

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0204
Klageren:	XX 8000 Aarhus C
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende rejsehjemmel, da klageren havde for lav saldo til at checke ind på sit Rejsekort, og da Midttrafik var ophørt med at sælge kontantbilletter i bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke havde mulighed for at tanke op der, hvor hun befandt sig, at hun var klar til at betale med mønter i bussen, som hun altid har været vant til at kunne gøre, samt at hun ikke ved, hvad hun ellers skulle have gjort Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Vibeke Myrtue Jensen Torben Steenberg Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. oktober 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

Beløbet på 840 kr. skal betales til Midttrafik, der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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:

Da klageren om aftenen den 29. december 2023 checkede sit Rejsekort Anonymt ud i Midttrafiks buslinje 1A i Aarhus-bydelen Trøjborg, kom saldoen på Rejsekortet ned på 60,09 kr. og dermed under minimumssaldoen på 70 kr. for at foretage et nyt check ind, og klageren havde ikke mulighed for at tanke Rejsekortet op nogen steder i umiddelbar nærhed.

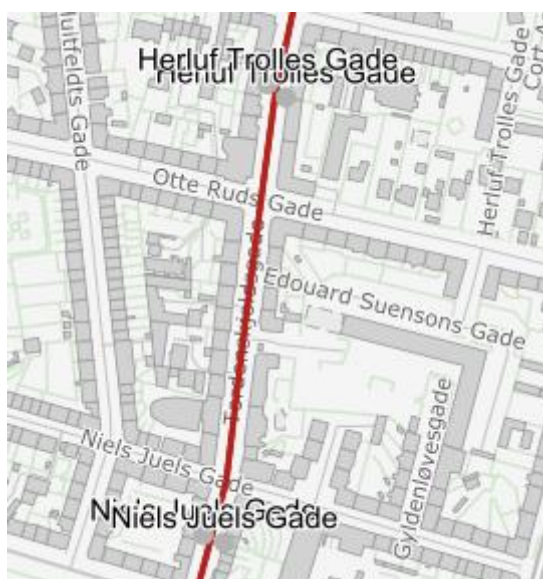
Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	95	21-12-2023	17:22	Linje : 3A Ceresbyen (Aarhus Kom)	17:39	Linje : 1A Kirkegårdsvej (Aarhus Kom)	-77,03	281,80
	96	22-12-2023	10:01	Linje : 925X Aarhus Universitet/Nordre Ringgade	10:38	Linje : 925X Aarhus Lufthavn (Syddjurs Kom)	-107,10	174,70
	97	29-12-2023	11:20	Linje : 925X Aarhus Lufthavn (Syddjurs Kom)	12:09	Linje : 925X Aarhus Universitet/Nordre Ringgade	-96,08	78,62
	98	29-12-2023	17:50	Linje : 1A Niels Juels Gade/Tordenskjoldsgade (Aarhus Kom)	17:54	Linje : 1A Asylvej/Grenåvej (Aarhus Kom)	-18,53	60,09

Den følgende dag – den 30. december 2023 – da klageren igen skulle rejse med buslinje 1A fra Otto Ruds Gade i Trøjborg (enten stoppested, Niels Juels Gade, eller stoppested, Herluf Trolles Gade, se kort herunder) var hun klar over, at hun havde for lav saldo på Rejsekortet til at checke ind, men hun regnede med at kunne betale med mønter i bussen, som hun havde gjort mange gange tidligere.

Billetautomaterne i Midttrafiks busser blev imidlertid afskaffet den 1. november 2023, hvorefter det ikke har været muligt at købe kontantbilletter i Midttrafiks busser.

Udklip af rutekort for buslinje 1A:



Selv om klageren efter ombordstigning konstaterede, at hun ikke kunne betale med mønter – og selv om hun heller ikke kunne checke ind på sit Rejsekort grundet den lave saldo – blev hun dog ombord på bussen, da hun ifølge eget udsagn skulle følge sin kæreste og svigerforældre til Københavns Lufthavn, hvorfra de skulle med et fly til USA, og hvis de var steget af bussen, ville de være blevet forsinkede og ikke have nået flyet.

Syv stop senere – ved stoppestedet Busgaden – steg kontrollører ombord på bussen kl. 09:55:26.

Uddrag af ruteplanen for buslinje 1A:



Ved den efterfølgende kontrol blev der kl. 09:56 sat et kontrolmærke på klagerens Rejsekort, og klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi hun ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	30-12-2023	09:56	Kontrolmærke		Linje : 1A Harald Jensens Plads/Skanderborgvej (Aarhus Kom)		60,09
	30-12-2023	09:57	Kontrolmærke		Linje : 1A Harald Jensens Plads/Skanderborgvej (Aarhus Kom)		60,09
+	30-12-2023	14:15	Tank-op		København H	500,00	560,09
+	99	30-12-2023	København H	14:24	København H		560,09
+	100	30-12-2023	København H	14:35	Marmorkirken St.	-62,40	497,69

Af den elektroniske kontrolafgift, som har været forelagt for ankenævnet, fremgår det, at afgiften blev udstedt til klageren kl. 09:59:25, at kontrolløren som årsag til udstedelsen har angivet "Glemte kort", og at kontrolløren har bemærket "Siddende buspassager (SB)".

Den 12. januar 2024 anmodede klageren Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

"

På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen: Otte Ruds Gade, Trøjborg
Henvendelse: Jeg endte i en kontrol afgift da jeg fulgte min kæreste og svigerforældre mod deres flyafgang. Inden deres besøg havde jeg fuldt mit rejsekort ansvarligt op til at tjekke 4 personer ind og ud i bybusserne. Vi endte med at bruge bybusserne mere end forudset, og jeg opdagede aftenen forinden deres flyafgang, at der ikke var nok tilbage på mit rejsekort til at få dem i lufthavnen. Vi opholdt hos på Trøjborg den sidste aften uden muligheder for at tanke op til den sidste bustur med dem. Heldigvis havde jeg mønter, men fandt hurtigt ud af i bussen, at der ikke kan betales med mønter længere. I og med svigerforældrene havde et fly på den anden side af busturen, var der ikke andet at gøre end at blive i bussen, -ellers havde de simpelthen misset deres fly. Selv gør jeg en dyd ud af at køre med ansvarlighed i den offentlige transport, og aldrig stået i denne situation før. Vær venlig at tage dette særtilfælde i betragtning."

Den 17. april 2024 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, til at hun ikke havde været checket ind, og at saldoen på hendes Rejsekort havde været for lav til at checke ind, samt at hendes Rejsekort ikke havde været i kontakt med nogen af bussens kortlæsere. Midttrafik forholdt sig ikke til det anførte om, at klageren ikke havde kunnet betale med mønter i bussen.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ved kontrollen i Midttrafiks buslinje 1A den 30. december 2023 kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften på 1.000 kr. blev dermed pålagt klageren med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren troede, at hun havde tanket tilstrækkeligt med penge på sit Rejsekort til de planlagte rejser, da det påhvilede klageren selv at holde øje med, at der var en tilstrækkelig saldo på Rejsekortet til at checke ind.

For så vidt angår klagerens forventning om at kunne betale med mønter i bussen bemærker ankenævnet, at klageren, uagtet at hun hurtigt efter indstigning konstaterede, at der ikke kunne købes kontantbilletter, satte sig på et sæde og forblev ombord på bussen syv stop uden at foretage sig yderligere for at sikre sig gyldig rejsehjemmel på anden vis, fx ved at downloade Midttrafiks billet-app og dér købe en mobilbillet.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen, og ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik i sit svar af 17. april 2024 til klageren slet ikke forholdt sig til hendes forklaring om, at hun havde regnet med at kunne betale med mønter i bussen, og ankenævnet finder, at det ikke kan afvises, at klageren ikke ville have indbragt en klage for ankenævnet, hvis Midttrafik havde besvaret denne del af hendes forklaring, samt havde oplyst hende om,

hvordan hun skulle have forholdt sig i situationen. Som følge heraf skal Midttrafik godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

Det bemærkes endvidere, at Midttrafiks kontrollør angav "glemt kort" som årsag til kontrolafgiften, hvilket ikke var korrekt, eftersom klageren ikke havde glemt Rejsekortet.

Ankenævnet henstiller derfor til, at Midttrafik over for sine kontrollører indskærper vigtigheden af, at der angives korrekt begrundelse for kontrolafgiften, da denne i mange tilfælde indgår som en vigtig oplysning i sagsbehandlingen ved en efterfølgende klage over kontrolafgiften. Det har imidlertid ikke haft betydning for afgørelsen af nærværende sag.

RETSGRUNDLAG:

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

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

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

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebe- grænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro- tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg endte i en kontrol afgift da jeg fulgte min kæreste og svigerforældre mod lufthavnen. Inden deres besøg havde jeg fuldt mit rejsekort ansvarligt op til at tjekke 4 personer ind og ud i bybusserne. Vi endte med at bruge bybusserne 1 tur mere end forudset, og jeg opdagede aftenen forinden deres flyafgang, at der ikke var nok tilbage på mit rejsekort til at få dem i lufthavnen. Vi opholdt hos på Trøjborg den sidste aften uden muligheder for at tanke op til den sidste bustur med dem. Men intet problem, -jeg havde mønter til bussen, men fandt i bussen hurtigt ud af, at mønt automaterne ikke længere er i drift. I og med svigerforældrene SKULLE nå deres fly til USA, var der ikke andet at gøre end at blive i bussen.

Jeg gør en dyd ud af at køre med ansvarlighed i den offentlige transport, og aldrig stået i denne situation. Vær derfor venlig at se på tage dette særtilfælde med sund fornuft og retfærdighed."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift A021058 udstedt til klager d. 30.12.2023 på linje 1A (Aarhus), da hun ikke havde en gyldig billet.

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 af betingelserne for rejsekort pkt 1.8.1, at man er forpligtet til løbende at kontrollere kortsaldoen.

1.8. Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-opaftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Klager oplyser, at hun opdagede aftenen, at der var for lidt på rejsekortet, og at de opholdt sig på Trøjborg sidste aften uden mulighed for at tanke op. Det ville have været muligt at tanke op på billetautomaten på letbanens stop på Østbanetorvet, der ligger inden for gåafstand (ca. 500 – 1500 m) fra Trøjborg.

Klager kunne også have hentet en billetteringsapp (Midttrafik App eller Rejsebillet) eller købt en billet via Midttrafik webshop.

Klager har et rejsekort anonymt, hvor forudbetalingen er 70 kr. pr. voksen.

Betaling ved rejsens start

Forudbetaling ved check ind

Når du checker ind, bliver der trukket en forudbetaling på dit Rejsekort.

For at starte en rejse skal du have en saldo på dit Rejsekort, der som minimum svarer til forudbetalingen.

Forudbetalingens størrelse afhænger af din kundetype, hvilken type af Rejsekort, du rejser med, og om du fx har valgt at rejse på første klasse. Checker du ind som 'Voksen' med et Rejsekort Personligt, er forudbetalingen 25 kr. Har du valgt at rejse på første klasse, betaler du 180 kr. i forudbetaling.

→ [Se din forudbetaling i prisblad for rejser.](#)

Når du checker ud modregnes forudbetalingen i rejsens pris

Når du afslutter rejsen og checker ud, bliver forudbetalingen modregnet i rejsens pris. Har rejsen kostet mindre end forudbetalingen, bliver forskellen mellem forudbetalingen og rejsens pris ført tilbage til dit Rejsekort. Har rejsen kostet mere end forudbetalingen, trækkes forskellen fra forudbetalingen og op til rejsens pris fra saldoen på dit Rejsekort.

Højere forudbetaling med Rejsekort Anonymt

Har du et Rejsekort Anonymt, er forudbetalingen højere end med andre typer af Rejsekort.

Rejser du lokalt som 'Voksen', er forudbetalingen 70 kr. - mod 25 kr. på et Rejsekort Personligt eller Rejsekort Flex.

Saldoen på klagers rejsekort kom under 280 kr. d. 22.12.23 – altså 8 dage før klager fik en kontrolafgift.

+	94	21-12-2023 12:09	Linje : 1A Niels Juels Gade/Tordenskjoldsgade (Aarhus Kom)	12:39	Linje : 14 Ceresbyen (Aarhus Kom)	-61,62	358,83
+	95	21-12-2023 17:22	Linje : 3A Ceresbyen (Aarhus Kom)	17:39	Linje : 1A Kirkegårdsvej (Aarhus Kom)	-77,03	281,80
+	96	22-12-2023 10:01	Linje : 925X Aarhus Universitet/Nordre Ringgade	10:38	Linje : 925X Aarhus Lufthavn (Syddjurs Kom)	-107,10	174,70
+	97	29-12-2023 11:20	Linje : 925X Aarhus Lufthavn (Syddjurs Kom)	12:09	Linje : 925X Aarhus Universitet/Nordre Ringgade	-96,08	78,62
+	98	29-12-2023 17:50	Linje : 1A Niels Juels Gade/Tordenskjoldsgade (Aarhus Kom)	17:54	Linje : 1A Asylvej/Grenåvej (Aarhus Kom)	-18,53	60,09

Klager oplyser, at hun så ville have købt en billet i automaten, men at det ikke var muligt. Biletautomaterne blev taget ud af drift d. 1.11.2023 efter en længerevarende informationskampagne via diverse kanaler. Der har bl.a. hængt plakater om det i bussen og skilte på stoppestederne fra d. 25.6.2023.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, uddrag af rejsekorthistorik, EKA-afgift A021058, gåseddel og kommunikationsplan for nedlæggelse af biletautomaterne i bybusserne i Aarhus."

Hertil har klageren bemærket:

"Der står at årsagen for at jeg fik en bøde er "Glemte kort". Jeg havde ikke glemt mit kort. Min bøde skyldtes, at jeg ikke var nær et optankningssted, og regnede med at kunne betale med mønter i bussen.

Det at betale med mønter udgik en måned forinden jeg stod på bussen.

Nu ved jeg at man kan købe en busbillet via telefonen, hvis man ikke har nok på rejsekortet, hvilket er en enormt vigtig information!

Dén information havde jeg ikke da jeg stod på bussen d. 30. dec. Man skal vel ikke straffes for overordnede systemændringer, men have en chance for at lære af dem i overgangsfasen, mellem mønter, rejsekort og den nemme mulighed for online billetter."

Hertil har indklagede bemærket:

"Midttrafik beklager, at kontrolløren har registreret en forkert årsag. Det ændrer dog ikke på kontrolafgiften, idet klager ikke havde en gyldig billet.

Muligheden for betaling med mønter ophørte pr. 1.10.2023, hvilket var knap 2 måneder før klager var med bussen. Der havde været en længerevarende informationskampagne inden det skete, og det havde fået meget medieomtale."

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lone Bach Nielsen', with a long horizontal stroke extending to the right.

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand