

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0182
- Klageren:** XX
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Gry Middtun
Torben Steenberg
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. oktober 2023 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-

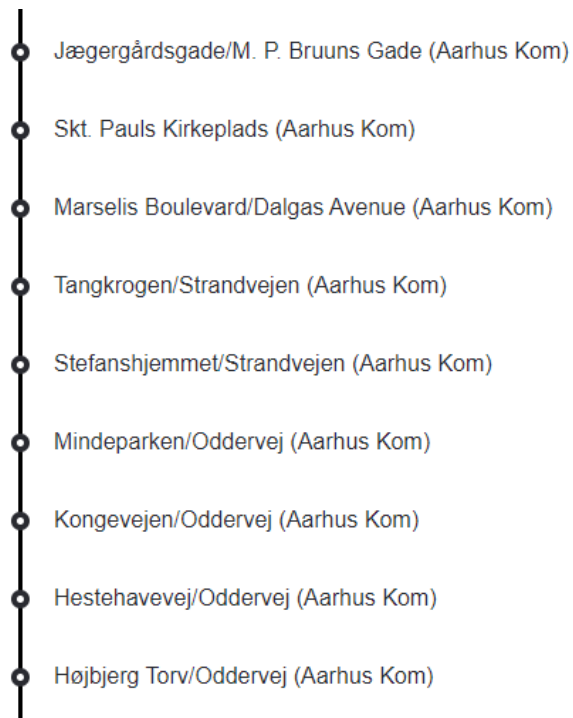
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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:

Klageren rejste den 5. april 2023 med buslinje 100 i Aarhus mod Odder, hvor hans rejsehjemmel blev kontrolleret ved stoppestedet Tangkrogen/Strandvejen.

Stoppestedsoversigt for buslinje 100 i retning mod Odder



13:54	Marselis Boulevard/Dalgas Avenue (Aarhus Kom)
13:57	Tangkrogen/Strandvejen (Aarhus Kom)
13:58	Stefanshjemmet/Strandvejen (Aarhus Kom)
13:59	Mindeparken/Oddervej (Aarhus Kom)
14:00	Kongevejen/Oddervej (Aarhus Kom)
14:01	Hestehavevej/Oddervej (Aarhus Kom)
14:02	Højbjerg Torv/Oddervej (Aarhus Kom)

Ifølge Midttrafik kan de se i deres logs, at klageren først bestilte en mobilbillet fra det efterfølgende stoppested, Stefanshjemmet/Strandvejen, kl. 13:25:59 og betalte denne kl. 13:26:06:

Tider

Lagt i kurv 2023-04-05 13:25:59
Købt 2023-04-05 13:26:06
Gyldig fra 2023-04-05 13:26:06
Gyldig til 2023-04-05 15:41:06

Zoner

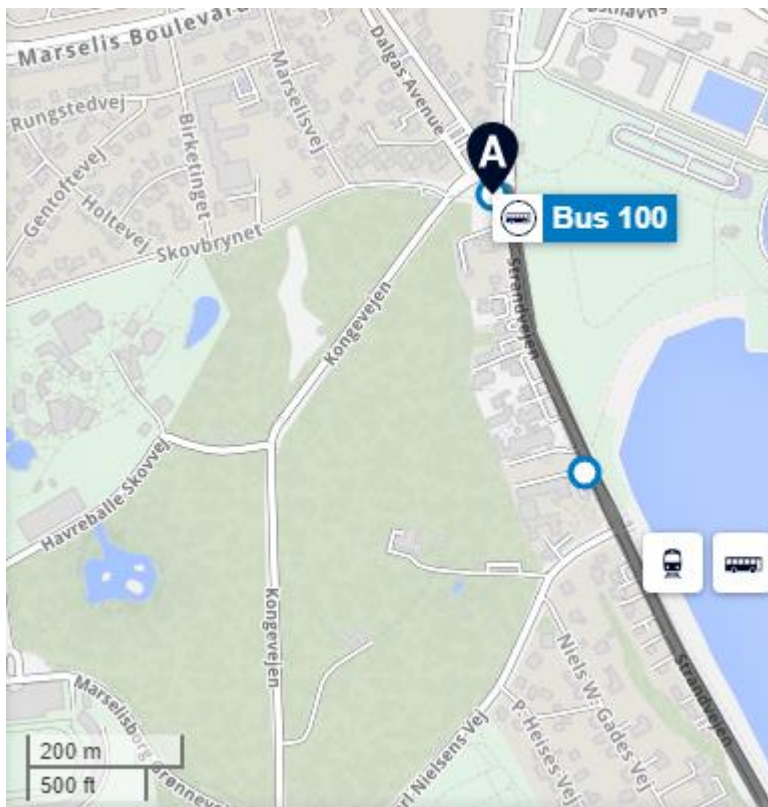
Antal zoner 4
Fra Aarhus Centrum (4301)

Stoppesteder

Fra Stefanshjemmet/Strandvejen (Aarhus Kom)

Da klageren ikke foreviste nogen gyldig rejsehjemmel til kontrolløren, bad kontrolløren ham om at udfylde en kontrolblanket kl. 13:24. Klageren fik også selv udleveret en kontrolblanket, som klageren underskrev kl. 13:28. Som årsag til kontrolblankettens udstedelse skrev kontrolløren "Mobilbillet købt for sent".

De to stoppesteder Tangkrogen/Strandvejen og Stefanshjemmet/Strandvejen ligger med ca. 400 meters mellemrum.



Ifølge GPS-data fra buslinje 100 ankom den til stoppestedet Tangkrogen/Strandvejen kl. 13:24:18 og forlod dette kl. 13:25:01. Midttrafik har oplyst, at bussen ikke standsede ved stoppestedet Stefanshjemmet/Strandvejen, men kørte forbi, da der ikke var nogen passagerer, som skulle af eller på bussen:

Pos.	332	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:23:57</u>	Station	
Forsinkelse	258 sek	Hastighed	53 km/t
Service			
Pos.	333	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:24:03</u>	Station	Tangkrogen/Strandvejen (Arrive) (Stop 43)
Forsinkelse	242 sek	Hastighed	42 km/t
Service			
Pos.	334	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:24:18</u>	Station	Tangkrogen/Strandvejen
Forsinkelse	255 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	335	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:24:35</u>	Station	Tangkrogen/Strandvejen
Forsinkelse	265 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	336	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:24:50</u>	Station	Tangkrogen/Strandvejen
Forsinkelse	286 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	337	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:01</u>	Station	Tangkrogen/Strandvejen (Departure) (Stop 43)
Forsinkelse	301 sek	Hastighed	22 km/t
Service			
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:06</u>	Station	
Forsinkelse	266 sek	Hastighed	32 km/t
Service			
Pos.	339	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:21</u>	Station	
Forsinkelse	269 sek	Hastighed	50 km/t
Service			
Pos.	340	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:27</u>	Station	Stefanshjemmet (Arrive) (Stop 44)
Forsinkelse	267 sek	Hastighed	52 km/t
Service			
Pos.	341	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:35</u>	Station	Stefanshjemmet (Departure) (Stop 44)
Forsinkelse	275 sek	Hastighed	24 km/t
Service			
Pos.	342	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:43</u>	Station	
Forsinkelse	283 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	343	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:58</u>	Station	
Forsinkelse	292 sek	Hastighed	17 km/t
Service			
Pos.	344	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:26:13</u>	Station	
Forsinkelse	292 sek	Hastighed	49 km/t
Service			

Efter at Midttrafik sendte opkrævningen af kontrolafgiften på 1.000 kr. til klageren, udfyldte klageren en klageformular på deres hjemmeside. Her anførte han som påstigningsstoppested, Tangkrogen, kl. 13:28, mens han i den vedhæftede klage skrev, at han steg på bussen ved stoppestedet, Stefanshjemmet/Tangkrogen, mod Odder kl. 13:26 via den tredje dør i bussen, og at han forinden

havde modtaget mobilbilletten på telefonen. Klageren gjorde videre gældende, at han havde observeret, at der samtidigt med ham var steget en kontrolløren på bussen via fordøren, hvor denne begyndte at udføre kontrol. Først adskillige minutter senere kontrollerede han klagerens billet. Her mente kontrolløren, at klageren allerede var steget på bussen ved stoppestedet, Tangkrogen/Strandvejen, og udstedte en lap papir til klageren, som klageren først forstod hvad var efter hjemkomsten. Endelig anførte klageren, at kontrolløren havde været let truende uden at give forklaring på kontrolafgiften, men blot pålagde klageren at underskrive på en lap papir, som klageren ikke fik nogen kopi af. Derefter fik klageren udleveret en lap papir, som han skulle anvende som reference, hvis han ville klage til Midttrafik.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klagerens mobilbilletkøb var afsluttet kl. 13:26:06, hvilket var efter, at bussen havde forladt stoppestedet, Tangkrogen/Strandvejen, kl. 13:25:01 og i strid med handelsbetingelserne og rejsereglerne. Kontrolløren havde noteret, at klageren sad i bussen, da kontrolløren steg om bord. Midttrafik oplyste, at mobilbilletter kan købes op til 15 minutter inden påstigning, og de beklagede, hvis klageren følte sig dårligt behandlet, men kontrolløren var en stille og rolig person.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Midttrafik har tilføjet, at billetappen automatisk søger det nærmeste stoppested via telefonens GPS, og at der som stoppested står Stefanshjemmet/Strandvejen på klagerens billet. Det betyder, at klager befandt sig tæt på stoppestedet, da købet blev påbegyndt kl. 13:25:59. Bussens log viser, at bussen passerede stoppestedet, Stefanshjemmet/Strandvejen, kl. 13:25:35, hvilket var 24 sekunder før, billetkøbet blev påbegyndt. Bussen stoppede ikke ved stoppestedet, hvilket også fremgår af deres automatiske passagertællinger.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med bussens og billetappens logs samt kontrollørens notat på kontrolblanketten om, at klageren allerede sad i bussen, da kontrolløren steg om bord, kan ankenævnet ikke lægge klagerens forklaring til grund om, at han først steg på bussen ved stoppestedet, Stefanshjemmet. Bussen standsede slet ikke ved dette stoppested.

Billetkøbet blev påbegyndt kl. 13:25:59, og bussen forlod stoppestedet, Tangkrogen/Strandvejen, kl. 13:25:01. Dermed havde klageren ikke modtaget billetten på sin telefon inden påstigning, hvilket er en betingelse for at have gyldig billet i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler. Kontrolafgiften blev dermed udstedt og fastholdt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

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

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

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

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

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” De har i deres svar lagt til grund at jeg køber billetten for sent (efter indstigning i bussen).

De har i en bisætning skrevet jeg er steget på tidligere (godt kamufleret, forvirrer en) end jeg er, og på den måde får de deres systemtidsdata til at passe med at billetten er købt for sent. Men jeg steg på ved stoppestedet efter og som jeg skriver var kontrolløren aktiv foran i bussen og jeg steg ind af den bagerste tredje dør i bussen (ledbus). Og blev først kontrolleret adskillige minutter senere.

Ved at skrive i en bisætning om fejlagtig indstigning kan de få alle deres system tidsdata til at passe med jeg har købt billetten for sent. Godt nok meget kritisabelt en offentlig virksomhed bruger sådanne metoder. Har ikke tillid til at kontrolløren har afrapporteret korrekt på kontoret ved Midttrafik. Han er sikker bonusaflønet. Synes det er dybt kritisabelt at bruge denne slags metoder og så alle de systemtidsdata, ingen normale mennesker vil kunne gennemskue deres svar.

Vil opnå: At jeg ikke bliver opkrævet en kontrolafgift fra Midttrafik på 1000 kr. når jeg har købt billet inden indstigning i bussen.

1. Jeg har købt billet før jeg stiger ind i bussen
2. Bliver konsulteret af en kontrollør i.h.t. indsigelsen
3. Indsender en skriftlig indsigelse til Midttrafik
4. Svar fra Midttrafik, for at de kan få systemets tider til at passe med mit billetkøb, skriver de bare i en bisætning at jeg er stået på bussen før end jeg er, altså i deres reference med alle deres tider er før jeg er stået på. Jeg stod på ved Stefamhjemmet som er nogle minutter senere end Strandvejen/Tangkroen. Det betyder at de kan bruge argumentet jeg har købt min billet for sent, altså inden indstigning i bussen. Synes godt nok det er frækt og meget kritisabelt.
5. Sender denne klage ind j.f. Midttrafiks guide i svaret

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift k711xxxx udstedt til klager d. 5.4.2023, da han har købt mobilbillet for sent.

Klager kørte d. 5.4.2023 med linie 100 og billetkontrollørerne stod på bussen ved Tangkrogen, hvor klager allerede var i bussen.

Klager har afgivet forskellige oplysninger om, hvor han stod på. Klager angiver i oprindelig klageformular "Tangkroen" i feltet "På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen". I selve klagen, der var vedhæftet formularen, skriver han ved Stefan-hjemmet Tangkrogen mod Odder. Det er 2 forskellige stoppesteder, hvor Tangkrogen er først på ruten mod Odder. Han fik afslag med dokumentation for, at bussen var ved Tangkrogen, før han havde købt billet. I anken skriver han nu, at han stod på stoppestedet efter Tangkrogen, som er Stefanshjemmet.

Klager fremviste en mobilbillet, der var købt for sent, 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 sat kryds i "Mobilbillet købt for sent" og noteret SB på kontrolafgiftblanket K71xxx. SB betyder "Sad i bus". Der er desuden noteret Tangkrogen i rubrikken "Stoppested". Appens administrationslog og bussens GPS og passagertælling understøtter, at billetten er købt for sent.

Pos.	340	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:27</u>	Station	Stefanshjemmet (Arrive) (Stop 44)
Forsinkelse	267 sek	Hastighed	52 km/t
Service			
Pos.	341	Status	Forsinket
Tidspunkt	<u>05/04/2023 13:25:35</u>	Station	Stefanshjemmet (Departure) (Stop 44)
Forsinkelse	275 sek	Hastighed	24 km/t
Service			

Det fremgår af loggen for klagers konto i Midttrafik App, at billetkøbet er påbegyndt kl. 13.25.59 og afsluttet kl. 13.26.06. Der står Stefanshjemmet/Strandvejen på billetten som stoppested. Appen søger automatisk nærmeste stoppested via telefonens GPS, så det betyder, at klager befandt sig tæt på stoppestedet, da købet blev påbegyndt kl. 13.25.59.

Bussens log viser, at bussen havde passeret stoppestedet Stefanshjemmet/Strandvejen kl. 13.25.35, hvilket er 24 sekunder før billetkøbet blev påbegyndt. Bussen stoppede ikke ved stoppestedet.

Tangkrogen/Strandvejen	5-4-2023 13:20	5-4-2023 13:24	5-4-2023 13:20	5-4-2023 13:25	3
Stefanshjemmet	5-4-2023 13:21	5-4-2023 13:25	5-4-2023 13:21	5-4-2023 13:25	

Dette understøttes yderligere af bussens passagertælling, der viser, at der ikke var indstigninger ved Stefanshjemmet."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand