

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0388
- Klageren:** XX på vegne af YY
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i DSB-appen inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun skulle hjælpe en dame med et lille barn og en barnevogn ind i bussen, og derfor først fik checket ind efter påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Dorthe Thorup
Nikola Kiørboe
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 22. april 2026 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:

Passageren YY, som modtog kontrolafgiften, har valgt en partsrepræsentant, men omtales i denne sag som klageren.

Klageren skulle den 11. juni 2025 rejse med Midttrafiks buslinje 100 fra stoppestedet, Mallinggårdsvej, og ville benytte DSB-appen som betaling for rejsen.

Ifølge klageren var hun i gang med at checke ind i DSB-appen, da bussen ankom, men blev afbrudt, da hun skulle hjælpe en anden passager med et lille barn og en barnevogn op i bussen. Herefter påbegyndte hun check ind i DSB-appen, men blev afbrudt af kontrolløren, der pålagde klageren en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende billet.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 15:29:45 ifølge den elektroniske kontrolafgift:

Start	Beløb	Årsag
11/06-2025 15:29:45	1000	Ingen billet
CPR	Køn	Navn
[REDACTED]	K	[REDACTED]
Adresse		CO
[REDACTED]		
Status	ID type	ID gyldig fra
Færdigmeldt	Ingen ID	
Gruppenr.	Kontrollør	
04	[REDACTED] (1099) (661)	
Note		Bemærkning
kunden havde glemt at tjekke ind på rejsekortappen.		Kontrol spørgsmål OK (KS OK)
Eksporteret?		
Ja		

Klageren gennemførte et check ind i DSB-appen kl. 15:29:43 ifølge data fra DSB-appen:

Start Tid	Transportmiddel	Fra	Til	Slut Tid
11.06.2025 15:29:43	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Fløjstrupvej/Byager...	11.06.2025 16:04:00
15:29	MIDTTRAFIK Bus 100	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Klostertorvet (Aarhus Kom)	16:04

Antal	Produkt	Enhedspris	Sum
1	ung	34,00 kr.	
	Samlet pris	34,00 kr.	34,00 kr.
		=====	
	Samlet trip pris		34,00 kr.
			=====
	Samlet pris		34,00 kr.

Betaling	Status	Attribut	Værdi
Status	SETTLED	Samlet pris	34,00 kr.
Status Text		Check Ind dato	11.06.2025

Klageren anmodede den 15. juni 2025 Midttrafik om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun skulle hjælpe en anden passager med et barn og en barnevogn med at stige på bussen, og først derefter fik checket ind i DSB-appen, dog inden bussens døre var lukkede og inden bussen forlod stoppestedet.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 12. september 2025 med den begrundelse, at klageren havde checket ind efter påstigning, da bussen ifølge GPS-data var kørt fra stoppestedet kl. 15:28:16 og klagerens check ind i DSB-appen først var registreret kl. 15:29:43. Derudover anførte Midttrafik, at der i henhold til bussens passagertællesystem kun var registreret én påstigning ved stoppestedet, Mallinggårdsvej. Derudover oplyste Midttrafik, at sagen havde været i høring hos den pågældende kontrollør, der ikke kunne huske episoden.

Klageren svarede Midttrafik den 21. september 2025, at de af Midttrafik oplyste forhold ifølge klageren ikke var korrekte, men modtog ikke svar fra Midttrafik, inden klageren indbragte sagen for ankenævnet den 24. september 2025.

Midttrafik har i forbindelse med ankenævns sagen fremlagt følgende data:

Bussens GPS-log, hvor det fremgår, at bussen forlod stoppestedet, Mallinggårdsvej, mellem kl. 15:28.01 og 15:28:16, hvor hastigheden er gået fra 0 til 6 km i timen:

11/06/2025 15:27:45	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej (Arrive) (Stop 13)	165 sek	37 km/t
11/06/2025 15:28:01	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	177 sek	0 km/t
11/06/2025 15:28:16	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	187 sek	6 km/t
11/06/2025 15:28:25	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej (Departure) (Stop 13)	205 sek	35 km/t

Det fremgår af passagertællingen, at der steg én person på ved Mallinggårdsvej:

Overblik over passagerer under turen

Stop	Planlagt ankomst	Reelle ankomst	Planlagt afgang	Reelle afgang	Indstigninger
Malling Kirke	11-6-2025 15:22	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:22	11-6-2025 15:25	2
Havrevænget/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:23	11-6-2025 15:26	11-6-2025 15:23	11-6-2025 15:27	4
Majsvænget/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:27	
Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:25	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:25	11-6-2025 15:28	1
Fløjstrupvej/Byagervej	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:29	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:29	

Loggen for klagerens konto i DSB-appen der viser, at billetkøbet/swipet er foretaget ved stoppestedet, Fløjstrupvej/Byagervej, kl. 15:29:43:

Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Fløjstrupvej/Byager...
11.06.2025 15:29:43 Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	11.06.2025 16:04:00 Kloostertorvet (Aarhu..

Åben billet

Start Tid	Transportmiddel	Fra	Til	Slut Tid
15:29	MIDTTRAFIK Bus 100	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Kloostertorvet (Aarhus Kom)	16:04

Bussens GPS-log, der viser, at den passerede Fløjstrupvej/Byagervej mellem kl. 15:29:33 og 15:29:55 uden at stoppe:

11/06/2025 15:29:33	Fløjstrupvej/Byagervej (Arrive) (Stop 14)	153 sek
11/06/2025 15:29:48	Fløjstrupvej/Byagervej	166 sek
11/06/2025 15:29:55	Fløjstrupvej/Byagervej (Departure) (Stop 14)	175 sek

Kontrollørens gå-seddel, hvor det fremgår, at kontrolløren steg på bussen ved Malling Kirke kl. 15:25:01:

Gåseddel: 11/06 15:25 - [redacted] (1058)			
Start 11/06-2025 15:25:01	Slut 11/06-2025 15:33:08	Kontroller [redacted] (1058) (607)	
Gruppe 04	Stop Malling Kirke (Aarhus Kom)	Linje 100 Hornslet	Busnr. 2721
Afvigelse 0			
Antal passagerer 6	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. 04	Note		

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter DSB-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind i DSB-appen skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejse-regler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod stoppestedet, Mallinggårdsvej, mellem kl. 15:28:01 og 15:28:16. Kontrolløren loggede sin påstigning kl. 15:25:01 ved stoppestedet, Mallings Kirke, og noterede på kontrolafgiften, at klageren havde glemt at checke ind i Rejsekort-appen.

Klageren swipede først sit check ind kl. 15:29:43, hvilket er 1 minut og 27 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, Mallinggårdsvej, hvor klageren steg på og dermed for sent, jf. rejsereglerne.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren får øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt i DSB-appen.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Det forhold, at klageren ifølge egne oplysninger skulle hjælpe en anden passager, som rejste med et barn og en barnevogn, op i bussen, kan ikke føre til et andet resultat, da det påhvilede klageren at gennemføre check ind i DSB-appen inden påstigning. Dertil bemærker ankenævnet, at Midttrafiks passagertællesystem kun har registreret én påstigning ved stoppestedet, samt at kontrolløren ved efterfølgende høring ikke har kunnet erindre hændelsesforløbet som beskrevet af klageren.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. 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 trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver skaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for

forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften”

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.

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 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.

”

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 26 februar 2025

Rejser, der foretages som Check ind med DSB App, er omfattet af "[Vilkår brug af Check ind med DSB App](#)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser

2.4 Brug af Rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at foretage Check ind med DSB App inden ombordstigning.

2.4.5 Brug af Check ind med DSB App

Check ind med DSB App kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer.

Definition af en rejse

Kunden skal checke ind i et transportmiddel med DSB App inden rejsens start og skal først checke ud efter rejsens afslutning. Hvis der skiftes mellem transportmidler undervejs på rejsen, skal skiftet registreres i DSB App.

Returrejse

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

Fortryder et check ind

Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station.

Transittid

Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning).

Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

Check flere ind

Det er muligt at checke op til 28 ekstra personer ind, når man benytter Check ind med DSB App. Registrering sker i DSB App, inden check ind. Det er kundens ansvar at sikre at medrejsende er checket korrekt ind.

Det er ikke muligt at checke cykler eller hunde ind med DSB App.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Check ind med DSB App må ikke misbruges. Det kan bl.a. betragtes som misbrug, hvis man gentagne gange

- checker ind efter rejsen er påbegyndt
- checker ind og herefter fortryder sit check ind
- checker ud, før rejsen er afsluttet
- afbryder dataforbindelse til DSB app undervejs på en rejse (F.eks. ved at sætte telefonen på flytilstand, lukke appen ned eller lign.)

8 Standsning

8.2. Standsning mellem busstoppesteder

Check ind og check ud med DSB App på vinkestrækninger

Check ind med DSB App fungerer på samme måde som Rejsekort. Se mere i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 8.2.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Drejer sig om en speciel episode hvor YY Aggeboe hjælper en dame med et lille barn samt en barnevogn ind i en bus for at de kan nå at komme med i de 15 sekunder bussen holder, dette mens kontrollør står og ser til uden at assistere, for i stedet at starte en kontrolafgift mens bussen holder stille, med dørene åbne og ikke startet med at køre. Der er yderlig sagsakter + forklaring i sagen/emails til Midttrafik under sagsnummeret. Jeg er sagsstyrer via fuldmagter som også ligger under sagen.

Ønsker at opnå: At kontrolafgift slettes samt at der gerne skabes forståelse for at når en extern udbyder/kontrollør som G4S ingen service vil yde eller vise situationsfornemmelse, så vil det give dårlige anmeldelser til Midttrafik. G4S som "måske" er resultatløst, har intet ud af at varetage Midttrafiks ry og rygte i en sådan opsætning, men der burde måske ses ind i et konstruktivt samarbejde til alles bedste, samt for at beskytte ry og rygte.”

Indklagede anfører følgende:

”Kunden, der har modtaget kontrolafgiften, er repræsenteret af en ”sagstyrer”, der har indsendt klager. I sagsfremstillingen refererer ”klager” til kunden af hensyn til overskueligheden. Midttrafik fastholder afgift A088325 udstedt til klager d. 11.6.2025 i rute 100. Klager havde ingen billet, 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 Lemvigbanen, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet."

Kontrolløren har noteret:

Årsag: Ingen billet

Note: kunden havde glemt at tjekke ind på rejsekortappen.

Klager oplyser i oprindelig klage, at hun stod på kl. 15.29 stoppested Malling.

Det blev efterfølgende uddybet til stoppestedet Mallinggårdsvej.

Klager oplyser, at hun var ved at tjekke ind, men måtte hjælpe en anden kunde ind med en barnevogn, mens kontrolløren kiggede på, hvilket betød, at hun først tjekket ind lige efter det men inden bussen kørte.

Midttrafik har spurgt kontrolløren om følgende:

"Kunden oplyser i sin henvendelse: at hun er i gang med at hjælpe en anden passager med at løfte en barnevogn ind i bussen og er i gang med indtjekning via DSB appen samtidig, og når at afsluttet check ind med det ene ben inde i bussen og før dørene er lukket og bussen er kørt.

Kunden oplyser også at kontrolafgiften er givet inden dørene i bussen er lukket og bussen er kørt. Der er skrevet notat på sagen: Kunden har glemt at checke ind på rejsekort appen. Og i Årsag står der ingen billet. Kan du huske den pågældende episode? Havde kunden oplyst dig at hun havde glemt at checke ind?

Hvis du ikke kan huske episoden, hvad er normal procedure. Hvornår starter I kontrollen? – Samt ville du ikke skrive i årsag for sen billettering hvis kunden tjekker ind efter påstigning?"

Kontrolløren har svaret:

"Jeg kan ikke huske den specifikke episode, men den procedure jeg følger når vi laver kontrol, er at kontrollen starter når dørene er lukket.

Nej, jeg vil ikke sige det er for sent billettering, da kunden har glemt at tjekke ind, så har hun ikke en gyldig billet under kontrol.

Mit bedste bud på situationen er at kunden har gået ind på appen for at vise sin billet, og så det at hun har glemt at tjekke ind og dertil siger det, hvortil jeg noterer det ned."

Kontrollørens registrering på kontrolafgiften og udtalelse understøttes også af bussens GPS-log og billetloggen fra DSB App, samt tidsstempleet på kontrolafgiften.

Klager kørte med linie 100 i kørselsretning Hornslet med bus nr. 2721.

Det fremgår af bussens log, at den er kørt fra stoppestedet Mallinggårdsvej mellem kl. 15.28.01 og 15.28.16, hvor hastigheden er gået fra 0 til 6 km i timen.

11/06/2025 15:27:45	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej (Arrive) (Stop 13)	165 sek	37 km/t
11/06/2025 15:28:01	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	177 sek	0 km/t
11/06/2025 15:28:16	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	187 sek	6 km/t
11/06/2025 15:28:25	Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej (Departure) (Stop 13)	205 sek	35 km/t

Det fremgår af passagertællingen, at der steg én person på ved Mallinggårdsvej.

Overblik over passagerer under turen

Stop	Planlagt ankomst	Reelle ankomst	Planlagt afgang	Reelle afgang	Indstigninger
Malling Kirke	11-6-2025 15:22	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:22	11-6-2025 15:25	2
Havrevænget/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:23	11-6-2025 15:26	11-6-2025 15:23	11-6-2025 15:27	4
Majsvænget/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:24	11-6-2025 15:27	
Mallinggårdsvej/Fløjstrupvej	11-6-2025 15:25	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:25	11-6-2025 15:28	1
Fløjstrupvej/Byagervej	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:29	11-6-2025 15:27	11-6-2025 15:29	

Loggen for klagers konto i DSB App viser, at billetkøbet/swipet er foretaget ved Fløjstrupvej/Byagervej kl. 15.29.43.

Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)		Fløjstrupvej/Byager...	
11.06.2025 15:29:43	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	11.06.2025 16:04:00	Klostertorvet (Aarhus Kom)

Åben billet

Start Tid	Transportmiddel	Fra	Til	Slut Tid
15:29	MIDTTRAFIK Bus 100	Fløjstrupvej/Byagervej (Aarhus Kom)	Klostertorvet (Aarhus Kom)	16:04

Det stemmer overens med bussens log, der viser, at den passerede Fløjstrupvej/Byagervej mellem kl. 15.29.33 og 15.29.55 uden at stoppe.

11/06/2025 15:29:33	Fløjstrupvej/Byagervej (Arrive) (Stop 14)	153 sek
11/06/2025 15:29:48	Fløjstrupvej/Byagervej	166 sek
11/06/2025 15:29:55	Fløjstrupvej/Byagervej (Departure) (Stop 14)	175 sek

Kontrolafgiften tidsstemples når kontrolløren har udfyldt alle oplysninger og gemmer den (Overskriften "start" er misvisende). Kontrolafgiften er færdigudfyldt og gemt kl. 15.29.45, hvilket er 2 sekunder efter klager swipede.

Start	Beløb	Årsag
11/06-2025 15:29:45	1000	Ingen billet
CPR	Ken	Navn
[REDACTED]	K	[REDACTED]
Adresse		CO
[REDACTED]		
Status	ID type	ID gyldig fra
Færdigmeldt	Ingen ID	
Gruppenr.	Kontrollør	
04	[REDACTED] (1099) (661)	
Note		Bemærkning
kunden havde glemt at tjekke ind på rejsekortappen.		Kontrol spørgsmål OK (KS OK)
Eksporteret?		
Ja		

Midttrafik finder det usandsynligt, at klagers forklaring er korrekt, da alle tekniske data og understøtter kontrollørens observationer, mens ingen understøtter klagers forklaring."

Til dette har klageren anført:

"Vi fastholder klagen, som jeg vil kort opdatere herunder, og vi har undersøgt samt konstateret at det jo er et externt firma som skriver kontrolafgifter, og derfor

kan vi nok heller ikke forvente at de yder nogen service overfor trafikelskabets kunder som havde været på sin plads i denne situation, hvor en dame ikke selv

kunne få barnevognen ind i bussen og havde brug for hjælp - selvom det havde været på sin plads.

Kontrolløren kan ikke huske episoden og påpeger kun den normale procedure, og kommer med "sit bedste bud" på situationen, det mener vi ikke er "godt" nok

i denne sag.

Vi forstår ikke, han ikke kan huske denne episode, da han også blev tiltalt af damen med barnevognen omkring hans håndtering og urimeligheden

i denne kontrolafgift, da kan startede med at "angribe" YY da hun slap barnevognen i den ene hånd og samme tid var i gang med tjek ind på mobilen i den anden hånd -

og alt dette mens hun kun lige er trådt et skridt ind og døren stadig er åben, og bussen holder stille. Skulle hun ikke hjælpe med barnevognen, var hun helt sikkert tjekket

helt færdig inden hun var oppe i bussen, som hun har gjort alle de andre dage hun har kørt med bussen. (dokumentation i hendes app er der givet adgang til at kunne tjekke)

Problemstillingen her er, at hun blev forstyrret i tjek in, da der var trængsel og bøvl med at få barnevognen ind og ingen gad hjælpe.

Vi er bekendt med, og også oplyst mange gange af trafikskabet, at det ikke kan betale sig at klage, da det normalt aldrig falder ud til klagerens fordel, men dette er ikke

en almindelig sag hvor der forsøges at køre uden billet - herunder skitseret facts omkring episoden.

Facts :

1. Kontrollør følger ikke sin "procedure" - stopper YY i tjek in, inden hun er helt oppe i bussen, døren er åben og bussen holder stille. - her skal det nævnes, at den første dialog inden

kontrollørgift på trin til indstigning også tager lidt tid og derfor har kontrollørgiften et tidspunkt som derfor nok er 1-2 min senere. end episoden.

2. kontrollør skriver at hun ikke har billet/glemte, dette er 100% forkert, hun var igang med tjek in på appen og med den åben - men hun fik ikke chancen for at blive færdig

inden hun var på vej op i bussen, pga. barnevogn-episoden. Uden barnevogn episoden havde hun været helt færdig med sin tjek in inden en fod rammer bussens trin.

3. Kontrolløren kan ikke huske episoden, men kommer kun med et bud herpå. - vil man ikke kunne huske en episode hvor der er 2 mennesker der tiltaler samme episode + en barnevogn ?

4. YYs historik på ruten, er tjek-in hver dag uden undtagelser. (bevis er i app)

5. kontrollør havde dialog med både YY og damen med barnevognen omkring hans urimelig håndtering uden at ville lytte eller vurdere situationen som den nok burde håndteres.

6. YY er et over gennemsnitlig begavet menneske, som godt kan kende en kontrollør i døren, mens hun hjælper, men tænker at han jo tydeligt kan se situationen og hvad der foregår,

godt nok uden at tilbyde hjælp, men tænker han har sund fornuft, og kan regne ud hun ikke prøver at "snyde" lige foran en kontrollør.

7. YY kender selvfølgelig reglerne for at køre med selskabet, da hun gør det hver dag på arbejde samt studie, men denne situation er så speciel, at der skal lidt situationsfornemmelse til i denne sag,

som kontrolløren ikke tog hensyn til, og derfor bør denne sags akter nøje vurderes inden sagen bliver afgjort."

Til dette har indklagede anført:

"Midtrafik fastholder sin sagsfremstilling og afgørelse som er baseret på reelle facts.

Sagsrådgiverens "facts" består delvist af udokumenterede påstande – han var da heller ikke selv med bussen.

1. Det er ikke korrekt – der stod kun én på (klager) ved det påståede stoppested. Kontrolafgiften var færdiggjort knap 2 minutter efter klagers påstigning.
2. Klager havde ikke billet inden påstigning.
3. Det er ikke muligt at huske en episode, der ikke er sket.
4. Det er sagen uvedkommende, hvordan der tidligere har været billetteret.
5. Det er ikke korrekt, da der ikke stod en dame med en barnevogn på.
6. Ingen kommentarer.
7. Ingen kommentarer.

Jeg skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at hverken kontrollørerne eller deres firma får højere betaling, jo flere kontrolafgifter de udsteder.

Midttrafik finder det meget forståeligt, at en kontrollør ikke kan huske en episode, som ikke er sket.

Sagsrådgiverens opstilling af "Facts" ændrer ikke på nedenstående punkter, der ligger til grund for afgørelsen:

1. Der stod kun én person (klager) på bussen på Mallinggårdsvej, hvor klager angiveligt skulle have hjulpet en mor ind med en barnevogn. Det skete inden kl. 15.28.16.
2. Check ind blev ikke foretaget "med det ene ben inde i bussen", men først foretaget kl. 15.29.43 mindst 1 minut og 27 sekunder efter påstigning. Det skete ud for det efterfølgende stoppested Fløjstrupvej/Byagervej, som bussen passerede uden at stoppe.
3. Klager har først checket ind 2 sekunder før kontrollen blev afsluttet og kontrolafgiften var færdigudfyldt."

Til dette har klageren anført:

"Vi bliver nød til at bidrage med en kommentar til det sidste skriv I har fra Midttrafik som vi har modtaget kopi af - årsagen er en usand oplysning -

Deres påstand omkring at kun 1 person stiger på det omtalte tidspunkt samt påstigningssted, er direkte usand, det er dog til gengæld meget sandsynligt at denne dame med barnevognen

ikke blev kontrolleret samt at hun har et buskort som ikke ses som en købt billet på appen på dette påstigningssted.

Fra start i denne sag inden Ankenævn blev inddraget gjorde vi tydelig opmærksom på præcis hvordan episoden var foregået og den manglende hjælp til damen fra andre/kontrollør,

og vi har oplyst at damen med barn og barnevogn kører denne rute hver dag - og derfor tilbød vi fra starten af Midttrafik at skabe kontakt til denne dame, som også selv havde

påtalte episoden over for den pågældende kontrollør, da han gav YY en kontrolafgift.

Hun var på det tidspunkt nemt at finde, da hun kørte med på samme tid sammen med barnevogn og et extra barn hver dag.

Vi finder det meget mærkværdigt at, når der er et vidne som også har påtalt kontrolløren, at det så påstås at der ikke var andre som stod på bussen på det omtalte tid og tidspunkt.

Når kontrolløren nu ikke kan huske noget og han ikke har kontrolleret damen med barnevognen, ville det være på sin plads at se bussens kameraer igennem på tidspunktet, og ud fra

det vil man kunne få det bekræftet at der både var en dame med barnevogn, extra barn, samt YY som stod på bussen. og måske ville man endda kunne se episoden også."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand