

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Journalnummer:</b>             | 2021-0011  |
| <b>Klageren:</b>                  | XX<br>8270 Højbjerg  |
| <b>Indklagede:<br/>CVRnummer:</b> | Midttrafik<br>29 94 31 76  |
| <b>Klagen vedrører:</b>           | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind som følge af for lav saldo på rejsekort anonymt   |
| <b>Parternes krav:</b>            | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han gerne ville betale for sin rejse, men som udlænding var han ikke bekendt med reglerne om minimumssaldo på rejsekortet |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b> | Indklagede fastholder kontrolafgiften<br>Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust<br>Rasmus Markussen<br>Torben Steenberg<br>Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)  |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 5. maj 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Klageren skal betale beløbet til Midttrafik, 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 fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren skulle den 8. december 2020 rejse med Midttrafiks buslinje 5A. Da han steg ombord på bussen, kunne han ikke checke ind med sit rejsekort anonymt, fordi saldoen var kommet under 70 kr., som er minimumsbeløbet for at checke ind på et rejsekort anonymt. Ifølge det oplyste, havde han ikke mønter nok til at købe en kontantbillet i bussens billetautomat, og han forsøgte derfor at købe billet i Midttrafiks billetapp. Købet kunne imidlertid ikke gennemføres pga. dårlig netværksforbindelse.

Ved den efterfølgende kontrol i bussen kunne klageren ikke forevise en gyldig billet, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har bemærket på kontrolafgiften: "Han havde ikke 3G på telefonen, så kunne derfor ikke købe billet".

Den 10. december 2020 anmodede klageren Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han ikke kunne betale med sit rejsekort, selv om han havde 65 kr. på kortet, samt at han forsøgte at købe billet i Midttrafikappen.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 13. januar 2020 med henvisning til reglerne om forudbetaling ved brug af rejsekort, og at kortlæseren ved check ud gør opmærksom på, når saldoen på rejsekortet er lav. Midttrafik anførte videre, at mobilbilletter skal være købt og modtaget på telefonen inden påstigning.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren kunne ved kontrollen i buslinje 5A den 8. december 2020 ikke forevise gyldig billet, fordi han på grund af for lav saldo ikke kunne checke ind på sit rejsekort anonymt.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

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

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren ikke havde mønter til at købe en billet i automaten, eller at han forgæves forsøgte at købe billet i Midttrafikappen, når mobilbilletter i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler skal købes og være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Ankenævnet bemærker, at passageren har ansvaret for, at rejsekortet har den nødvendige saldo til at checke rejsekortet ind. Check ind skal ske straks ved påstigning, hvorfor man må stige af bussen igen, hvis saldoen er for lav til at checke ind, og man ikke kan betale for en kontantbillet ombord på bussen.

Ankenævnet bemærker, at de gældende rejseregler og rejsekortbestemmelser er tilgængelige på engelsk.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet, og hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

## **RETSGRUNDLAG:**

I lov om trafikkselskaber § 29 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 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 750 kr. for voksne, og

”For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.

...

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.”

Fra Rejsekort Kortbestemmelser Privat om forpligtelser ved brug af rejsekort:

”

### **1.8.2 Rejsekort anonymt**

Kortihænderen af et rejsekort anonymt er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) rejsepriser samt kortsaldo. Ihænderen af et rejsekort anonymt er ligeledes forpligtiget til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer priser, som efter kortihænderens opfattelse ikke er korrekte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse, vises rejsens pris på kortlæserens skærm. Rejsens pris for de seneste fem rejser kan også kontrolleres på en rejsekortautomat eller ved henvendelse i salgssteder, hvor denne service tilbydes. Der henvises i øvrigt til afsnit 5.3 om indsigelsesfrister.

”

Og om kortsaldo:

”

## 2.1 Rejsekort – saldo

Et rejsekort har en saldo, dvs. et beløb, der kan foretages rejser for. Et rejsekort personligt kan samtidig have et forudbetalt pendlerområde og en periode (pendler kombi), jf. afsnit 1.2. Rejsekorts saldo øges, når rejsekort tankes op, og mindskes, når rejsekort benyttes til at rejse med. Kortprisen, jf. afsnit 1.5, udgør ikke en del af saldoen.

Saldoen dækker ikke altid den fulde rejsepris. Dermed kan saldoen på rejsekort blive negativ. Kortindehaveren er forpligtet til straks at udligne en negativ saldo.

Et rejsekort kan ikke anvendes, hvis saldoen på kortet ved rejsens start ikke mindst svarer til forudbetalingen, jf. afsnit 1.1. Saldoen på rejsekort kan aldrig overstige 2.200 kr. Tank-op med beløb, der ville indebære, at saldoen overstiger 2.200 kr., afvises. ”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

” Jeg hopper på bussen med rejsekortet (rejsekort) uden at vide, at det var under DKK 100. En gang i bussen forsøgte jeg at betale med billetter eller et kreditkort, men maskinen accepterede det ikke. Jeg forsøgte at få billetten med midt-trafik-applikationen, men applikationen fungerede ikke. Jeg lavede et foto, og jeg sendte billedet til midt i trafikken. Jeg billedet, som appen sagde, da jeg forsøgte at med en billet "Denne handling kan ikke udføres, kontakt support". Da jeg indså, at jeg ikke kunne få en gyldig billet, gik jeg til døren, da billetinspektøren bad mig om billetten.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”

Midttrafik fastholder afgift xx udstedt d. 8.12.2020 til klageren. Klageren kunne ved billetkontrol på linje 5A ikke forevise gyldig billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

Rejsereglerne siger, at der er straks- og selvbillettering i Aarhus bybusser, hvilket betyder, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet inden eller umiddelbart efter påstigning.

Kan man ikke fremvise en gyldig billet ved billetkontrol modtager man en kontrolafgift.

Uddrag fra rejseregler:

”Billettering i Aarhus bybusser

*Der er straks- og selvbillettering i Aarhus bybusser. Du er derfor selv ansvarlig for at have en gyldig billet eller kort.*

*Du kan ikke købe billet ved chaufføren, men du kan købe billet med kontanter i billetautomaten i bussen.*

*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.”

Klager oplyser selv, at han havde ikke kunne tjekke ind på sit rejsekort på grund af for lav saldo. Han havde for få mønter til billetautomaten og forsøgte derfor at købe billet i Midttrafik App, hvilket ikke lykkedes pga. for dårligt netværk.

Klager har oplyst, at han brugte rejsekort nr. xx. Dette rejsekort er et rejsekort anonymt og på denne type rejsekort skal der altid være mindst kr. 70,- til dækning af forudbetalingen på ens rejse. Er saldoen mindre end kr. 70,- kan man ikke checke ind. Saldoen på klagers rejsekort udgjorde kr. 65,92.

Klager siger, at han ikke var klar over, at der var under 100 kr., og at han ikke kendte reglerne.

Nar man foretager check ud kan man aflæse den opdaterede saldo på sit kort. Kortlæseren gør endvidere opmærksom på, hvis saldoen efter tjek ud er blevet for lav, og at man snarest skal tanke sit rejsekort op.

### Eksempel:



Dvs. klager kan løbende holde øje med sin saldo, og er i øvrigt blevet advaret om, at den var for lav.

Klagers rejsekort er købt hos DSB på Aarhus H. DSB Salgssupport har oplyst, at instruksen for udstedelse af rejsekort anonymt i DSB 7 Eleven butikker siger dette:

## Rejsekort anonymt

1. Informer kunden om fordelene ved rejsekort personligt eller flex
2. Kunden ønsker forsat at købe et rejsekort anonymt. 1. Udsted rejsekort anonymt i BORIS. 1. Udstedes med minimum 100 kr. maksimum 2200kr.
2. Afslut salg i BORIS og modtag betaling fra kunden.
3. Udlever rejsekort, visitkort om brug af rejsekort anonymt, kvittering for købet, og evt. dankortkvittering til kunden.
4. Informer kunden om korrekt brug af rejsekort, check ind og check ud samt selvbetjeningsmuligheder på rejsekortautomaten.

Visitkort er på hhv. dansk og engelsk på de 2 sider, og det ser sådan ud:

## Before using your new Rejsekort anonymous:

Read the terms and conditions at  
[www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

- Always check in before you go and check out when you finish your journey - or you will be travelling without a valid ticket.
- By purchasing a Rejsekort anonymous, you accept the Terms and conditions for the Danish travelcard Rejsekort
- Using Rejsekort Anonymous for local travels a prepayment of DKK 70 is needed. When travelling between provinces you need to prepay DKK 600. To change the setting to travels between provinces use a Rejsekort vending machine.



## Før du tager dit nye Rejsekort anonymt i brug:

Se Rejsekort reglerne på  
[www.rejsekort.dk/kortbestemmelser](http://www.rejsekort.dk/kortbestemmelser).

- Husk check ind ved rejsens start og ved skift af transportmiddel, check ud når du har afsluttet din rejse - ellers rejser du uden gyldig billet.
- Ved køb af Rejsekort anonymt accepterer du Rejsekort kortbestemmelser.

- Med rejsekort anonymt er forudbetalingen på lokale rejser 70 kr. Skal du rejse mellem landsdele, er forudbetalingen 600 kr. Du indstiller dit rejsekort til en rejse mellem landsdele på en rejsekort automat.



Klager er blevet oplyst om saldokravet ved købet samt, at han accepterer kortbestemmelserne for rejsekort anonym ved køb af dette, samt henvist til hvor de står.

Vedr. klagers forgæves forsøg på at købe billet i Midttrafik App, har kontrollør noteret følgende på bagsiden af kontrolblanketten: "Han havde ikke 3G på telefonen, så kunne derfor ikke købe billet". Det forgæves forsøg har ingen betydning i forhold til kontrolafgiften, idet man skal købe billet inden påstigning. Dette fremgår af appens handelsbetingelser, som man godkender ved oprettelse af en bruger, samt ved hvert billetkøb i Midttrafik App.

Klager skriver i klageskemaet, at han ønsker, at Midttrafik ændrer reglerne for udlændinge, så de ikke får en kontrolafgift første gang, da "de" mange gange ikke kender alle regler.

Reglerne er tilgængelige på både dansk og engelsk. Reglerne gælder for alle og Midttrafik kan ikke lave positiv eller negativ særbehandling fx på baggrund af nationalitet. "

### Hertil har klageren bemærket:

"Jeg vidste ikke, at der ikke var nok penge på kortet, for sidste gang det blev brugt af mine børn til at gå i skole. Da jeg indså, at appen på min mobil ikke fungerede i bussen, gik vi ud af bussen, og da vi ventede på at komme ud, kom de billetkontrolofficerer."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved