubehagelig, og nærmest lignede vold.”

Hertil har indklagede anført:

” Midttrafik fastholder kontrolafgiften.

Klageren købte ikke en billet straks hun stod på bussen ved stoppestedet Emil Vetts Passage og henviser til billetkontrollørens udtalelse der fremgår af Midttrafiks sagsfremstilling til Ankenævnet.

Midttrafik kan ikke se, at der tidligere er udstedt en kontrolafgift til klageren på Viby Torv hvorfor Midttrafik er uforstående overfor at billetkontrollørens skulle have udtalt sig om dette.

Derudover har Midttrafik ingen kommentarer til klagerens bemærkninger.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand