

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0380
Klageren:	XX på vegne af YY 8000 Aarhus C
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 500 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at klagerens datter havde checket ind inden påstigning, samt at hun har været udsat for forskelsbehandling, idet en anden kunde ved en senere billetkontrol ikke fik en kontrolafgift for samme forseelse Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 500 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter på 14 år skulle den 23. april 2024 rejse med Letbanen fra Odder mod Lisbjergskolen. Letbanen forlod Odder Letbanestation kl. 15:04:09.

Ved Malling kom der billetkontrol ombord, og kontrolløren loggede sin påstigning kl. 15:15:16.

Klagerens datter fremviste sit Rejsekort, som ikke var checket ind og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 500 kr.

Den elektroniske kontrolafgift:

23/04 15:17 -

Start 23/04-2024 15:17:50	Beløb 500	Årsag Rejsekort manglende check in	Telefonnr.
COO 	Køn K	Navn 	
Adresse 	CO 	Fremmed adresse 	
ID type Ingen ID	ID gyldig fra 0	Giro-serienr. 	Gruppenr. 91
Kontrollør (1085) (646)	Note sidst tjekket ind d. 14/4-24	Bemærkning Siddende buspassager (SB)	
Eksporteret? Ja			

Print

Gåseddel: 23/04 15:15 -

Start 23/04-2024 15:15:16	Slut 23/04-2024 15:18:32	Kontrollør (1005) (587)	
Gruppe 91	Stop Malling (Letbane)	Linje L2 Lisbjergskolen	Busnr. 1102
Afvigelse 0			
Antal passagerer 15	Antal kontantgebyrer 0	Antal girogebyrer 0	Antal services 0
Billetvalmask. ude af drift? Nej	Zonevisning ude af drift? Nej	Billetmask. ude af drift? Nej	
Gruppenr. 91	Note 		

Klagerens datter anmodede efterfølgende Midttrafik den 6. maj 2024 om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun var helt sikker på, at hun havde checket ind ved Letbanen i Odder, samt at hun havde set på skærmen, at hendes check ind var korrekt gennemført.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 26. august 2024 med den begrundelse, at klagerens datter ifølge Rejsekorthistorikken ikke var checket ind, samt at de to kortlæsere til check ind på Odder Letbanestation havde været i drift omkring tidspunktet for hendes påstigning.

Derpå henvendte klageren sig til Midttrafik den 9. september 2024 og gjorde gældende, at hendes datter en uge eller to efter billetkontrollen den 23. april 2024 havde overværet en kontrolsituation med samme kontrollør og en anden ung passager, hvor denne unge passager ikke blev pålagt en kontrolafgift, selv om omstændighederne var de samme som i klagerens datters sag.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens datter ikke var checket ind ved billetkontrollen. Midttrafik understregede, at kontrolløren ved billetkontrollen, i overensstemmelse med retningslinjerne, vurderer, om der foreligger gyldig rejsehjemmel i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Midttrafik har over for ankenævnet fremlagt klagerens datters Rejsekorthistorik:

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode eller vis historik fra (e) 01-04-2024 til (f) 18-09-2024 Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	01-04-2024	15:26	Tank-op		Kolind	100,00	130,95	
+	49	01-04-2024	15:26	Kolind	16:24	Aarhus H	-31,20	99,75
+	50	14-04-2024	16:25	Kolind	18:26	Odder	-42,00	57,75
	23-04-2024	15:15	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
	23-04-2024	15:16	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
	23-04-2024	15:16	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
+	51	28-04-2024	14:24	Kolind	15:14	Vestre Strandalle	-27,60	30,15
+	52	30-04-2024	13:54	Linje : 1008 Skovbakkeskolen (Odder Kom)	13:54	Linje : 1008 Skovbakkeskolen (Odder Kom)		30,15
+	53	30-04-2024	13:55	Linje : 1002 Skovbakkeskolen (Odder Kom)	14:01	Linje : 1002 Snærlidvej (Odder Kom)	-11,25	18,90
+		01-05-2024	13:58	Tank-op		Odder	100,00	118,90

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn

CPR-nr. / CVR

Kundenr.

Kortnr.

Korttype

Rejsekort personligt

Kortstatus

Saldo

Udløbsdato

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og Rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standen display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

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

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens datter havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

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

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

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

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

Den omstændighed, at en anden kunde, ifølge klageren, ikke foreviste gyldig rejsehjemmel til en kontrollør, men ikke modtog en kontrolafgift, ændrer ikke på, at klagerens datter ikke foreviste gyldig billet i kontrolsituationen, og at Midttrafik er berettiget til at fastholde kontrolafgiften.

Ankenævnet har ikke mulighed for at gå nærmere ind i en bedømmelse af den af klageren omtalte anden kontrol.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler dissens vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 500 kr. til barn ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som

monopol lignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 375 kr.”

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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

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 Rejekort 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 Rejekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klagen drejer sig om forskelsbehandling mellem passager ved samme kontrollør. Min 14 årige datter fik den 23-04-2024 en kontrolafgift fordi hendes rejsekort ikke var registreret korrekt, selvom hun har ført kortet hen over kortlæseren som normalt.

Efterfølgende oplever hun en lignende episode med samme kontrollør dog med en anden jævnaldrende passager. I den episode lader kontrolløren den pågældende dreng slippe for en bøde med forklaringen om at det gør han nogle gange hvis han kan se der er tale om en forseelse, passageren har travlt eller lignende.

Jeg vil belyse at der sker en forskelsbehandling i praksis, hvorfor jeg heller ikke mener at min datters kontrolafgift bør fastholdes, når hun oplever at en anden passager i samme situation kan undgå en afgift. Efter episoden hvor jeg talte med en Midttrafik medarbejder i en anden henseende, spurgte jeg om hvorvidt det kunne være rigtigt, at det min datter havde oplevet med forskelsbehandling var normal procedure. Hertil var svaret; ”det er den enkelte kontrollør der vurderer om han mener der skal gives en bøde eller ej”.

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift AXXXXX udstedt til klagers datter d. 23.4.2024 i L2 (Letbanen), da hun ikke havde en gyldig billet. Klagers datter fremviste sit rejsekort, men det var ikke tjekket ind.

Kontrolløren har noteret:

Årsag: Rejsekort manglende check in.

Bemærkning: Siddende buspassager (SB).

Note: sidst tjekket ind d. 14/4-24.

Uddrag fra rejseregler:

"Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Lemvigbanen.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning.

Ved påstigning i bussen, og før du sætter dig, skal du uden unødigt ophold købe billet eller checke ind med rejsekort.

Hvis du bruger Midttrafik app, skal du købe billet eller bruge et klip, inden du stiger på bussen.

Det er dit eget ansvar at have købt den rigtige billet."

Klager oplyser, at hun er helt sikker på, at hun har tjekket ind, da hun havde kigget på skærmen om hvor mange penge hun havde på sit kort.

Klagers rejsekorthistorik viser, at kortet ikke var checket ind, da hun blev kontrolleret. Den seneste handling var en rejse 9 dage før.

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode

eller vis historik fra (e) 01-04-2024

til (i) 18-09-2024

Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
+	01-04-2024	15:26	Tank-op		Kolind	100,00	130,95	
+	49	01-04-2024	15:26	Kolind	16:24	Aarhus H	-31,20	99,75
+	50	14-04-2024	16:25	Kolind	18:26	Odder	-42,00	57,75
	23-04-2024	15:15	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
	23-04-2024	15:16	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
	23-04-2024	15:16	Kontrolmærke		Aarhus H		57,75	
+	51	28-04-2024	14:24	Kolind	15:14	Vestre Strandalle	-27,60	30,15
+	52	30-04-2024	13:54	Linje : 1008 Skovbakkeskolen (Odder Kom)	13:54	Linje : 1008 Skovbakkeskolen (Odder Kom)		30,15
+	53	30-04-2024	13:55	Linje : 1002 Skovbakkeskolen (Odder Kom)	14:01	Linje : 1002 Snærlidvej (Odder Kom)	-11,25	18,90
+		01-05-2024	13:58	Tank-op		Odder	100,00	118,90

1

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn

CPR-nr. / CVR

Kundenr.

Kortnr.

Korttype

Rejsekort personligt

Kortstatus

Saldo

Udløbsdato

Der blev kontrolleret logs for alle kortlæserne på stationen i forbindelse med den oprindelige klage. De var alle i drift. Og der havde været foretaget check ind af andre passagerer i tidsrummet 14.30-15.00

Selve anken går på forskelsbehandling, idet klager oplyser, at hendes datter skulle have oplevet, at samme kontrollør har undladt at udstede en kontrolafgift i en lignende situation.

Klager skriver i klageskemaet til Ankenævnet:

"Efterfølgende oplever hun en lignende episode med samme kontrollør dog med en anden jævnaldrende passager. I den episode lader kontrolløren den pågældende dreng slippe for en bøde med forklaringen om at det gør han nogle gange hvis han kan se der er tale om en forseelse, passageren har travlt eller lignende."

Klager skrev tidligere til Midttrafik:

"Derimod kan jeg oplyse dig om, at min datter en uges tid eller to efter tager samme tur og møde samme kontrollør (heldigvis var hendes kort korrekt registreret denne dag) På denne tur overvære hun kontrolløren tjekke en (ung) medpassageres billet som ikke er gyldig. (Som jeg forstår det af samme årsag som min datters gange forinden) Her er svaret fra kontrolløren at han nogen gange lader folk slippe for bøde hvis han kan se at de har travlt, tror der er tale om en forseelse eller han kan se de har en dårlig dag."

Midttrafik kan grundlæggende ikke udtale sig om detaljer i en sag, der involverer en anden kunde.

Midttrafik har haft klagers udsagn i høring hos kontrolløren.

Kontrolløren har lavet følgende udtalelse d. 20.9.24:

"Jeg erindrer hverken hændelse eller passager.

Derfor beskrives den gængse arbejdsgang således:

Jeg kan med sikkerhed sige jeg ikke lader folk slippe for bøde, med grundlaget "at de har travlt eller bare har en dårlig dag" eller andre årsager. Jeg mindes ikke at have sagt de pågældende ting som beskrevet i ovenstående henvendelse, da reglerne gælder for alle, uanset hvem man er. Passagerer vil altid modtage en kontrolafgift, hvis der ikke er ført korrekt billettering, og det er uanset hvilken forklaring, eller undskyldning kunden må komme med. Når jeg kontrollerer en bus med min kollega, forsøger vi altid at overholde de retningslinjer som Midttrafik sætter. Hvor der ikke bliver gjort forskel på folk, uanset hvem vi står overfor."

Klager skriver i klageskemaet til Ankenævnet:

"Efter episoden hvor jeg talte med en Midttrafik medarbejder i en anden henseende, spurgte jeg om hvorvidt det kunne være rigtigt, at det min datter havde oplevet med forskelsbehandling var normal procedure- hertil var svaret; " det er den enkelte kontrollør der vurderer om han mener der skal gives en bøde eller ej"."

Klager skrev tidligere til Midttrafik:

"Jeg har fået bekræftet, i en anden henseende fra DSB personale, at denne type vurderinger foregå og det er op til den enkelte kontrollør hvad de vurderer – om der skal udstedes en bøde eller ej."

Det er ikke muligt at finde frem til en medarbejder hos Midttrafiks Kundeservice, der skulle have udtalt ovenstående. Det er da også stik imod retningslinjer og procedurer.

Måske klagers mor forveksler DSBs kundeservice med Midttrafiks kundeservice, siden hun først skriver et for senere at skrive noget andet.

Klagers mor har talt med en medarbejder fra Billetkontroladministrationen, der d. 17.9.24 har lavet følgende udtalelse:

"Hvordan jeg oplevede samtalen: Kundens mor talte meget og hun ville ikke lade mig svare på det hun sagde. Hun nævnte til mig i telefonen at hun tidligere havde snakket med en medarbejder i "Kundeservice", som skulle have udtalt at det er den enkelte kontrollør der vurderer om han mener der skal gives en bøde.

Jeg kan huske at jeg spurgte hende, hvem den medarbejder var og om det var en medarbejder fra Midttrafik kundeservice, som havde sagt det og jeg fortalte hende at både vores kontrollører og medarbejderne på telefonen udmærket godt ved at kontrollørernes eneste opgave, er at tjekke om kunden/passagerne har en billet eller ej, også give en kontrolafgift hvis kunden ikke har en billet. Det svarede hun ikke på – men sagde: Du kalder jo indirekte min datter en løgner når du siger det der.

Jeg henviste hende løbende igennem samtalen, i til at hvis hun var uenig i afgørelsen, så skulle de kontakte Ankenævnet og at linket til dem stod i afgørelsen."

Udsagnet om forskelsbehandling baserer sig udelukkende på udokumenterede og ikke helt konsistente udsagn fra klagers datter og klager.

Midttrafik anser det for usandsynligt, at såvel billetkontrolløren som en Midttrafik medarbejder skulle have givet information, der er direkte imod retningslinjer og procedurer."

Til dette har klageren gjort gældende:

"Det er relevant for mig at slå fast, at sagens kerne drejer sig om forskelsbehandling mellem to passager i letbanen mellem Odder og Aarhus, og Jeg er bevidst om, at sagen grundlag derfor bygger på de tilstedeværende parter oplevelse, da hverken jeg, Midttrafiks administrative medarbejder eller ankestyrelsen var til stede i de pågældende situationer.

Midttrafik udtaler blandt andet at *"Udsagnet om forskelsbehandling baserer sig udelukkende på udokumenterede og ikke helt konsistente udsagn fra klagers datter og klager."*

Hvordan havde Midttrafik tænkt sig at min datter skulle dokumentere episoden mellem kontrolløren og drengen. Har de haft en forventning om, at hun skulle tage sin telefon frem og filmede to fremmede mennesker, da det går op for hende, at der er tale om en anden håndtering i den sag? Eller hvordan forstiller de, sig at det skulle kunne dokumenteres.

Ydermere undrer jeg mig over hvad Midttrafik ligger til grund for deres påstand om, *"ikke helt konsistente udsagn fra klagers datter og klager."* Både min datter og jeg har sagt enstemmigt at hun har tjekket ind, men der må være tale om en fejl siden det ikke er blevet registreret.

Min datter skriver selv følgende til Midttrafik:

"Jeg er helt sikker på jeg tjekket ind, da jeg kigget på skærmen hvor mange penge jeg havde på mit kort og efter trykket jeg tjek ind"

I min mail til Midttrafik nævner jeg, at min datter har tjekket ind og måske i den forbindelse ikke har registreret en fejl-lyd ved indtjekning.

Men selve essensen i klager er ikke hvorvidt der er tjekket ind korrekt. Eller hvorvidt der kan være fejl på min datters personlige rejsekort, eller maskines lyd-signal (en vidnesbyrd jeg ikke kan løfte, idet jeg ikke har samme adgang som Midttrafik), men at min datter efterfølgende oplever en identisk episode (da hun sidder i en sådan afstand, at hun kan høre samtalen) med en jævnaldrende

teenager, der ikke får udstedt en bøde, idet kontrolløren her vurdere at der ikke er tale om en bevidst handling fra drengens side. Det er her essensen af klagen opstår.

Midttrafik skriver i deres svar; *"Midttrafik anser det for usandsynligt, at såvel billetkontrolløren som en Midttrafik medarbejder skulle have givet information, der er direkte imod retningslinjer og procedurer."*

Det var dog min klare oplevelse, at den medarbejder jeg havde telefonkontakt med, og henviser til i min mail, var Midttrafik medarbejder, idet han henviste mig til DSB i løbet af samtalen, da han ikke kunne svare på mine spørgsmål. Afslutningsvis får jeg spurgt ham, om han i stedet kan svare på noget i forhold til den fremsendte bøde, hvortil han svaret som nævnt i tidligere mail, at det er op til den enkelte kontrollør at lave en vurdering.

Jeg skal selvfølgelig beklageligt, at jeg i min mail til Midttrafik forvekslede Midttrafiks kundeservice med DSB's kundeservice, idet jeg i min mail får skrevet forkert, og der i begge samtale var tale om en medarbejder fra Midttrafik. Jeg husker desværre ikke navnet på den mandlige medarbejder i første samtale, men jeg mindes, at jeg gentog hans egne ord om det var korrekte forstået, at det var op til den enkelte kontrollør at komme med en vurdering, da jeg fandt det bemærkelsesværdigt, hvorfor jeg også husker min gentagelse af spørgsmålet. Han bekræftede.

Midttrafik skriver i deres svar, at de har talt med den kontrollør der befandt sig på letbanen mellem Odder og Aarhus den dag, som dog ikke husker den konkrete hændelse.

At tænke sig, at den pågældende kontrollør over for sin arbejdsgiver indrømmer at han skulle have forskelsbehandlet i de to episoder må anses for utopi.

Midttrafik hentyder selv til, i vores tidligere mailkorrespondance, at en forskelsbehandling mellem passager, kan have konsekvenser for medarbejderen.

"Midttrafik tager altid en henvendelse om adfærd alvorligt, og herunder sikrer, at kontrollørerne ved, hvilke retningslinjer der skal følges. Jeg kan ikke oplyse dig om, hvilke følger det vil få, men jeg kan garantere dig, at Midttrafik har drøftet din henvendelse og vil følge op på sagen internt."

Som jeg startede med at skrive vil denne sag bygge på påstand mod påstand, idet det kun var min datter og den pågældende kontrollør der var til stedet og gengangere i de to hændelser.

For mig, og på min datters vegne, handler klagen ikke om hvorvidt min datters rejsekort er tjekket korrekt ind eller om fejlen ligger i en manglende opmærksomhed hos hende eller teknisk fejl ved maskinen som eksempelvis lydsignal, hvilket vel ikke kan udelukkes. En bevisbyrde jeg dog aldrig vil kunne løfte fra min position.

Det er selvfølgelig også beklageligt, at jeg i tidligere mail nogle steder har fået formuleret mig upræcist, i en sådan grad at det til tider virker til at flytte fokus.

Sagens kerne er, at den pågældende kontrollør, ud fra min datters erfaring har forskelsbehandlet og udstedt bøde i det her tilfælde til min datter, men undladt det i en anden identisk situation, hvorfor jeg mener at Midttrafik har handlet fejlagtigt og ikke ud fra ens procedure, som de foreskriver, og påpeget i den pågældende situation.

Som tillæg hertil skal nævnes at min datter d. 17. januar 2025 modtog en rykker fra Midttrafik, fem dage efter min modtagelse af mail fra ankestyrelsen med Midttrafiks svar. Jeg finder det både beklageligt, og bemærkelsesværdigt hvorvidt Midttrafik reelt har styr på procedurerne."

Til dette har Midttrafik gjort gældende:

"Vedhæftede dokumentation viser, at klager ikke har ringet til Midttrafik fra sin telefon nummer XXXXXXXX i perioden 23.4.2024-18.9.2024, hvilket er perioden fra kontrolafgiften udstedes til Midttrafik modtager klageskemaet fra Ankenævnet.

Dokumentationen viser også, at Midttrafik Kundecenters eneste mandlige ansatte, som kun er inde som afløser få gange om året, kun har været på arbejde en dag i perioden. Denne dato er 10.7.2024 – cirka 2½ måned efter kontrolafgiftens udstedelse.

Midttrafik fastholder kontrolafgiften, samt at klager ikke fået oplysninger, der er direkte imod Midttrafiks retningslinjer og procedurer fra en Midttrafik medarbejder (mandlig ifølge klager).

Brugeropkald

Starttid: Sluttid:

Filter

Bruger: Optaget:

Opkalder: Køl:

Opkaldte:

Opkaldslængde:

Marker og tryk på CTRL+C for kopiering af linje

Starttid	Bruger	Opkalder	Opkaldte	Opkaldslængde	Optaget	Køl
Ingen data fundet.						

"

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg mener medarbejderen har vel heller ikke kun haft ét opkald d. 13.5
Og forøvrigt er mit telefonnummer (som er brugt i søgningen IKKE rigtig) mit nummer er 27 til sidst og ikke 24 som Midttrafik har brugt i søgningen."

Til dette har Midttrafik gjort gældende:

"Jeg beklager rigtig meget, at der har været brugt et forkert telefonnummer i søgningen.

Perioden for søgningen er ikke tilfældig men yderst relevant, da den dækker tiden fra kontrolafgiften til klager anker. Det er i denne periode klager angiveligt skulle have fået en udtalelse om, at kontrolløren selv må vurdere, om han mener, der skal gives en kontrolafgift.

Jeg har lavet en ny søgning med nedenstående resultat:

Starttid: Sluttid:

Filter

Bruger: Optaget:

Opkalder: Kø:

Opkaldte:

Opkaldslængde:

Marker og tryk på CTRL+C for kopiering af linje

Starttid	Bruger	Opkalder	Opkaldte	Opkaldslængde	Optaget	Kø
fre 06-09-2024 10:47:34	Simone [redacted]	[redacted]	8245	08:58	Nej	Billetkontrol

Klager har d. 6.9.24 talt med Simone fra Billetkontroladministrationen.

Dette stemmer da også overens med nedenstående passage fra sagsfremstillingen, hvor der fremgår at Simone satte spørgsmålstegn ved klagers udsagn om, at en Midttrafik medarbejder skulle have udtalt sig.

Klagers mor har talt med en medarbejder fra Billetkontroladministrationen, der d. 17.9.24 har lavet følgende udtalelse:

" Hvordan jeg oplevede samtalen:

Kundens mor talte meget og hun ville ikke lade mig svare på det hun sagde.

Hun nævnte til mig i telefonen at hun tidligere havde snakket med en medarbejder i "Kundeservice", som skulle have udtalt at det er den enkelte kontrollør der vurderer om han mener der skal gives en bøde.

*Jeg kan huske at jeg spurgte hende, hvem den medarbejder var og om det var en medarbejder fra Midttrafik kundeservice, som havde sagt det og jeg fortalte hende at både vores kontrollører og medarbejderne på telefonen udmærket godt ved at kontrollørernes eneste opgave, er at tjekke om kunden/passagerne har en billet eller ej, også give en kontrolafgift hvis kunden ikke har en billet.
Det svarede hun ikke på – men sagde: Du kalder jo indirekte min datter en løgner når du siger det der.*

Jeg henviste hende løbende igennem samtalen, i til at hvis hun var uenig i afgørelsen, så skulle de kontakte Ankenævnet og at linket til dem stod i afgørelsen."

M.h.t om den mandlige medarbejder kun skulle have haft ét opkald d. 13.5., så er det korrekt. Jeg skrev nedenstående:

Nedenstående billede viser, at han i perioden kun har været på arbejde d. 10.7.2024, Opkaldet med den røde pil d. 13.5.2024 er et indgående opkald til ham, der af gode grunde ikke blev besvaret.

Medarbejderen blev ringet op, men tog ikke telefonen, da han ikke var på arbejde. Beklager, at jeg ikke skrev det tydeligt nok.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Som tidligere nævnt, er det svært for mig at få indsigt i de data, som Midttrafik benytter, og derfor er det også vanskeligt for mig at fremlægge dokumentation for, hvorvidt det er det samlede og korrekte billede af data, der bliver præsenteret. Jeg har ikke adgang til deres systemer.

Desværre går opkaldslisten fra både mit og husstandens øvrige telefoner kun tilbage til cirka 4. november 2024, hvilket er beklageligt, da det derfor ikke er muligt for mig at dokumentere, hvilken dag jeg ringede til Midttrafik, fra hvilket nummer, og hvilken medarbejder jeg talte med. Jeg ved dog, at jeg har kontakttet Midttrafik ved to separate lejligheder, og at jeg i begge tilfælde benyttede samme telefonnummer (XXXXXXXXX).

Som tidligere påpeget, fremgår det klart, at Midttrafik ikke må kontakte klager, mens sagen er under behandling hos Ankestyrelsen. Dette forbud har Midttrafik tydeligvis overtrådt. Midttrafik har således ikke handlet i overensstemmelse med procedurerne og retningslinjerne, hvilket skaber tvivl om, hvorvidt de har fulgt korrekt fremgangsmåde i denne sag.

I relation til sagens kerne, hvor min datter har været udsat for forskelsbehandling af en kontrollør, er det, som nævnt i min tidligere besvarelse, en nærmest utopi at forvente, at den pågældende kontrollør vil indrømme at have foretaget forskelsbehandling og dermed have brudt Midttrafiks retningslinjer og procedurer. Jeg mener, at Midttrafik bør forholde sig til den faktiske situation: At der har været tale om én kontrollør, som ikke har levet op til de gældende procedurer og retningslinjer. Midttrafik bør derfor kunne fremføre en saglig argumentation for, hvorfor min datters bøde skal opretholdes, når en anden person i en identisk situation ikke har fået pålagt kontrolafgift.

Midttrafik har haft mulighed for at tale med den pågældende kontrollør, idet de kender hans identitet gennem deres system. Den eneste udtalelse, der er kommet fra kontrolløren, er, at han ikke kan huske den konkrete episode.

Hvis Midttrafik ikke anerkender, at der har fundet forskelsbehandling sted, vil jeg mene, at fokus i bevisførelsen bør rettes mod dette forhold.”

Til dette har Midttrafik gjort gældende:

”Hvis klager skulle have benyttet en af husstandens øvrige telefonnumre, er hun velkommen til at sende dette, så skal Midttrafik gerne lave en søgning på disse også.

Det er korrekt, at Midttrafik ved en fejl sendte en rykker efter kontrolafgiften blev anket. Denne blev da også annulleret igen, da vi blev opmærksomme på fejlen.

Midttrafik har forholdt sig til den faktiske situation, som er, at klagers datter ikke havde en gyldig billet ved kontrol.

Kontrolløren har ikke kun udtalt sig om, at han ikke kan huske den konkrete episode. Han har også beskrevet den gængse arbejdsgang, hvilket fremgår af sagsfremstillingen.

Kontrolløren har lavet følgende udtalelse d. 20.9.24:

"Jeg erindrer hverken hændelse eller passager.

Derfor beskrives den gængse arbejdsgang således:

Jeg kan med sikkerhed sige jeg ikke lader folk slippe for bøde, med grundlaget "at de har travlt eller bare har en dårlig dag" eller andre årsager. Jeg mindes ikke at have sagt de pågældende ting som beskrevet i ovenstående henvendelse, da reglerne gælder for alle, uanset hvem man er. Passagerer vil altid modtage en kontrolafgift, hvis der ikke er ført korrekt billettering, og det er uanset hvilken forklaring, eller undskyldning kunden må komme med. Når jeg kontrollerer en bus med min kollega, forsøger vi altid at overholde de retningslinjer som Midttrafik sætter. Hvor der ikke bliver gjort forskel på folk, uanset hvem vi står overfor."

"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand