

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	23-0206
Klageren:	XX 8330 Beder
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende mobilbillet på telefonen inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han kom løbende til bussen og nåede at købe en billet, men grundet langsomt netværk blev billetten først registreret efter, at han var steget ombord på bussen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Torben Steenberg Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 20. april 2023 rejste klageren med Midttrafiks buslinje 5A i retningen fra Tangkrogen, hvor han steg ombord ved stoppestedet Harald Jensens Plads.



Ifølge bussens GPS holdt bussen stille ved stoppestedet kl. 09:03:14 og kørte igen kl. 09:03:29:

Pos.	112	Status	Foran
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:02:58</u>	Station	Harald Jensens Plads (Arrive) (Stop 13)
Forsinkelse	-1 sek	Hastighed	26 km/t
Service			
Pos.	113	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:03:14</u>	Station	Harald Jensens Plads
Forsinkelse	10 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	114	Status	Planmæssig
Tidspunkt	20/04/2023 09:03:29	Station	Harald Jensens Plads
Forsinkelse	21 sek	Hastighed	2 km/t
Service			
Pos.	115	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:03:37</u>	Station	Harald Jensens Plads (Departure) (Stop 13)
Forsinkelse	37 sek	Hastighed	22 km/t
Service			

Det fremgår af loggen fra Midttrafik billetapp, at klageren påbegyndte sit billetkøb kl. 09:03:32 fra stoppestedet Harald Jensens Plads og afsluttede købet med betaling via Mobilepay kl. 09:03:44:

Tider

Lagt i kurv **2023-04-20 09:03:32**
 Købt 2023-04-20 09:03:44
 Gyldig fra 2023-04-20 09:03:44
 Gyldig til 2023-04-20 11:18:44

Zoner

Antal zoner 2
 Fra Aarhus Centrum (4301)

Stoppesteder

Fra Harald Jensens Plads/Skanderborgvej (Aarhus Kom)

Ombord på bussen befandt der sig kontrollører, som udstedte en kontrolafgift til klageren kl. 09:03:30 for at købe mobilbilletten om bord på bussen. Kontrolløren noterede, at klageren havde sat sig ned, og at bussen var kørt fra stoppestedet:

Forsiden af kontrolafgiften:

LINJE	ZONE	KL.	STOPPESTED	DAG	MD.	ÅR
5	301	09.03 ₃₀	Harald Jensen P.	20	04	23

Bagsiden af kontrolafgiften:

Andre bemærkninger i forbindelse med billetkontrol:

kl. 09:03:32 billet købt da
vinden er kommet ind.
og har sat sig.
men bussen var

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og begrundede det således:

”Jeg købte billetten da jeg ankom til busstoppestedet, og dette var lige før bussen kom. Bussen kom præcis som rejseplanen skrev, men fordi min telefon var langsom, og kontrolløren allerede var i bussen, fik jeg denne kontrolafgift. Min billet blev købt på samme tidspunkt som bussen ankom, kl 09.03 og min afgift blev skrevet kl 09.05. Jeg havde gyldig billet på tidspunktet hvor afgiften blev udskrevet, og jeg betragter den som ugyldig.”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften, fordi klageren ikke havde forevist gyldig billet ved kontrollen, og de vedhæftede log fra klagerens mobilbilletkøb i Midttrafiks app:

2023-04-25 10:01	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-04-20 09:14	Enkeltbillet	4 zoner	Udløbet	42.00	1 Voksen
2023-04-20 09:03	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-04-19 19:54	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen
2023-04-19 19:54	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	22.00	1 Voksen

Videre anførte Midttrafik:

”Du kører med buslinje 5A vogn 566 og står på bussen ved stoppestedet Harald Jensens Plads, skriver du i din henvendelse. Ifølge bussens data ankom den til stoppestedet kl. 09:03:14. Bussen kører fra stoppestedet Harald Jensens Plads kl. 09:03:29. Dit køb af mobilbillet kl. 09:03:44 er dermed afsluttet efter påstigningen, hvilket er for sent og samtidig også årsagen til kontrolafgiften, som udstedes af billetkontrolløren fra G4s ved stoppestedet Harald

Jensen Plads, hvor kontrolløren har noteret, at mobilbillet er købt, efter du har sat dig ned i bussen.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at det er passagerens eget ansvar, at være korrekt billetteret fra rejsens start. Derfor skal en billetkontrollør, som møder en passager der ikke overholder Midttrafiks gældende rejseregler, udstede en kontrolafgift.

En mobilbillet skal i henhold til handelsbetingelserne være købt og modtaget på din telefon/enhed inden du stiger ind i bussen, og det er dit eget ansvar at sikre dig dette. Handelsbetingelserne godkendte og accepterede du, da du oprettede dig som bruger af Midttrafiks app.

Fra handelsbetingelserne:

Gyldighed

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

Tidsgyldigheden på en mobilbillet er 2 timer og 15 min. (2 timer som normale billetter + 15 min., fordi billetter i app'en skal købes, inden påstigning). Dermed kan en billet købes på forhånd, fx hjemmefra. Her kan du finde spørgsmål og svar vedrørende Midttrafik app'en: www.midttrafik.dk/midttrafikapp/ sporgsmal-og-svar

Jeg beklager, men der er desværre ikke noget jeg kan gøre for dig i dette tilfælde. Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, da du ikke kunne fremvise en gyldig billet købt inden påstigning. Jeg har forståelse for, at det er ærgerligt at modtage en kontrolafgift. Midttrafiks billetkontrol kan ikke administreres ud fra passagerens hensigt, men alene ud fra Midttrafiks rejseregler samt handelsbetingelser. Det er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter de samme regelsæt.”

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet, hvor han oplyste, at han havde påbegyndt købet inden påstigning, og at billetten grundet netværket var i gang med at loades, da kontrolløren skulle se hans telefon.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Efter ankenævnets faste praksis og ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter modtages på passagerens telefon, inden man stiger på transportmidlet. Dette indebærer, at selv om en passager kan forevise en billet ved kontrollen, er billetten ikke gyldig som rejsehjemmel, hvis passageren ikke modtog billetten inden påstigning.

I klagerens sag viser de elektroniske logs fra bussens GPS og mobilbilletter-appen, at klageren ikke kan have modtaget mobilbilletten på sin telefon, inden han steg på bussen den 20. april 2023, idet bussen var i fart fra kl. 09:03:29, og billetten blev modtaget kl. 09:03:44. Det har i relation til rejsereglerne ikke betydning om klageren rent faktisk kunne forevise en billet på telefonen ved en efterfølgende kontrol.

Der kan efter en kundens godkendelse af et billetkøb via Mobilepay opstå omstændigheder, der gør at en billet enten slet ikke leveres til telefonen, fx hvis betalingsmodulet fejler, eller leveres med en vis forsinkelse, fx grundet langsom netværksforbindelse på kundens telefon. Det er derfor også af hensyn til kunderne, at der er denne faste praksis om, at kunden skal vente med at stige på transportmidlet, indtil kunden kan se billetten på sin telefon.

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

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget en, efter min mening, urimelig kontrolafgift, fordi jeg ikke havde en gyldig billet i 15 sekunder efter bussen var kørt fra stoppestedet.

Jeg måtte løbe til busstoppestedet, og nåede lige derhen, ca 30 sekunder før bussen ankom. I det tidsrum fik jeg påbegyndt billetkøbet i appen, inden jeg stod på bussen, men internet forbindelsen var langsom, så billetkøbet blev først registreret efter jeg var steget op i bussen.

Kontrolleren var allerede inde i bussen, så da han skal se min billet, er den stadig igang med at loade ind, og derfor skriver han mig en kontrolafgift.

Jeg finder det helt urimeligt at skulle betale 1000 kr for at Midttrafiks app er langsom, da jeg jo havde påbegyndt mit køb inden jeg steg på bussen."

Indklagede anfører følgende:

"Klager fremviste en mobilbillet, der var købt for sent, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Uddrag fra rejseregler:

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

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

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

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

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

Det fremgår desuden af handelsbetingelserne, som klager godkender og accepterer ved køb af billet:

"Gyldighed

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

Klager skriver selv i oprindelig klage:

"Jeg købte billetten da jeg ankom til busstoppestedet, og dette var lige før bussen kom. Bussen kom præcis som rejseplanen skrev, men fordi min telefon var langsom, og kontrolløren allerede var i bussen, fik jeg denne kontrolafgift."

Klager har i klageskemaet skrevet:

"Jeg måtte løbe til busstoppestedet, og nåede lige derhen, ca 30 sekunder før bussen ankom. I det tidsrum fik jeg påbegyndt billetkøbet i appen, inden jeg stod på bussen, men internet forbindelsen var langsom, så billetkøbet blev først registreret efter jeg var steget op i bussen." Klager skriver altså selv, at klager var stået på bussen uden en gyldig billet.

Dette understøttes af appens administrationslog og bussens GPS.

Klager kørte d. 20.4.2023 med linie 5A i kørselsretning Tangkrogen. Klager oplyser selv, at han stod på bussen ved Harald Jensens Plads.

Det fremgår af loggen fra Midttrafik App, at købet er påbegyndt kl. 09.03.32 og afsluttet kl. 09.03.44.

Det fremgår af bussens log, at den er påbegyndt kørsel fra stoppestedet (fart 2 km/t) kl. 09.03.29 – dvs. 3 sekunder før billetkøbet er påbegyndt, og 15 sekunder efter det er gennemført.

Pos.	112	Status	Foran
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:02:58</u>	Station	Harald Jensens Plads (Arrive) (Stop 13)
Forsinkelse	-1 sek	Hastighed	26 km/t
Service			
Pos.	113	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:03:14</u>	Station	Harald Jensens Plads
Forsinkelse	10 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	114	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:03:29</u>	Station	Harald Jensens Plads
Forsinkelse	21 sek	Hastighed	2 km/t
Service			
Pos.	115	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>20/04/2023 09:03:37</u>	Station	Harald Jensens Plads (Departure) (Stop 13)
Forsinkelse	37 sek	Hastighed	22 km/t
Service			

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand