

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2018-0115

Klageren: XX
8270 Højbjerg

**Indklagede:
CVRnummer:** Aarhus Letbane v/Midtrafik
29 94 31 76

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Bjarne Lindberg Bak

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Beløbet skal betales til Midtrafik, som 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 31. maj 2018 med letbanen i retning mod Universitetshospitalet Skejby sygehus. Ifølge klageren købte han hjemmefra en mobilbillet fra sin iPad via Midttrafiks App.

Kontrollører var steget på Letbanen kl. 07:34:28, og efter letbanen havde forladt stoppestedet Stjernepladsen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da han ikke havde modtaget nogen mobilbillet, blev han kl. 07:43 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Log fra klagerens billetkøb den pågældende morgen:

Betaling

Betalingsmetode	MobilePay
Ordre-ID	ecc6725b-8f15-423f-9f90-c7b1b152b09d
Transaktionsnummer	5022057787
IP adresse ved køb	185.45.22.93
Port ved køb	61810

Tider

Lagt i kurv	2018-05-31 07:58:02
Købt	2018-05-31 07:58:23
Gyldig fra	2018-05-31 07:58:22
Gyldig til	2018-05-31 10:13:22

Passagerer

Voksne 1

Zoner

Antal 2
Fra Aarhus Nord (4302)

Stoppesteder

Fra Randersvej/Vejlby Ringvej v. Højvang

Der blev lagt en billet i kurven kl. 07:58:02 fra stoppestedet Randersvej/Vejlby Ringvej v. Højvang og købt via MobilePay kl. 07:58:22. "Lagt i kurv" er serverens realtid og "købstidspunktets" er mobiltelefonens eller Ipadens tidsindstilling. Stoppestedet ligger to stop efter "Stjernepladsen".



Information på Letbaneperroner:



Billetter

I Letbanen gælder de samme billetter og priser som i Midttrafiks busser. Du skal kunne fremvise en gyldig billet, når du rejser med Letbanen, ellers risikerer du en kontrolafgift. Du kan ikke købe billetter i letbanetoget.

Sådan får du en gyldig billet:

- **Midttrafik app:**
Køb din billet inden du stiger på Letbanen.
- **Rejsekort:**
Check ind på kortlæseren på perronen inden du stiger på Letbanen.
- **Enkeltbillet:**
Køb din billet i rejsekort-billetautomaten inden du stiger på Letbanen. Du kan betale med betalingskort – IKKE kontanter
- **Periodekort og Ungdomskort:**
Hav dit kort klar i tilfælde af kontrol.
- **Print-selv-billet og andre billetter:**
Hav din billet klar i tilfælde af kontrol.

Du kan se priser og tidsgyldighed på midttrafik.dk



Rejsegaranti

Du kan bruge Midttrafiks rejsegaranti, hvis du kommer mere end 20 minutter for sent til dit rejsemål på grund af forsinkelser med Letbanen eller Midttrafiks busser. Rejsegarantien dækker dine udgifter til taxa, hvis du kan fremvise en kvittering. Ring til Midttrafik Kundecenter på 70 210 230 for at få bekræftet, om rejsegarantien gælder i dit tilfælde.



Rejseregler

I Letbanen gælder – med få undtagelser – de samme rejseregler som i Midttrafiks busser. Læs dem på midttrafik.dk/rejseregler



Cykel

Du kan tage din cykel med i Letbanen, dog ikke på strækningen Skolebakken – AU Hospital i myldretiden kl. 7.00 – 9.00 og kl. 15.00 – 17.00 på hverdage. Husk at købe en cykelbillet. Du kan medbringe din foldecykel gratis på hele strækningen i alle tidsrum.



Hund

Du kan tage din hund med i Letbanen. Små hunde og andre mindre dyr, der opbevares i en taske under hele rejsen, kan medbringes gratis på hele strækningen i alle tidsrum. Store hunde koster en børnebillet, og må ikke medbringes i myldretiden kl. 7.00 – 9.00 og kl. 15.00 – 17.00 på hverdage på strækningen Skolebakken – AU Hospital.



Har du brug for hjælp?

Ring til Midttrafik Kundecenter på 70 210 230 alle dage kl. 7.00 – 19.00
Chat online på midttrafik.dk/kontakt alle dage kl. 8.00 – 19.00
Mød os på Aarhus Rutebilstation, Fredensgade 45, 8000 Aarhus C



Glemte sager

Har du glemt noget i Letbanen af værdi, kan det afhentes hos Midttrafik Kundecenter dagen efter, ellers hos Busselskabet Aarhus Sporveje. Læs mere på midttrafik.dk



Wi-Fi

I Letbanen kan du bruge gratis Wi-Fi og strømstik.

Klageren anmodede den 1. juni 2018 Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at der var sket en teknisk fejl, at han havde været i god tro om at have

modtaget billetten, og at det var Midttrafiks fejl, som reklamerer med frit Wifi om bord, at netværket ikke virkede, og han derfor ikke kunne vise sin billet.

Midttrafik fastholdt den 6. juni 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde overholdt Midttrafiks handelsbetingelser, at mobilbilletter skal være modtaget på den mobile enhed inden påstigning, at deres administrationslog viste, at der først blev bestilt og købt en mobilbillet efter kontrolafgiftens udstedelse, at det er passagerers eget ansvar at kunne forevise rejsehjemmel, og at internet i tog og busser blot skal ses som en ekstra service samt at passagerens gode tro ikke kunne medtages i vurderingen.

Af appens handelsbetingelser fremgår det, at der skal være internetforbindelse for at købe en billet eller bruge et klip på et klippekort, og at mobilbilletten skal være modtaget inden ombordstigning. Ligeledes fremgår det, at alle købte billetter og aktiverede klip kan vises offline. Handelsbetingelserne godkendes og accepteres af kunden i forbindelse med oprettelsen som bruger af Midttrafiks app. På en billet, der vises offline, er teksten "Gyldig med manuel kontrol". Billetkontrolløren har derved mulighed for at checke billetten.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren kunne ved kontrollen den 31. maj 2018 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da mobilbilletten ikke var modtaget på hans mobile enhed, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Mobilbilletter skal være modtaget inden påstigning for at være gyldig rejsehjemmel. Klagerens mobilbillet ses først købt og modtaget kl. 07:58, hvilket ligger efter kontrolafgiftens udstedelse kl. 07:43.

Klageren har trods anmodning fra ankenævnet ikke indsendt kvitteringen fra sin mobilepay, som han gør gældende gik igennem allerede, da han gik hjemmefra.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det af Midttrafiks app fremgår, at man skal have internetforbindelse for at kunne købe en mobilbillet, og at internettet i togene og busserne ikke kan bruges til dette, da mobilbilletter skal være modtaget inden påstigning. Desuden fremgår det heraf at alle købte billetter kan vises offline, det er altså ikke nødvendigt at have internetforbindelse for at kunne fremvise en allerede købt billet.

Klagerens påstand om, at det beroede på fejl i Midttrafiks Wifi at han ikke kunne vise billetten, kan derfor ikke tages til følge.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for letbaner. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel

(billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår 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. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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.

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.

Af handelsbetingelserne for Midttrafiks app fremgår:

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"For omtrent en uge siden skulle jeg for første gang med letbanen til Skejby sygehus. Jeg har travlt på vej ud af døren, skynder mig at købe en billet via Midttrafiks app vha mobilepay, jeg ser kvitteringen for mobilepay betalingen. Jeg bemærker ikke om jrg modtager en kvittering for billet el. Lign.

Jeg husker, at der på letbane perronerne står at der er fri wifi i letbanen - hvilket forudsættes for en mobilbillets gyldighed. Da jeg er kommet der kontrollører. Jeg skynder mig at finde min iPad frem og ser at den 1) ikke kan komme på letbanens net 2) at billetten af den ene eller anden grund ikke er registreret.

Jeg skynder mig at prøve at købe en ny, men kan som sagt ikke komme på nettet hvorfor jeg bliver overdraget en kontrolafgift. Dette sker 7.43. Først da jeg når frem til min destination, Skejby sygehus, og kommer på nettet, modtager jeg min kvittering (og med den formentlig også en gyldig billet). Dette sker 7.58.

Efterfølgende vil Midttrafik ikke tilbagetrække afgiften idet det eget ansvar at sikre billetens gyldighed og idet min billet i deres øjne først er købt 7.58 - altså efter ombordstigning.

Jeg finder dette forløb urimeligt. Jeg erkender at jeg ikke tjekkede billetens gyldighed efter alle kunstens regler, men at jeg havde god grund til at tro, den var gået igennem. Og selv hvis ikke, så skulle den nok gøre det idet, der var annonceret wifi ombord. Ydermere havde jeg grund til at tro, at billetens gyldighed kunne demonstreres idet der var annonceret wifi ombord. Midttrafik mener at wifi er at betragte som en "ekstra service". Jeg mener at tvivlen må komme mig til gode i denne sag da det er en forudsætning for en gyldig billet.

Havde jeg spist på en restaurant var jeg heller ikke blevet sat til at vaske op fordi restauranten havde bøvl med deres betslingsautomat."

Indklagede anfører følgende:

" Midttrafik fastholder kontrolafgift [...] udstedt til klageren den 31/5 2018.

Kontrolafgiften blev udstedt til klageren da han ved billetkontrollen ikke kunne fremvise en gyldig billet hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til ham i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Klageren klagede via mail over kontrolafgiften og af klagen fremgik det, at klageren hjemmefra havde købt en billet via hans iPad på sit hjemme-internet. Yderligere skriver klageren i sin klage over kontrolafgiften "Da jeg så bliver kontrolleret ser jeg en lille firkant på billetten med "billet skal kontrolleres manuelt". Jeg har senere erfaret dette skyldes, enheden skal være koblet til internettet - det plejer ikke at være et problem da jeg plejer at tage bussen, og nettet virker fint. Igår torsdag, ville nettet i letbanen dog hverken det ene eller det andet og jeg havde derfor ikke nogen "gyldig billet" pga. Manglende internet.

På Aarhus Letbane er der selvbillettering hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start.

Af appens handelsbetingelser fremgår det at der skal være internetforbindelse for at købe en billet eller bruge et klip på et klippekort. Ligeledes fremgår det, at alle købte billetter og aktiverede klip kan vises offline og at bussens WI-FI forbindelse ikke kan anvendes da billetten skal være købt inden påstigning.

Handelsbetingelserne godkendes og accepteres af kunden i forbindelse med oprettelsen som bruger af Midttrafiks app og ligeledes skal handelsbetingelserne godkendes og accepteres ved køb af mobilprodukter i Midttrafiks app.

Billetkontrolløren har på kontrolafgiften sat kryds ved ingen billet.

Som tidligere nævnt kan en mobilbillet vises offline, og det forudsætter, at der er købt en mobilbillet inden påstigning af bussen eller toget. På en billet der vises offline er teksten "Gyldig med manuel kontrol". Billetkontrolløren har mulighed for at tjekke billetten.

Midttrafik undersøgte i forbindelse med behandlingen af klagen over kontrolafgiften hvor billetkontrollørerne var stået på stået på Aarhus Letbane, hvornår kontrolafgiften blev udstedt til klageren og hvornår der var blevet købt og leveret en mobilbillet til klagerens mobilnummer den 31/5 2018.

Billetkontrollørerne stod på Letbanen fra stoppestedet Stjernepladsen kl. 07:34:28 og var på Letbanen indtil kl. 07:44:21. Kontrolafgiften blev udstedt til klageren kl. 07:43:19 og Letbanen havde kørselsretning mod Universitetshospitalet.

Appens administrationslog viser, at der fra mobilnummer [...] den 31/5 2018 blev lagt en billet i kurven kl. 07:58:02 fra stoppestedet Randersvej/Vejlby Ringvej v. Højvang og købt via MobilePay kl. 07:58:22. Stoppestedet Randersvej/Vejlby Ringvej v. Højvang er det andet stoppested efter det stoppested hvor billetkontrollørerne stod på bussen.

Lagt i kurv er serverens realtid og købstidspunktets er mobiltelefonens eller Ipadens tidsindstilling.

Have klageren købt en mobilbillet inden han steg ind i Letbanen ville appens administrationslog have vist et stoppested der var beliggende før stoppestedet Stjernepladsen hvor billetkontrollørerne steg på Letbanen, og ikke et stoppested der er beliggende efter stoppestedet Stjernepladsen når Letbanen havde kørselsretning mod Universitetshospital.

På Letbanens perroner er der skiltning der gør opmærksom på, at en mobilbillet skal være købt inden påstigning af toget, og ved Letbanens døre er der skiltning der gør opmærksom på, at der skal være købt en billet inden påstigning. På bybusserne i Aarhus er der ligeledes skiltning, der gør opmærksom på, at en mobilbillet skal være købt før påstigning.

Det er korrekt, at der er WI-Fi i Letbanen – og i lighed med bybusserne i Aarhus, men dette skal ses som en service til passagerne så de har mulighed for eksempelvis at arbejde.

Klageren bar selv risikoen for en kontrolafgift da han ikke havde købt en mobilbillet inden han steg ind i toget og han var blevet informeret om dette via appens handelsbetingelser, skiltning på perron, skiltning på Letbanen og skiltning på busserne at en mobilbillet skulle været købt inden påstigning.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand