

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2021-0038
- Klageren:** X og Y på vegne af deres søn  
9370 Hals
- Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (herefter NT)  
**CVR-nummer:** 30015940
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 375 kr. grundet manglende rejsehjemmel
- Parternes krav:** Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnens kammerat oplyste til buschaufføren, at sønnen rejste med på kammeratens kort, hvilket burde have fået chaufføren til at reagere. Det kan ikke være rigtigt, at det gør en forskel, at drengene sagde "kort" fremfor "Rejsekort". Derudover kan det ikke være rigtigt, at der skal betales 125 kr. i administrationsgebyr, hvis man får eftergivet en kontrolafgift, som det står på bagsiden af kontrolafgiften
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. juni 2021 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

NT er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 375 kr.

Beløbet skal betales til NT, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I forbindelse med indførelse af Covid-19-restriktioner i den kollektive transport var det ikke længere muligt pr. 14. januar 2021 i NT's busser at købe kontantbillet hos chaufføren. Billet skulle anskaffes inden ombordstigning eller ved brug af Rejsekort. Det var fortsat muligt at checke flere ind på Rejsekort med bistand fra chaufføren. Chaufførerne måtte dog ikke kontrollere rejsehjemlen, da bussen skulle fungere som et *ubemandet selvbetjeningsmiljø* ifølge Ombudsmandens udtalelse.

Klagerne har oplyst, at deres søn og en kammerat, begge 14 år, den 22. april 2021 steg på NT's buslinje 01 sammen med to øvrige kammerater. De to af drengene havde Rejsekort og skulle hver have en kammerat med på deres respektive Rejsekort. Klagerens kammerat checkede sit Rejsekort ind og sagde samtidigt til chaufføren om klagerens søn: "Han rejser med mig (på kortet)". Chaufføren gav derpå "tommel op", og de to drenge gik ned i bussen. Det samme gjorde sig gældende for det andet hold af kammerater.

Check ind af flere rejsende på Rejsekort kan kun ske med bistand fra chaufføren, men ved skift til et andet transportmiddel fx fra tog til bus, hvor der skal foretaget et skiftecheck ind, kan man nøjes med selv at checke Rejsekortet ind på standen uden chaufførens hjælp. Først ved check ud ophæves det check ind af flere rejsende, der er foretaget.

### Fra Rejsekort.dk:

#### Du rejser alene igen, hvis du checker ud

Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs. Det er derfor ekstra vigtigt at du som gruppe kun checker ind, når du skal skifte transportmiddel og fortsat skal rejse – ellers vil kortet være indstillet til at du rejser alene.

#### Hvis du kun skal checke dig selv ind

Check ind ekstra-kortlæseren kan også bruges til kun at checke dig selv ind: Hold dit kort hen på Det Blå Punkt, til du ser et "OK" på skærmen og hører en to-tonet lyd – helt som på en almindelig check ind-kortlæser.

#### Du skal ikke checke gratis rejsende ind

Voksne kan have to børn under 12 år med på deres rejsekort gratis. Børn kan have et andet barn under 12 år med på deres rejsekort gratis. Du skal ikke checke medrejsende, der rejser gratis, ind på dit rejsekort.

#### Check ind igen, når du skifter undervejs

Skifter du transportmiddel undervejs på en rejse, kan det have betydning for afregningen af din rejse.

Det er vigtigt, at du husker at checke ind ved alle skift undervejs på rejsen. Altså hvis du fx skifter fra bus til tog eller fra én type af tog til en anden. Det kan nemlig have betydning for beregningen af din rejses pris.

## Fra NT's hjemmeside om Rejsekort:

### 8. Hvordan checkes en medrejsende ind på Rejsekort?

Hvis I rejser med bus, skal I fortælle chaufføren, at der skal checkes en ekstra person ind på Rejsekortet. Herefter guider chaufføren jer i takt med, at han eller hun laver de nødvendige ændringer i kortlæseren.

Skal I rejse med tog, skal I checke ind på en såkaldt check ind-ekstra kortlæser. Den findes på perronen. Følg vejledningen på standen og benyt piletasterne til at vælge det antal kunder og kundetyper, der skal checkes ind.

Ved en efterfølgende kontrol af drengenes rejsehjemmel fortalte de, som gengivet ovenfor. Kontrolløren gik derfor op og spurgte chaufføren, om hun kunne huske, hvad der foregik, da drengene steg på bussen. Chaufføren bekræftede det, drengene havde sagt, men da kammeraten, som checkede sit Rejsekort ind, ikke havde gjort hende opmærksom på, at klagernes søn skulle checkes ind som ekstra passager på Rejsekortet, var hun gået ud fra, at de begge allerede var checket ind på Rejsekortet i en anden bus, eller at klagernes søn var under 12 år og kunne rejse gratis med kammeraten. Derfor havde hun givet "tommelfinger op". (Det samme gjorde sig gældende med det andet hold drenge).

Herefter blev klagernes søn (og en af drengene fra det andet hold drenge) pålagt en kontrolafgift på 375 kr., fordi der ikke var checket flere ind på Rejsekortet. Kontrolafgiften til klagernes søn så således ud (Personoplysninger udeladt):

NT  
John F. Kennedys Plads 1R, 3. sal,  
Postboks 1359, 9000 Aalborg  
NordjyllandsTrafikselskab.dk

**Kontrolafgift**

Dato: 22-4-21 Kl. 16.50 Beløb kr.: 375 120027  
Rute/Linje: 01 Zone nr.: 01  
Navn: [redacted]  
Adresse: [redacted]  
Postnummer: 9370 By: HALS  
Cpr. nr.: [redacted] Stamkort: [redacted]

Legitimationens art:  Sygesikringsbevis:  Ingen:  Studiekort:  Kørekort:  Andet: \_\_\_\_\_

Ingen rejsehjemmel  Abonnementskort udløbet  Rejsehj. u/zonegyldighed  Alder  
 Rejsehj. u/tidsgyldighed  Rejsehj. u/check ind  Diverse, bl.a. forfalskning  SMS

Passagerens underskrift: [redacted] Kvittering for kontant betaling: [redacted] Initialer: [redacted]

Faktura fremsendes

Klagerne klagede over kontrolafgiften til NT i et brev med denne ordlyd:

"Den 22.4.21 stiger vores søn, [navn udeladt] 14 år, på bussen, i Aalborg, sammen med 4 klassekammerat. De er på vej retur fra en skoleudflugt i Aalborg, til Hals.

De står i en kø, inden de kommer ind i bussen. Da de kommer ind, siger skolekammeraten, [navn udeladt], til buschaufføren "han kører med mig på kortet" .. Hun nikker og giver tommel op.

Kort tid efter kommer du, [kontrolløren], ind i bussen. Du giver [sønnen] og en anden dreng en kontrolaf-

gift, idet du forklarer, at de skulle have sagt "han kører med mig på mit REJSEkort og ikke bare korte" ..

Min mand kører efter bussen og standser den. [chaufførens navn] beklager og fortæller, at det desværre er vilkårene, idet der pt er selvbetjening grundet covid. Dette er der info om på døren. Altså den dør, der åben og ikke i ens synsfelt, når man ikke står først i køen til at komme ind i bussen. Ydermere siger hun, at hun ikke må spørge om alder og derfor ikke havde tastet en ekstra ind, idet hun ikke vidste om de var under 12 år. Den ene unge mand er 1,92 høj?

Ydermere vil jeg da appelleret til, at du opfrisker din kommunikationsform ift din tilgang. Arrogancen fremtræder tydeligt og politibetjenten i dig tager vist lige meget nok over, overfor de 14 årige drenge.

Måske du er en af dem, der antager, at alle unge mennesker er flabede og uopdragne, men en af drengene du stod overfor i dag er en stille indadvendt dreng, der formentlig har haft flere kriser i sit liv end mange kommer til.

[Derpå nævnes en række helbredsoplysninger om familiemedlemmer].. Han ved godt, hvad livet byder på og en ting han har lært, er at venlighed under alle omstændigheder intet koster.. HELLER IKKE, når og selv om vi er uenige..!

Sover du lidt bedre, når du har været overlegen overfor børn og unge mennesker ?

Nu står jeg med en kontrolafgift og bagpå står der, at hvis den bliver annulleret skal jeg betale et administrationsgebyr ..??

Ydermere er der ikke engang udfyldt, hvad bøden er givet for.. dvs han forlader bussen uden dokumentation på bøderammen. Den lader vi lige hænge lidt ift det juridiske aspekt..

Og pænt har han skrevet under, fordi du bad ham om det! Han gør nemlig, det han bliver bedt om!

Det kan man da kalde at få penge i kassen. Dele bøder, uberettiget ud, og være sikker på penge ind, hvis de bliver annulleret ?

Selv er det lykkedes NT, IKKE at tjekke rejsekortet ud, selvom det faktisk BLEV tjekket ud, hvilket betød, at i eftersendte det uretmæssige betalt. Hvor kan jeg pålægge jer 2 x kontrolafgift for, uretmæssigt, at trække for høje beløb?

Seancen i bussen var så markant, at flere fra bussen filmede episoden og henvendte sig til drengene efterfølgende.

Du bliver ved med at nævne "du skal sige, at han skal tage en ekstra med på rejsekortet", hvortil de unge mennesker svarer, at det har de gjort. Du siger "nej, i sagde ikke rejsekortet".. En af de andre drenge spørger "vil der være forskel på det hele, hvis vi havde tilføjet ordet Rejsekortet til sætningen" du svarer "ja".. En anden af drengene spørger om, der står et sted, at man ikke bare må sige kortet og SKAL sige REJSEKORTET, hvortil svaret er "ja det står på vores hjemmeside".. Jeg vil bede dig linke denne skrevne regel til mig, idet jeg forgæves har søgt NT's hjemmeside igennem."

NT fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at de havde talt med kontrollørerne, som havde en anden forklaring. Kammeraten havde sagt: "Han er med på mit kort", og chaufføren måtte ikke spørge ind til alderen. Når man skal have en mere med på sit Rejsekort, kræver dette en handling fra chaufføren, og når de ikke havde bedt chaufføren om dette, var de forpligtet til at spørge, om der var checket en ekstra ind. Det påhviler altid kunden selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel. Kontrollørerne var på intet tidspunkt uenige om, at der skulle udstedes en kontrolafgift, selv om dren-

gene argumenterede for deres sag. Det var ikke kun på bussen, at NT oplyste om selvbetjening grundet Covid19, men også på deres hjemmeside, Instagram og Facebook.

Klagerne spurgte igen om, hvor på hjemmesiden det stod, at man skulle sige "Rejsekort" og ikke blot "kort". Derudover stillede de spørgsmål ved, om kontrolafgiften var gyldig, når årsagen til afgiften ikke var udfyldt. Endelig bad de om at blive ringet op.

NT's sagsbehandler oplyste, at kontrolløren mundtligt havde fortalt, hvad årsagen til kontrolafgiften var, og at hun ville bede sin chef eller kontrolløren om at kontakte dem.

Klagerne har oplyst, at dette ikke er sket.

Lydoptagelsen hvor man hører kontrollørens og drengenes samtale er afspillet for ankenævnets medlemmer, inden sagens afgørelse.

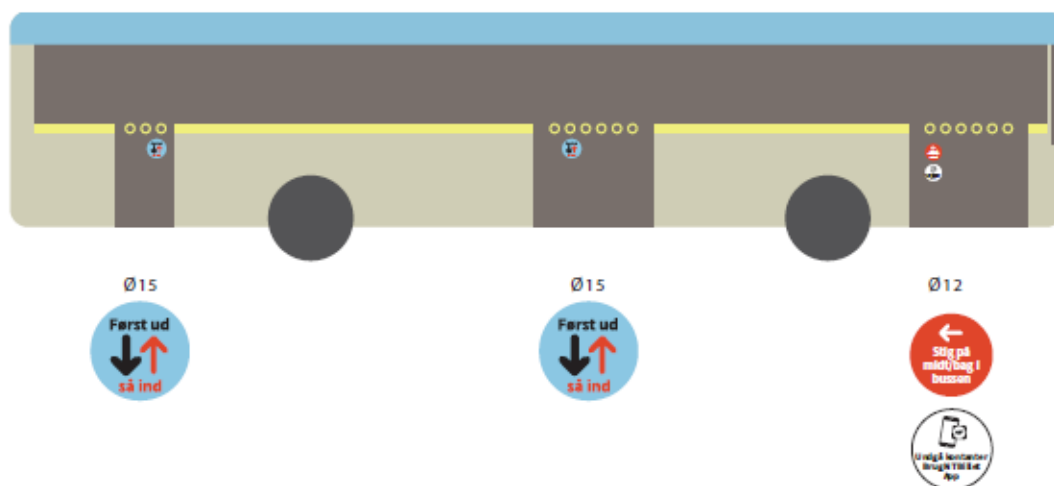
### SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

NT har fremlagt de oplysninger, der var på de sociale medier og posters på bussens døre om billettering under Corona-restriktionerne:

---

Nordjyllands Trafikselskab

## Coronastickers til busdøre - Januar 2021 -



## Der er selvbetjening i denne bus



Du kan derfor ikke købe en billet i bussen.

Køb i stedet billet i NT Billet app, på NTbillet.dk eller benyt Rejsekort/Pendlerkort el.lign.



Læs mere på [NordjyllandsTrafikselskab.dk/corona](https://nordjyllandstrafik.dk/corona)

## Her er der selvbetjening

Du skal have købt billet eller checke ind med Rejsekort/Pendlerkort, når du stiger på.

Du kan ikke købe en billet i bussen.

Det koster 750 kr. i afgift at rejse uden billet.



Tak ❤️ fordi du rejser med omtanke

Læs mere på [NordjyllandsTrafikselskab.dk/corona](https://nordjyllandstrafik.dk/corona)



**NT - Nordjyllands Trafikselskab**  
13. januar

Fra den 14. januar er der selvbetjening i NT's busser. Det betyder, at du ikke længere kan købe billet i bussen, og at du skal stige på gennem midter- eller bagdør. Du kan i stedet købe din billet i NT Billet app eller på NTbillet.dk.

Ændringerne sker, fordi afstandskravet er ændret til 2 meter. Når afstandskravet ændres til 1 meter eller under, kan du igen købe billet i bussen.

Skal du med Flextur eller Flexhandicap, kan du ikke betale i bilen fra 14. januar. Bestil og betal i stedet din tur i Flextrafik app eller på nt.flextrafik.dk. I nødstilfælde kan kørslen bestilles pr. telefon, hvor der efterfølgende sendes en faktura til dig.

Tak fordi du rejser med omtanke og passer på dig selv og andre ❤️

Du kan læse mere på [NordjyllandsTrafikselskab.dk/corona](https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/corona)



**NT - Nordjyllands Trafikselskab**  
5. april

**!! VI ÅBNER FOR FLERE KUNDER !!**

Den kollektive trafik er ligesom resten af samfundet på vej mod en gradvis normalisering. Fra den 6. april gælder følgende regler:

- Vi må tage det antal kunder med i skolebusserne, som de er godkendt til.
- I øvrige busser må vi tage det antal kunder med, som svarer til, at alle siddepladser og halvdelen af ståpladserne er fyldt.
- Fordørene åbnes, så der igen er påstigning ad fordøren og afstigning midt eller bag i bussen.
- Busserne fungerer fortsat som selvbetjeningsmiljøer, hvor kunden selv skal købe billet før påstigning eller checke ind med kort ved påstigning. Dvs. at chaufførerne stadig ikke må sælge billetter.
- I flextrafikken tager vi fremover så mange kunder med, som der er vinduespladser til i bilerne. Vi medtager dog ikke kunder på forsædet (medmindre de er visiteret til det af tungtvejende helbreds-mæssige årsager)
- I flextrafikken åbner vi for, at man igen kan bestille kørsel til mere end to personer.
- I vores tog vil vi indtil videre fortsat tage det antal kunder med, som svarer til, at halvdelen af alle siddepladser og halvdelen af ståpladserne er fyldt.

Vi holder i øvrigt løbende øje med passagertallene i busser og tog, så vi kan indsætte ekstra materiel, hvis der bliver behov for det.

Husk, at der fortsat er krav om brug af mundbind/visir, når du benytter kollektiv trafik. Husk også den gode håndhygiejne og find anden transport, hvis du har symptomer på COVID-19 eller har mistanke om, at du er smittet.



Dette har klagerne kommenteret:

”Nu står det utydeligt, hvad der menes med ”kommunikeret til kunden”, hvorfor jeg gør opmærksom på utydeligheden af situationen. Skiltene, der henvises til i sagen sad på døren, der var åben. Idet drengene steg på som nummer 4 i køen, havde de ingen chance for at se reglementet.

Ydermere bemærkede min mand, idet han kørte til bussen og talte med den pågældende chauffør, at skiltene ikke var synlige, hvilket han ligeså fremhævede for chaufføren. Hun bekræftede dilemmaet..

Til NT's kommentar om, at det ikke var muligt, at checke ekstra ind, må da henvises til materialet i form af optagelsen fra passager. Her siges tydeligt af [kontrolløren], at de netop IKKE var blevet pålagt et kontrolgebyr, hvis de havde nævnt ordet REJSEKORTET, hvorfor det forekommer mig yderst tvetydigt, at NT melder ud i øst og vest, afhængig af, hvad de skal svare på.”



Sekretariatet forespurgte NT, hvorledes kunder, der skulle checke flere ind på Rejsekort skulle forholde sig. Til dette har NT oplyst:

”Hvis man har brug for at tage ekstra personer med på et rejsekort i en bus, skal man bede chaufføren om at checke en ekstra ind. Proceduren er så, at chaufføren laver en handling, hvor rejsekortet først skal holdes hen til kortlæseren, hvorefter chaufføren tilføjer det antal, der skal checkes ind. Herefter skal rejsekortet igen holdes hen til kortlæseren, og man får et klart Pling, der er tegn på, at rejsekortet nu er checket ind. Det er ikke sket i dette tilfælde, og da det er kundens ansvar at være korrekt billetteret, så fastholder vi, at kontrolafgiften er givet på korrekt grundlag.”

Klagerne har svaret hertil:

”Jeg henviser til forrige beskrivelse, hvor der lægges vægt på, at de unge havde henvendt sig til chaufføren mhp, at tjekke en ekstra ind, hver især. Det må anses som, at de på intet tidspunkt, har handlet i ond tro og dét, at chaufføren giver en ”tommel op” til drengene var en kvittering for, at alt var i orden. Ligeledes fremhæves det atter, at drengene alle er imellem 1.75-1.92 høje, hvorfor det nærmest synes som en bevidst handling fra NT’s side, hvis man hævder, at der kunne misforståes, at drengene var over 11 år.. Nu bliver det altså muligt af få bistanden fra chaufføren, i følge NT, der tidligere hævdede, at dette ikke var muligt pga covid situationen.”

NT har fremlagt den information, der blev givet til chaufførerne:

## Stop for billetsalg i bussen

Oprettet 13. januar 2021 13:00:00 af Gine Petersen

Vi har fået grønt lys af Forbrugerombudsmanden til at stoppe for billetsalget i busserne, så anbefalingen om 2 meters afstand kan overholdes. Det skal sikre, at kunder og chauffører får en mere tryk og sikker rejse. Der er dog en lille krølle på det, for vi må kun lade være med at sælge billetter, hvis busserne er selvbetjente og fungerer som *ubemandede selvbetjeningsmiljøer*.

Det betyder, at chaufførerne ikke må sælge billetter overhovedet. Der må hverken tages imod kontanter, betaling med Dankort eller MobilePay. Og det betyder faktisk også, at chaufførerne ikke må kontrollere billetter og kort. Det er dog ok at betjene rejsekortudstyret, så kunderne kan checke flere end sig selv ind på rejsekort eller få ændret kundetypen på kortet.

Ændringen træder i kraft fra driftsstart torsdag morgen den 14. januar og varer indtil, anbefalingen om afstand ændres til 1 meter eller mindre. Vi giver besked, når vi går tilbage til at sælge billetter i busserne igen.

Der kommer opslag til fordørene i busserne og info gennem alle vores kanaler, så kunderne kender de nye regler. I stedet for at købe billet i bussen, kan kunderne købe billet i NT Billet app eller på NTbillet.dk. Ungdomskort, Pendlerkort og lignende kan (selvfølgelig) stadig benyttes.

Sundhedsmyndighederne anbefaler, at fordørene åbnes med jævne mellemrum, så der bliver gennemtræk og dermed udluftning i bussen. Fordørene bør derfor åbnes ved stoppestederne. Men det er en god ide at vente med at åbne den, til kunderne er gået ned til midter- eller bagdør for at stige på. På den måde opstår der forhåbentlig ikke alt for meget forvirring om hvilken dør, de skal gå ind af.

Pas på jer selv og hinanden.



Hertil har klagerne svaret:

”Man kan ikke købe en billet, man kan købe en billet..?? NT dækker sig ind under ”både/og” .. fuldstændig ligesom, at drengene i situationen nærmest kun kunne handle forkert.

Det beror på ualmindelig ringe kundeservice, at give ”grøn lys” fra chaufførens side, når denne er klar over de, nærmest usynlige, retningslinjer.

Ligeså kan Ankenævnet både se og høre, at NT bevæger sig i ”både/og”, når kontrolløren, siger at REJSEKORTET, er det skelsættende ord.

NT fremsender selv dokumentation, der viser, at bemærkningerne om det relevante er påsat dørene, hvorfor det er umuligt for sidstepladsen i køen, at kende disse.

Det fastholdes således, at kontrolgebyret er uretmæssigt pålagt i denne situation.

NT fremsender flere dokumenter for retningslinjerne, der på ingen måder sættet tvivl ved, men formidlingen til kunderne har store mangler i denne særlige situation for alle med covid.

Hverken jeg selv, min søn eller min gamle mor, ville have haft muligheden for st handle anderledes i denne situation. Skiltene var simpelthen ikke i sigtbar syne, ligesom chaufføren gav godkendelse og kontrolløren meddelte urigtige oplysninger, idet han fremlagde kontrolgebyret for drengene.”

Til dette har NT anført:

”For at mindske smittespredningen, kunne man på det tidspunkt, hvor kontrolafgiften er givet IKKE købe en billet i bussen.

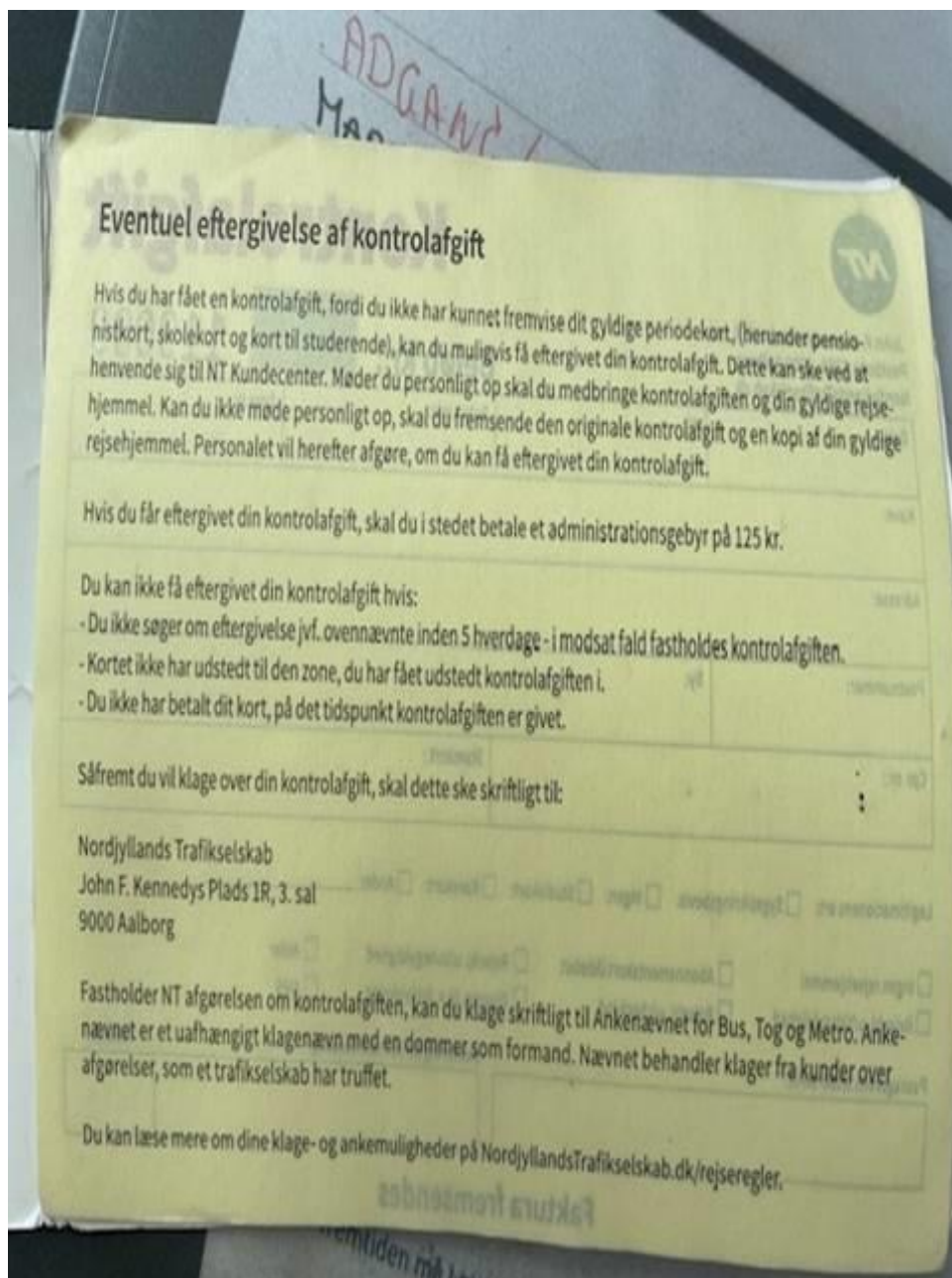
Derimod skulle man selvbetjene sig, når man skulle checke én person ind på rejsekortet. Jf. mit sidste skriv, så var der lavet en undtagelse, hvis der skulle checkes ekstra ind på samme rejsekort, fordi denne handling kræver, at chaufføren udfører en handling, som kunden ikke selv kan.”

Sekretariatet har spurgt hvordan passageren modtager lovgrundlaget for en kontrolafgift. Til dette har NT svaret, at de skriver følgende til kunder, der har klaget over en kontrolafgift:

#### **Ønsker du at klage**

Hvis du ikke er tilfreds med denne afgørelse, kan klager vedrørende grundlaget indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – [abtm.dk](http://abtm.dk). Hvis du ønsker at klage over forhold vedrørende behandling og registrering af persondata, skal du kontakte Datatilsynet – [datatilsynet.dk](http://datatilsynet.dk).”

Bagsiden af selve kontrolafgiften har følgende oplysninger til kunden:



### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

**3 medlemmer, Tine Vuust, Helle Berg Johansen og Susanne Beyer Svendsen, udtaler:**

”Det fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler punkt. 2.4., at passageren skal sikre sig, at Rejskortet er checket korrekt ind, og at buschaufføren ikke udfører systematisk billetkontrol, men kan vejlede om rejsehjemmel (på forespørgsel).

Efter den 14. januar 2021 måtte chauffører i NT ikke sælge billetter eller stikprøvekontrollere rejsehjemmelen. Chaufførerne kunne dog fortsat betjene Rejsekortudstyr og checke flere ind på kundernes Rejsekort.

Hvis man har brug for at tage ekstra personer med på et Rejsekort i en bus, skal man henvende sig til chaufføren og bede om, at der checkes en ekstra ind. Proceduren er herefter, at chaufføren laver en handling, inden kunden første gang skal holde sit Rejsekort hen til kortlæseren. Derefter tilføjer chaufføren det antal, der skal checkes ind, hvorpå Rejsekortet igen skal holdes hen til kortlæseren, og kunden får en pling-lyd som tegn på, at Rejsekortet nu er checket ind.

Hvis kortholderen allerede tidligere på rejsen har checket flere ind på Rejsekortet, og der herefter skiftes transportmiddel, kan kortholder nøjes med selv at checke sit kort ind uden bistand fra chaufføren, hvorefter det tidligere check ind for de flere rejsende vil blive fortsat. Chaufføren har oplyst, at hun troede, at dette gjorde sig gældende, eller at klagernes søn kunne rejse gratis med på kammeratens Rejsekort (hvis han var under 12 år).

Vi lægger til grund, at drengenes indstigning skete via bussens midter- eller bagdøre, således som det fremgår af den sticker, NT har fremlagt i sagen, og at kammeraten derfra råbte til chaufføren: "Han rejser med mig på kortet", mens hans checkede ind på sit Rejsekort.

Drengene gjorde efter vores opfattelse intet for at få checket flere ind, tværtimod checkede kammeraten sig selv ind, som når han rejser alene, i stedet for at gå op til chaufføren, der kunne checke dem ind.

Hertil kommer, at drengene var de nærmeste til at kende deres alder og til at vide, om de var checket ind tidligere på rejsen, hvorfor vi under disse omstændigheder finder, at chaufføren ikke havde grund til at reagere på, at de ikke kom op til hende.

Det påhviler passageren at sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og da klagerens søn ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Den omstændighed, at kontrolløren sagde, at situationen ville være en anden, hvis drengene havde sagt "Rejsekort" i stedet for "kort" til chaufføren, ændrer ikke ved, at NT er berettiget til at fastholde kontrolafgiften. Men ankenævnet bemærker, at det ikke bør gøre nogen forskel, om en passager siger "kort" eller "Rejsekort", når passageren samtidigt holder et Rejsekort i hånden.

Det er vigtigt, at kontrollørerne afkrydser i feltet, hvad årsagen til kontrolafgiften er, således at passageren efterfølgende kan tage stilling til, om der skal klages over kontrolafgiften. Men efter vores opfattelse er der i det konkrete tilfælde ikke tale om, at den manglende afkrydsning indebærer, at kontrolafgiften lider af en sådan mangel, der medfører ugyldighed. Det manglende check ind blev drøftet grundigt med drengene i forbindelse med kontrollen.

Det fremgår af kontrolafgiftens bagside, at denne kan annulleres mod et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis passageren på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse havde et gyldigt kort (som var glemmt eller andet). Dette er der hjemmel til i lov om trafikskaber § 29, jf. pkt. 2.7.5 i de Fælles Landsdækkende Rejseregler, hvorefter trafikskaber kan fastsætte regler om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende, men indsender dette efterfølgende.

Der er derfor ikke tale om, som klagerne gør gældende, at NT kan opkræve 125 kr. for at annullere enhver kontrolafgift.

Imidlertid giver pkt. 2.7.5 passageren en frist på 14 dage til at indsende rejsehjemmelen, og derfor bør NT ændre teksten på bagsiden af deres kontrolafgifter, hvor der er en frist på kun 5 dage, medmindre deres kortere frist indskrives direkte i rejsereglerne.

Vi finder desuden, at NT skal henvise til regelgrundlaget i selve afgørelsen, når de pålægger en kontrolafgift i medfør af lov om trafikelskaber og de Fælles Landsdækkende Rejseregler."

## **2 medlemmer, Rasmus Markussen og Torben Steenberg, udtaler:**

"Indledningsvist lægger vi til grund, at drengenes indstigning på bussen kun kunne ske via midter- eller bagdørene, således som det fremgår af den sticker, NT har fremlagt i sagen. Vi bemærker i den forbindelse, at det under Coronarestriktionerne kan have været uklart for passagererne, om de overhovedet måtte gå op til chaufføren.

Det fremgår af videoen fra bussen, at kontrolløren siger til drengene, at hvis de havde sagt "Han rejser med mig på Rejsekort", havde sagen været en anden. Til dette bemærker vi, at når en passager checker ind på et Rejsekort, mens der oplyses til chaufføren: "Han rejser med mig", eller "Han rejser med mig på kortet", må det være indlysende for chaufføren, at der er tale om det pågældende Rejsekort. Det kan i den henseende ikke være påkrævet at benytte ordet "Rejsekort". NT anvender i øvrigt selv ordet "kort" om "Rejsekort" i korrespondancen i nærværende klagesag.

Vi finder herefter, at chaufføren i den konkrete situation, hvor kortholderen henvendte sig direkte til hende nede fra opstigningsdøren med oplysning om, at klagernes søn rejste med ham på kortet, burde have reageret, idet et check ind af flere rejsende kun kan ske med hjælp fra chaufføren.

Når chaufføren i stedet for gav en "tommelfinger op", finder vi, at det var undskyldeligt, at drengene herefter regnede med, at de ikke skulle foretage sig yderligere for at have gyldig rejsehjemmel.

Uanset at chaufføren ikke måtte udføre en egentlig kontrol, kunne hun havde spurgt dem, om de allerede var checket ind begge to, fordi hun ellers skulle bistå dem hermed.

Herefter beroede den manglende gyldige rejsehjemmel ikke på klagernes søns forhold, men på chaufføren. NT burde efter vores opfattelse ikke have fastholdt kontrolafgiften under nævnssagen og skal frafalde denne. NT skal endvidere i medfør af ankenævnets vedtægter § 25, stk. 2, betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet.

Vi bemærker, at klagernes søn nu er klar over, at chaufføren kan misforstå sætningen "Han rejser med mig på kortet", hvorfor han på en eventuel fremtidig medrejse på Rejsekort i bus, skal henvende sig direkte til chaufføren, så pågældende kan foretage de nødvendige ekspeditioner på Rejsekortudstyret for at checke flere rejsende ind på Rejsekort."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 29 i LBK nr. 323 af 20. marts 2015 om trafikskaber, kan trafikskaberne fastsætte regler om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer til passagerer, 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 0 kr. for voksne.

Fra punkt 2.2.:

#### **I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:**

”

’ Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)

’ Betalende barn (fra 12 til og med 15 år eller alene under 12 år)

’ Ung (personer i alderen fra 16 år til og med 25 år, personer med Ungdomskort og personer, som er indskrevet på en SU-berettiget uddannelse og kan fremvise studiekort)

’ Voksen (fra 16 år)”

Fra punkt 2.4.

#### **Brug af rejsehjemmel**

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol. Ved forespørgsel kan chaufføren vejlede om rejsehjemmel.”

Punkt 2.7.5.

#### **”Pendlere**

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glemte-kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.”

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

## **Klagerne henviser til deres oprindelige brev til NT og har tilføjet følgende:**

"[vi] ønsker at få afvist bøden, samt gøre opmærksom på flere fejl, mangler og uoverensstemmelser ifht. NT's håndtering af sagen..

Endvidere forekommer det os ubegribeligt, at NT, kan tillade sig, at kræve 125kr i sagsbehandlingsomkostninger, såfremt klagen modstrider deres egen afgørelse!?! Er dette overhovedet lovligt..??"

## **Indklagede anfører følgende:**

"Kontrollørens beskrivelse af hændelsesforløbet:

Kontrolløren konstaterer, at der ikke er foretaget et ekstra check-ind på en kammerats rejsekort. Derfor har [klagerens søn] ikke gyldig rejsehjemmel. Drengene forklarer, at da de steg på bussen, checkede kammeraten ind på sit rejsekort og siger til chaufføren "han rejser med mig", hvorefter de går ned og sætter sig i bussen.

Ved efterfølgende kontrol, går kontrolløren op og spørger chaufføren, om hun kan huske, hvad der foregik, da de unge steg på bussen. Chaufføren bekræfter det, drengen fortæller, men der er på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at [klagerens søn] skulle checkes ind som ekstra passager på rejsekortet. Derfor går chaufføren ud fra, at [klagerens søn] enten allerede er checket ind på kortet i en anden bus eller, at han er under 12 år, og det pålægger altid kunden at sikre sig, at man er korrekt billetteret efter de gældende rejseregler.

Kontrolløren har en længere diskussion med de unge mennesker, hvor de stiller spørgsmålstejn ved, hvorfor chaufføren ikke har spurgt ind til alder. Kontrolløren forklarer dem, at chaufføren går ud fra, at [klagerens søn] allerede er checket ind på kammeratens kort i en anden bus, og det er deres eget ansvar at sikre, der er checket korrekt ind.

Det udledes, at når de ved, at det er muligt at checke en medrejsende ind på et rejsekort, så ved de også, at det kræver en handling fra chaufførens side for at gøre dette. Når det ikke er sket, skal de reagere på det, og spørge ind til, om der er lavet ekstra check-ind.

Det pålægger ligeledes kunden at være bekendt med rejsereglerne om, at et barn under 16 år må medbringe et barn under 12 år gratis. I dette tilfælde, hvor drengene begge er 14 år, så skal der altså tjekkes en ekstra person ind på rejsekortet.

Med hensyn til, at det ikke er noteret, hvorfor kontrolafgiften er givet; Kontrolløren oplyste mundtligt, hvorfor [klagerens søn] fik kontrolafgiften, og jvf. korrespondancen er der heller ingen tvivl hos den påklagede om, hvorfor kontrolafgiften er givet."

## **Hertil har klagerne svaret:**

"Opkaldet [sagsbehandleren] slutteligt skriver vil komme, fra enten hendes chef eller [kontrolløren] er aldrig kommet.

Ift at chaufføren ikke skulle kunne vurdere om drengene er under 12 år, må jeg fortsat fremhæve at, at drengene er imellem 1.70-1.92 cm høje.

De sagde tydeligt til, chaufføren, han skal med på mot kort, hvorefter hun giver en tommel op. Det har [chaufføren] selv bekræftet overfor [klageren], samme dato. Samtidig fortæller Pernille[chaufføren], at



reglerne står på døren af bussen. Den, der åbner sig IND BAGVED, således dette ikke kan læses. Hee skulle der efter sigende stå, at chaufføren, pga Covid, ikke må tjekke ind og at dette pt er selvbetjening.

Nt skriver, at kontrolløren skulle have vejledt i, at chaufføren muligvis kunne antage, at drengene kom fra en anden bus. Vi har optagelser fra hele situationen, der blev filmet af en voksne mand i bussen. NT / [kontrolløren] taler på INTET tidspunkt om dette! Det er direkte påfund fra NT's side!

NT skriver, at kontrolløren har en længere diskussion med drengene, der handler om dette emne. Diskussionen er længere, men omhandler ikke dette. Den omhandler, det jeg allerede har beskrevet i klagen, nemlig at ordet "rejsekortet" ikke er anvendt!

Dette er hele omdrejningspunktet igennem hele samtalen. "Han kører med på mit kort" .. dette er sætningen, der er brugt ved påstigning og [kontrolløren] forklarer tydeligt i optagelsen, at ordet rejsekortet ville have givet en helt anden betydning og der ville ingen kontrolafgift være, hvis dette var formuleringen. "Han kører med mig på rejsekortet", sådan formulerer [kontrolløren] det, hvorefter en af drengene spørger direkte om ordet rejsekortet ville have ændret situationen. [kontrolløren] svarer JA, hvorefter drengen siger "er der nogle steder, hvor man kan læse om den regel", hvortil [kontrolløren] svarer "det står på vores hjemmeside" .. dette har jeg, ad flere gange, bedt NT om at fremsende, uden held. [kontrolløren] vejleder / fortæller altså om regler og retningslinjer, til drengene, som slet ikke findes!

Vi fastholder, at kontrolafgiften er givet på et horribelt grundlag og mistænker NT for at udstede kontrolafgifter blot i indtjenings øjemed. Taber drengene skal de betale, vinder de skal de fortsat betale et administrationsgebyr. Det er sikker indtjening for NT!

Juridisk mener jeg fortsat ikke, at en kontrolafgift på skrift må være udfyldt."

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust', written over a light blue horizontal line.

Tine Vuust  
Nævnensformand