

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0082
<b>Klageren:</b>	XX 8260 Viby J.
<b>Indklagede:</b>	Midttrafik
<b>CVR-nummer:</b>	29 94 31 76
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende blandt andet, at der er modsatrettede vejledninger om, hvorvidt kortholder selv skal, eller ikke skal, være checket ind for at tage flere med på sit Rejsekort
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust Rolf Olsen Torben Steenberg Anna Langskov Lorentzen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 1. november 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Klageren skal betale beløbet 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:**

Klageren og en kammerat skulle den 5. marts 2022 med buslinje 40 i Aarhus, hvor de som rejsehjemmel ville checke ind på kammeratens Rejsekort ved at benytte check ind-ekstra-standeren om bord på bussen.

Ifølge klageren checkede hans kammerat dem begge ind, og de satte sig i god tro om at have gyldig rejsehjemmel i bussen. Ved en efterfølgende kontrol viste det sig, at der kun var checket én rejsende ind på Rejsekortet, og klageren blev derfor kl. 01:10 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede klageren over til Midttrafik og gjorde blandt andet gældende, at han normalt altid betaler for sine rejser, at han den 12. november 2021 selv havde checket flere ind på sit eget Rejsekort, og at det er for vanskeligt at finde ud af alle de trin, man skal igennem for at checke flere ind. Videre anførte han, at der er modsatrettede vejledninger om, hvorvidt man selv skal være checket ind eller ej, inden man benytter check ind-ekstra-standeren, fordi der på Rejsekort.dk står, at man ikke må være checket ind, inden man benytter funktionen, men samtidigt i vejledningerne står, at man selv skal være checket ind for at tage flere med på sit Rejsekort. Derudover gjorde klageren gældende, at der ikke gives nogen kvittering, hverken elektronisk eller fysisk, så det er vanskeligt at vide, om man er checket ind. Sluttede anførte han, at Højesteret den 17/2-22 havde tilsidesat en kontrolafgift for manglende gyldig billet grundet tvivlsom/dårlig software.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 12. april 2022 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter passageren selv skal sikre sig gyldig rejsehjemmel, og at der ikke havde været fejl på standen i bussen, som andre havde benyttet til check ind af flere rejsende. Videre anførte de, at der i umiddelbar nærhed af standen i bussen var opsat et klistermærke om fremgangsmåden ved check ind af flere rejsende, og at de ikke kunne kommentere på Højesteretsdommen, der vedrørte en parkeringsafgift.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at ankenævnet i afgørelsen 2022-0007 har udtalt, at principperne i Højesteretsdommen af 17. februar 2022 om en parkeringsafgift godt kan finde anvendelse på kontrolafgifter i kollektiv transport. Afgørelsen har dog ikke betydning for udfaldet af nærværende sag, hvor der ikke var betalt for rejsen, i modsætning til i dommen, hvor kunden isoleret set havde betalt korrekt pris for parkeringen.

Midttrafik har oplyst, at det fremgår af loggen fra Rejsekortstanden, at klagerens kammerat førte sit Rejsekort forbi kortlæseren to gange og derfor anden gang har fået besked om, at Rejsekortet allerede er checket ind kombineret med en "øv-lyd", der indikerer, at noget er galt. Til illustration af dette har Midttrafik indsendt en video, hvor kortholderen fører Rejsekortet to gange forbi standen. Der fremkommer den nævnte "øv-lyd" kombineret med følgende tekst på displayet (stillbillede fra videoen):



På selve standen er der fortløbende vejledning i, hvorledes kunden checker flere rejsende ind, og oplysningen fremgår også på det opsatte mærkat til venstre for kortlæseren, som vist på de indsendte fotos af Midttrafik.

Hertil kommer at der ved check ind af kun én voksen, vil fremkomme følgende besked på kortlæserens display:



Som følge af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne antage, at han var checket med ind på kammeratens Rejsekort, når denne førte kortet to gange forbi standen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet kan ikke afvise, at det kan give anledning til misforståelser hos kunderne, når det både står anført, at man skal være checket ud, inden man påbegynder check ind af flere rejsende, og at man selv skal være checket ind for at tage flere med på sit Rejsekort, men formuleringerne har ikke haft betydning i den konkrete sag, hvor de ikke virkede bestemmende for klagerens og kammeratens ageren i bussen den omhandlede nat.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en passager en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet modtager jævnligt sager, hvor flere rejsende ikke er checket korrekt ind på Rejsekort, og Forbrugerrådet Tænk modtager også mange henvendelser med spørgsmål til brugen af denne funktion. Det må på den baggrund konkluderes, at systemet ikke er nemt at håndtere for passagerne.

Da det tilmed er en funktion, som de fleste passagerer ikke benytter hyppigt, anbefaler ankenævnet parterne bag Rejsekort om at gøre systemet mere intuitivt og at placere informationen dér, hvor kunden har behov for den. Således bør Midttrafik flytte vejledningen om check ind af flere rejsende væk fra check ud standen over til check ind standen, hvor den rettelig bør befinde sig.

Ankenævnet noterer sig, at Midttrafik i nærværende sag har anført, at man kan "kontakte chaufføren for at undgå fejlbillettering". Midttrafik har imidlertid i sag nr. 2022-0107 anført, at chauffører, der bliver spurgt til råds om billettering, er instrueret i at henvise kunden til Midttrafik Kundeservice eller Midttrafiks hjemmeside, hvilket ankenævnet opfatter således, at chaufførerne alene er ansat til at køre bussen.

## **RETSGRUNDLAG:**

Af § 29 i lov om trafikkselskaber fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede 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 750 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. 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 metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

#### **"Baggrund**

Natten til søndag d. 5/3 2022 var jeg kunde i buslinie 40. Min medstuderende, [navn udeladt] og jeg steg på ved stoppestedet "Park Allé/Banegårdspladsen (Aarhus Kom)" med destinationen "Rosenvangskolen/Vilhelm Becks Vej (Aarhus Kom)". Grundet ikke medbragt Rejsekort regnede jeg med, at skulle købe en mobilbillet eller en alm. billet ved chaufføren. Der blev dog reklameret for Check Ind Ekstra som virkede som en smart funktion, hvorfor [kammeraten] checkede os begge ind på denne særlige stander. Ved kontrol på i bussen fremgik det for kontrolløren 64 at [kammeratens] rejsekort viste én Check Ind Ekstra billet. Dette skulle jf. 64 have været registreret som to Check Ind Ekstra billetter for at have været en gyldig rejse. Jeg blev derfor pålagt en kontrolafgift for første gang nogensinde.

## God tro

64 var ikke i tvivl om at vi havde handlet i god tro, men forklarede at han var uden bemyndigelse til at kunne annullere kontrolafgiften (ekstern G4S kontrollør). Vi havde derfor en kort og rolig dialog om klagemulighederne. Hans anbefaling ift. klagen var at være ærlige om forløbet. 64 påpegede også at der var problemer med Check Ind Ekstra. Kontrolafgiften er min første nogensinde og jeg har siden den aften været ked af oplevelsen og brugt mange ressourcer på denne principelle sag. Det er mig uvist om MidtTrafik har kontaktet 64 eller set overvågning fra bussen da de deres afgørelse over min klage anerkender, at der har været handlet i god tro. Da MidtTrafik har anerkendt at der har været handlet i god tro vil jeg ikke yderligere redegøre for dette.

## 3 forskellige procedurer

Jeg har spekuleret meget i årsagen til hvad der gjorde at jeg endte med kontrolafgiften. Derfor undersøgte jeg proceduren, hvor jeg fandt både fejl, men også flere forskellige og modsigende procedurer for samme funktion - nemlig Check Ind Ekstra, hvorfor jeg endte med at klage. Af Rejsekortets hjemmeside fremgår nedenstående procedure til brug af Check Ind Ekstra:

### VEJLEDNING TIL CHECK IND EKSTRA

#### Check flere ind / medbring hund og eller cykel

- Du skal checke flere personer ind, som alle rejser på dit rejsekort
- Du skal medbringe en hund eller cykel



**1**

Tryk først på + for at aktivere check ind ekstra-funktionen.



**2**

Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.



**3**

Tryk → for at navigere hen til den kundetype, du vil checke ind.



**4**

Tryk + for at vælge antal.



**5**

Bekræft ved at holde rejsekort hen på Det Blå Punkt, til du hører et "Tak og god rejse".

#### UDDYBNINGER:

1. Check Ind Ekstra kan benyttes som en almindelig Check Ind, uden brug af trykknapperne
2. Rejsekort må ikke være Checked Ind, når Check Ind Ekstra skal benyttes. Check derfor rejsekort ud inden brug af Check Ind Ekstra
3. Kunden skal være opmærksom på saldoen, idet der trækkes en forudbetaling for hver valgt kundetype
4. Husk at foretage Check Ind ved hvert skift af transportmiddel
5. Når kunden foretager Check Ud, er den midlertidige indstilling væk fra kortet.

#### FAKTA

Medio september 2012 kommer Check Ind Ekstra i drift og som kan bruges til:

1. Almindeligt Check Ind
2. Check Ind Ekstra (flere kundetyper på samme rejsekort)
3. Ændre midlertidig indstilling på rejsekort (for rejsekort flex og anonymt)
4. Kortlæseren bliver placeret, som nr. 2 kortlæser kunden møder på stationen
5. Der bliver opstillet 827 Check Ind Ekstra fordelt i hele landet

Af denne procedure skal der særligt liggelse mærke til uddybning 2; "Rejsekort må ikke været Checked ind, når Check Ind Ekstra skal benyttes. Check derfor rejsekort ud inden brug af Check Ind Ekstra". (Bilag 1) 1 Der skal særligt liggelse mærke til den uddybning da der på Rejsekortets hjemmeside også fremgår nedenstående procedure til brug af Check Ind Ekstra (Bilag 2) :

## Check flere med ind på ekstra-kortlæseren

På ekstra-kortlæseren kan du checke dig selv og medrejsende, din cykel eller din hund ind på dit rejsekort. Kortlæseren er markeret med 'Ekstra' på toppen.

I kan rejse flere sammen på et rejsekort personligt, rejsekort med pendler kombi, rejsekort flex, rejsekort erhverv og rejsekort anonymt.

Du aktiverer ekstra-funktionen – og tager andre med – ved at trykke på tasterne øverst på kortlæseren. Følg anvisningerne på skærmen for at sammensætte den gruppe, der skal rejse. Du kan både tilføje og fjerne kundetyper, f.eks. hvis du kun skal have en cykel med på et rejsekort flex. Hvis du anvender et rejsekort personligt, skal du dog huske selv at være checket ind for at kunne tage andre med på dit kort.

Her står der særligt; "Hvis du anvender et rejsekort personligt, skal du dog huske selv at være checket ind for at kunne tage med dit kort". Der findes altså to procedurer som er direkte modsigende, hvorfor det ikke er påregneligt som forbruger, at vide hvilken procedure der er den korrekte. Yderligere fremhævede MidtTrafik i deres afgørelse over klagen en tredje procedure, som de tekstede:

Der er sat klistermærker op, i umiddelbar nærhed ved Check ind EKSTRA

"Sådan checker du dig selv og flere ind på et rejsekort.

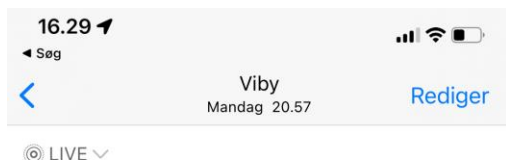
1. Tryk på +
2. Hold dit rejsekort på Det Blå Punkt
3. Vælg voksen eller barn med "pil" og vælg antal med +. Husk at m
4. Afslut check ind ved at holde dit rejsekort på Det Blå Punkt igen

Din check ind EKSTRA indstilling annulleres, når du checker ud.

God rejse!

\*Cykler og store hunde kan ikke medtages i Aarhus bybusser."

Rejsekortet finder selv ud af, at det er nattakst.



I denne nævnes intet om vigtigheden eller ligegyldigheden ved selv at være checket ind før "Check Ind Ekstra". Her nævnes blot i step 3 "Husk at medregne dig selv i antallet", hvilket ved de øvrige fremlagte procedurer ikke fremgår, som også kan skabe tvivl om betydningen af "Ekstra" i forhold til om man starter som 0 eller 1 passager da funktionen hedder "Ekstra". De skriver samtidig at der er sat klistermærker op "umiddelbar nærhed" ved Check Ind EKSTRA standere med ovenstående procedure. Hverken [kammera-

ten] eller jeg huske disse, hvorfor jeg mandag d. 25/4 -2022 tog dette billede fra bussen. Det ville være påregneligt at se klistermærkerne, hvis de var over eller under standen, som forventet efter MidtTrafik i deres afgørelse mente at klistermærkerne ville være indenfor det uspecifikke "umiddelbar nærhed", men som det fremgår af billedet, så fandt jeg ingen klistermærker i bussen. Billedet fremgår i fuld størrelse af bilag 4.

Der findes altså jf. Rejsekortet og MidtTrafik tre forskellige procedurer: 1. Hvor det nævnes som vigtigt IKKE at checke at sig selv ind først. 2. Hvor det nævnes som vigtigt at checke sig selv ind først. 3. Hvor der slet ikke nævnes noget om betydningen af at checke sig ind først.

### **Forbrugerrådet Tænk om "Check Ind Ekstra"**

Forbrugerrådet Tænk har udtalt nedenstående om "Check Ind Ekstra" (Bilag 3) :

#### **Passagerpulsens mener**

Check flere ind på rejsekortet er en vigtig funktion for passagerer, der rejser med rejsekort. Mange passagerer oplever de specielle standere, det skal gøres på, som besværlige.

Selv om informationen er forbedret, er der stadig brug for, at den bliver endnu bedre, og at proceduren forenkles, så den er intuitiv.

Det skal være muligt at checke flere personer ind i alle busser, også der hvor det ikke er muligt i dag.

Her er det særligt bemærkelsesværdigt at Forbrugerrådet Tænk vurderer at der er brug for at proceduren bliver forenklet så den er intuitiv. De mener altså at den på nuværende tidspunkt ikke er intuitiv. Dette bekræfter altså at problemer med denne stander ikke er et enkeltstående tilfælde.

### **Opsummering**

Der er mellem undertegnet og MidtTrafik enighed om at der har været handlet i god tro om, at have været i besiddelse af en billet på kontroltidspunktet. Med så mange modsigende procedurer på Check Ind Ekstra vurderes det ikke som værende påregneligt som forbruger, at vide om indtjekningen er sket korrekt. Da alle procedurer er offentlige tilgængelige, bør alle procedurer være brugbare som forbruger, men dette kan tydeligvis ikke lade sig gøre grundet de fundne modstridigheder. Alle de for-

skellige procedurer skaber også en rimelig tvivl om, at uanset hvilken procedure der har fremgået i bussen, så har denne ikke været opdateret. Ligesåvel vil de mange offentlige tilgængelige procedurer også skabe tilstrækkelig tvivl om troværdigheden af hvad end MidtTrafik mener har været den rigtige på den pågældende dag, samt at der skulle have været et klistermærke med en rigtig/fejlagtig procedure i umiddelbar nærhed af standen. Der bør også liggelse vægt på Forbrugerrådet Tænks understregning af, at Check Ind Ekstra ikke er intuitiv at benytte som forbruger. Jeg håber at MidtTrafik og Rejsekortet vil få opdateret og forenklet deres procedure, så jeg og andre kunder kan benytte Check Ind Ekstra uden problemer. Svage borger har ikke de samme ressourcer som jeg til at føre sådan en klagesag.

## Bilag og dokumentation

### Forkerte oplysninger af MidtTrafik

MidtTrafik har under sagens forløb kommet med adskillige forkerte oplysninger der har besværliggjort processerne i klagerne. Jeg vil ikke komme nærmere dem da de ikke har særlig relevans, men jeg vil i tilfælde af rykkere blot dokumentere forkerte oplysninger omhandlende betalingsdato. I afgørelsen skriver MidtTrafik at sidste rettidige betalingsdato var 19-02-2022. Dette kan slet ikke lade sig gøre da billetafgiften først er givet 05-03-2022 og med en betalingsdato af 21-03-2022, hvilket er med til at skabe tvivl om MidtTrafiks troværdighed.

Da Midttrafik har behandlet din sag, har betalingen været sat i bero. Sidste rettidige betalingsdato er den 19-02-2022. Du skal blot benytte betalings-ID fra din faktura.

Ønsker du at klage over afgørelsen kan der rettes henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro - [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

Venlig hilsen

Administrativ medarbejder  
Økonomi

Sender du fortrolige eller følsomme personoplysninger til Midttrafik, skal det ske via en sikker mailforbindelse. Se Midttrafiks [privatlivspolitik](#).



midttrafik

Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

Telefon 87 40 82 00  
midttrafik.dk

8260 Viby J

SE: 29943176

### Faktura

Udskriftsdato	07-03-2022
Optræknings-/Ratenr.	01169730 / 001
Debitorident.	<input type="text"/>
Sagsbeh./lokalnr.	
Forfalds/Betalingsdato	05-03-2022 / 21-03-2022
<b>Beløb</b>	<b>750,00</b>

Kontrolafgifter alle busser, tog og letbane

Afgiftsnummer: K

Buslinie: 40 Zone: 301

Kontrolafgift dato: 05.03.22

Kontrolafgift klokken: 01:12:37

”



## Midttrafik anfører følgende:

"Klageren kunne ved billetkontrol på linje 40 ikke forevise gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler. Rejsereglerne siger, at der er straks- og selvbillettering i Aarhus bybusser, hvilket betyder, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet inden eller umiddelbart efter påstigning. Kan man ikke fremvise en gyldig billet ved billetkontrol modtager man en kontrolafgift. Der kan som udgangspunkt ikke tages hensyn til, om kunden er i god eller ond tro i forbindelse med manglen på gyldig billet, men udelukkende om kunden har en gyldig billet eller ej. Uddrag fra rejseregler:

### *"Billettering i Aarhus bybusser*

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

*Du kan ikke købe billet ved chaufføren, men du kan købe billet med kontanter i billetautomaten i bussen.*

*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."*

Klager oplyser selv, at han rejste sammen med en medstuderende, som skulle have checket ham ekstra ind på sit rejsekort. Det var dog ikke foretaget korrekt af den medrejsende, som kun havde checket sig selv ind.

Loggen for pågældende check ind+-stander viser, at den medrejsendes rejsekort var i kontakt med validatoren 2 gange i træk.

Klager mener ikke, at vejledningen til at tjekke flere ind er tilstrækkelig eller inden for synsvidde.

Nedenstående billede er fra den bus, klager kørte med, da han fik kontrolafgiften.

Check ind +-standeren er lige ud for en, når man går ind ad døren, mens den udvidede vejledning hænger til venstre lige inden for døren.



Den udvidede vejledning er udelukkende et supplement, idet man vejledes på selve standeren. På check ind+ standeren er der en pil med ledsageteksten "Check flere ind", der peger op mod knapper øverst på standeren. Knapper som skal bruges ved check ind af flere. Der er endvidere en pil med ledsageteksten "Check ind", der peger ned af mod den blå skive.



Når man tjekker ind uden at aktivere knapperne, får man beskeden "Check ind Ok Voksen: 1 – God rejse". Man får samtidig den almindelige rejsekortpling-lyd af et godkendt check ind.



Hvis man efterfølgende tjekker ind igen, får man beskeden "Check ind Ok Voksen 1 – Rejsekort er allerede checket ind". Man får samtidig en tydelig øv/fejl-lyd, der signalerer, at der er en fejl.



Klager og dennes rejseledsager er ved nr. 2 check ind altså blevet gjort opmærksom på, at der er noget galt, men har undladt at reagere. Havde de henvendt sig til chaufføren, havde denne kunne henvise til den udvidede vejledning.”

### **Hertil har klageren anført:**

**”OBS: Dokumentation for Midttrafiks modsigende vejledninger findes i tidligere fremsendte. Bemærkninger**

- Midttrafik undgår gentagende gange at redegøre for, at have tre forskellige vejledninger til Check Ind Ekstra og viser dermed ingen interesse i at få opdateret og ensartet vejledninger.
  - Midttrafiks modsigende vejledninger må betragtes, som vildledende og urigtige oplysninger, hvilket jf. MFL §3 er ulovligt.
  - Midttrafiks sagsfremstilling er hverken dateret eller underskrevet, hvorfor den må betragtes som ugyldig, utroværdig og med ukendt afsender.
  - Ukendt afsender har i sin sagsfremstilling taget et billede fra hvad de mener er den pågældende bus. Dog har de valgt at tage billedet på en måde, så man ikke kan læse hvad der står på vejledningen. Ukendt afsender skjuler endnu engang betydningen af om man skal checke sig selv ind først eller medtage sig selv ved “check flere ind”, hvilket de også udelader at fortælle om i den efterfølgende gennemgang af standen. Det er dybt problematisk at skulle vælge mellem de to muligheder “check flere ind” eller “check ind”, når der det ene sted står det er vigtigt at checke sig selv ind først og andre steder vigtigt, at man ikke checker sig selv ind først.
  - Ukendt afsender har i vedhæftede logfil vist at rejsekortet er anvendt to gange på standen efter hinanden. Den første transaktion står der intet ved andet end at der har været en transaktion, mens der for nummer to er angivet et trukket beløb. Der har altså netop ikke været nogen øv/fejl lyd som ukendt afsender mener. Som klager kan jeg ikke huske om der har stået 1 checket ind første gang og 1 ekstra checket næste gang eller 2 checket ind samtidig. Det kan dog virke sandsynligt at [kammereaten] jf. vejledningen har checket sig selv ind først og derefter checket klager ind ved muligheden Check Ind Ekstra, hvorfor standen er benyttet to gange. Derfor er det problematisk at der kan findes vejledninger som modsiger hinanden i forhold til hvad der skal gøres først. Midttrafik har under intet tidspunkt i forløbet argumenteret, dokumenteret eller bevist, hvilken vejledningen der har været i bussen eller hvilken procedure der været den rette den pågældende dag.

**Konklusion** Busbøden skal frafalde da uanset hvad Midttrafik mener nu i sagsfremstillingen eller tidligere har ment er den korrekte procedure for Check Ind Ekstra, så kan eller vil Midttrafik ikke redegøre for, hvilken procedure der har været korrekt d. 5/3 ved at have flere modsigende vejledninger. Klager er fortsat sikker på at have benyttet Check Ind Ekstra korrekt jf. stander og vejledning ved indtjekning d. 5/3 2022.


### Midttrafiks håndtering af sagen

Slutteligt vil jeg gøre opmærksomme på Midttrafiks håndtering af forløbet i denne sag. Midttrafik har misligholdt ABTM's deadlines uden at informere herom, hvilket har trukket sagen i langdrag. Først ved påmindelse af klager og ABTM har Midttrafik reageret blandt andet ved at svare, at sagen skulle håndteres af direktionen. Dog virker dette til at være usandt da den er fremsendt af en kundeservicemedarbejder. Midttrafik har valgt ikke at underskrive eller datere deres sagsfremstilling, hvilket er yderst kritisabelt. Deres sagsfremstilling må derfor betragtes som anonym, ugyldig og utroværdig. Misligholdt behandlingstid af Midttrafik skal komme til klagers fordel, da det for klager med tiden bliver sværere at huske forløbet og fordi Midttrafiks oplysninger i sagsfremstillingen kan være forandret på denne tid. Midttrafik har gentagende gange afgivet forkerte oplysninger herunder ved at angive seneste betalingsdag på den første afviste klage til at være 19/2. Altså langt før bøden overhovedet var udstedt. Midttrafik fremstår altså på flere måder i denne sag som utroværdige og/eller uprofessionelle.

Da Midttrafik har behandlet din sag, har betalingen været sat i bero. Sidste rettidige betalingsdato er den 19-02-2022. Du skal blot benytte betalings-ID fra din faktura.

Ønsker du at klage over afgørelsen kan der rettes henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro - [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)

Venlig hilsen

  
Administrativ medarbejder  
Økonomi

Sender du fortrolige eller følsomme personoplysninger til Midttrafik, skal det ske via en sikker mailforbindelse. Se Midttrafiks [privatlivspolitik](#).

  
**midttrafik**  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg  
Telefon 87 40 82 00  
[midttrafik.dk](http://midttrafik.dk)

Slutteligt har Midttrafik valgt at øge deres bødetakst til 1000 kr. alt imens de ikke kan eller vil redegøre for falske/modsigende vejledninger, som giver kunder der handlet i god tro en dyr bustur, som de til sammenligning kunne have fløjet med redeligt selskab til anden side af jorden for.”

### Til dette har Midttrafik svaret:

”Midttrafiks sagsfremstilling er sendt pr. mail, hvor der både er dato og underskrift.


Helt generelt vil vi altid opfordre vores kunder til at kontakte Midttrafik på forhånd, hvis de mener, at vores regler og vejledninger fremstår uklart for dem. Alternativt kan de kontakte chaufføren ved rejsens start, så de herved kan undgå evt. misforståelser og fejlbillettering.

Klager siger, at vejledningerne er forskellige og at ”der står det ene sted det er vigtigt at checke sig selv ind først.”

Det er dybt problematisk at skulle vælge mellem de to muligheder “check flere ind” eller “check ind”, når der det ene sted står det er vigtigt at checke sig selv ind først og andre steder vigtigt, at man ikke checker sig selv ind først.

Det er ikke korrekt, at det står i nogle af vejledningerne, at man skal checke sig selv ind først. De 3 vejledninger, som klager refererer til, er korrekte og siger grundlæggende det samme.

### Check flere med ind på ekstra-kortlæseren

På ekstra-kortlæseren kan du checke dig selv og medrejsende, din cykel eller din hund ind på dit rejsekort. Kortlæseren er markeret med 'Ekstra' på toppen. 

I kan rejse flere sammen på et rejsekort personligt, rejsekort med pendler kombi, rejsekort flex, rejsekort erhverv og rejsekort anonymt.

Du aktiverer ekstra-funktionen – og tager andre med – ved at trykke på tasterne øverst på kortlæseren. Følg anvisningerne på skærmen for at sammensætte den gruppe, der skal rejse. Du kan både tilføje og fjerne kundetyper, f.eks. hvis du kun skal have en cykel med på et rejsekort flex. Hvis du anvender et rejsekort personligt, skal du dog huske selv at være checket ind for at kunne tage andre med på dit kort.

Ovenstående vejledning fra rejsekort.dk siger, at man skal aktivere ekstra-funktionen ved at trykke på tasterne øverst på kortlæseren.

Teksten ”Hvis du anvender et rejsekort personligt...” henviser til, at man ikke må checke flere ind på et rejsekort personligt uden selv også at være checket ind. Har rejsekortindehaveren fx et pensionistkort eller en anden form for billettering, skal man altså fortsat medregne sig selv i gruppen, man checker ind.

## VEJLEDNING TIL CHECK IND EKSTRA

### Check flere ind / medbring hund og eller cykel

- Du skal checke flere personer ind, som alle rejser på dit rejsekort
- Du skal medbringe en hund eller cykel



I den uddybende vejledning står der også, at man skal starte med at aktivere ekstra-funktionen, før man holder rejsekortet på det blå punkt.

## Check ind EKSTRA

Sådan checker du dig selv og flere ind på et rejsekort

1. Tryk på +
2. Hold dit rejsekort på Det Blå Punkt
3. Vælg voksen eller barn\* med og vælg antal med

Husk at medregne dig selv i antallet

4. Afslut check ind ved at holde dit rejsekort på Det Blå Punkt igen

Din check ind EKSTRA indstilling annulleres, når du checker ud.

God rejse!

\* Cykler og store hunde kan ikke medtages i Aarhus bybusser

Ovenstående vejledning fra bussen siger også, at man skal trykke +, før man holder rejsekortet på det blå punkt.

Det fremgår af sagsfremstillingen, at billedet med placeringen af hhv. vejledning og check ind ekstra-standeren er fra den bus, klager kørte med, da han fik kontrolafgiften. Formålet var at vise den indbyrdes placering af vejledning og stander, hvorfor der ikke var fokuseret på, at vejledningen skulle være læsevenlig.

Loggen viser ikke lyde. Den viser derimod bl.a. saldo og forudbetaling. Det fremgår da også, at der kun er trukket forudbetaling for en person på 25 kr.

På vedhæftede videoklip kan man høre standerens lyde, når man checker ind 2 på hinanden følgende gange på samme stander.

Det er beklageligt, at Midttrafik er kommet til at sende en faktura med en forkert betalingsdato. Det har dog ingen betydning for sagens afgørelse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand