

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0041
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
8641 Sorring
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af billetten i appen inden påstigning på bussen. Der er betalt 22 kr. af beløbet, som billetten kostede
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at billetten ifølge bankkvittering blev betalt kl. 07:37, men ikke kom frem i Midttrafiks app.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rolf Olsen  
Torben Steenberg  
Anna Langskov Lorentzen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. fratrukket de indbetalte 22 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, der sender betalingsoplysninger til klagerens datter.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

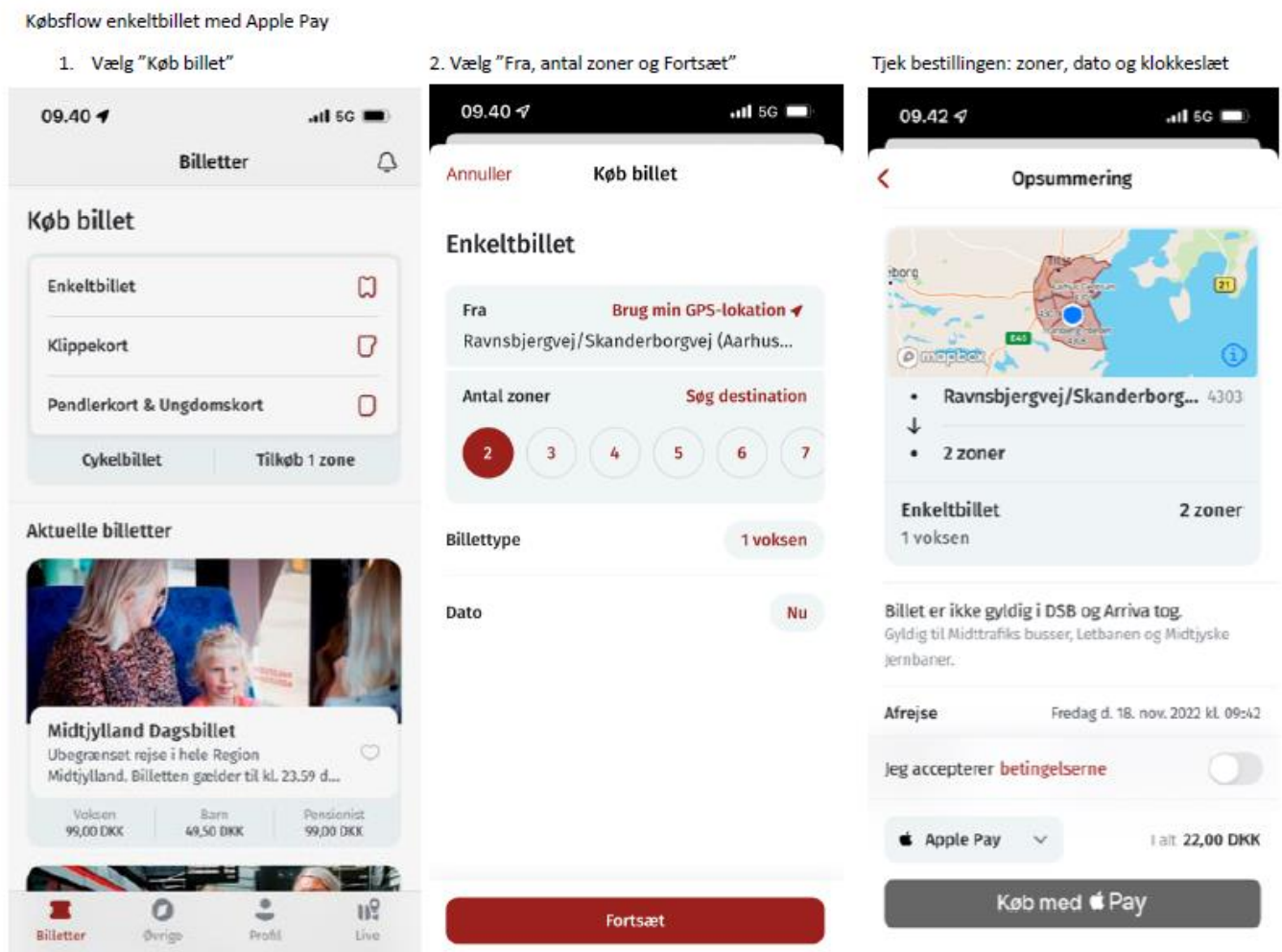
## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter rejste med Midttrafiks buslinje 1a den 16. januar 2022 fra stoppestedet Ravnsbjergvej/Skanderborgvej med planmæssig afgang kl. 7:37.

Ifølge klageren bestilte datteren en 2-zoners billet i Midttrafiks billetapp, som hun betalte med Apple Pay, hvorefter hun modtog en kvittering i sin mobilbank på betaling af 22 kr. til Midttrafik kl. 7:37. Ved en efterfølgende kontrol i bussen af datterens rejsehjemmel, kunne hun ikke vise nogen billet i Midttrafiks app, og kontrolløren forsøgte at hjælpe hende med at fremfinde denne i appen, og hun viste kontrolløren, at hun havde betalt, hvilket fremgik af hendes mobilbank.

Apple Pay fungerer på den måde, at kunden tilføjer et betalingskort til Wallet-appen på sin iPhone ved at åbne Wallet-appen og indscanne det pågældende kort.

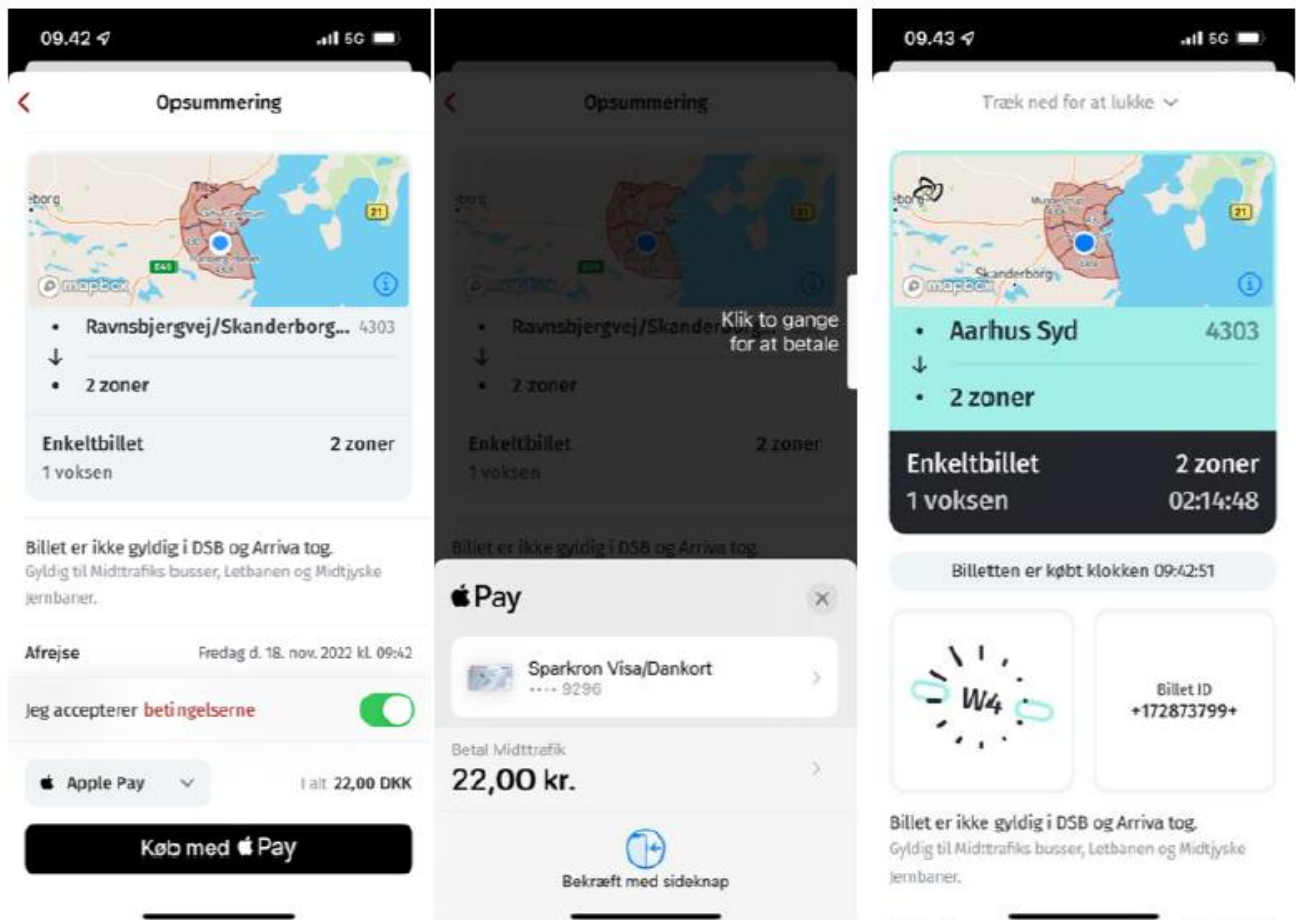
Følgende fremgangsmåde følges i Midttrafiks app ved betaling af billetten med Apple Pay:



Accepter betingelser og vælg "køb med..."

Klik 2 gange på sideknop for at betale

Billetten vises automatisk, hvis betalingen er gået igennem



Klagerens datter blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 07:57, og kontrolløren noterede, at hun havde vist en bankkvittering for køb af billet kl. 07:37, men at der ikke kom noget frem i appen.

Midttrafik har oplyst, at visningen i Apple Pay kun er en reservation af beløbet, og at pengene ikke bliver opkrævet, før købet færdiggøres i appen. Købet er først gennemført, når kunden bliver stillet tilbage til Midttrafiks billetapp, og der vises en billet. Det er ikke nok i sig selv blot at godkende reservationen i Apple Pay. Bliver købsflowet afbrudt, f.eks. ved for lang svartid fra betalingsudbyderen eller udfald i internetforbindelsen, efter at have godkendt reservationen, vil kunden ikke modtage nogen billet. En reservation i Apple Pay bliver i denne situation ophævet inden for 7-30 dage afhængig af kundens aftale med den tilknyttede kortudbyder. Midttrafik App (og øvrige salgssapps) har ingen indflydelse på svartiden fra betalingsudbyderen eller kundens mobildækning, og det er derfor, at det fremgår af handelsbetingelserne, at man skal sikre sig, at ens mobilbillet er købt og modtaget på telefonen inden man stiger ind i bussen.

Senere samme dag gennemførte klagerens datter et billetkøb kl. 14:08.

Den 20. januar 2022 anmodede klagerens datter Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, da Midttrafiks app havde fejlet, og at pengene var blevet trukket fra hendes konto den 18. januar 2022.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 31. januar 2022 med følgende begrundelse:

”

I forbindelse med behandling af din kontrolafgift, har jeg undersøgt, om der skulle have været driftsforstyrrelser på Midttrafiks app den pågældende dag. App'en er under overvågning, og det vil derfor hurtigt blive opdaget, hvis der er problemer. Appens administrationslog viser, at der ikke har været driftsforstyrrelser den pågældende dag. Hvis du har oplevet problemer med Midttrafik app'en er det lokalt på din enhed. Du er selv ansvarlig for at din enhed kan læse og load app'en.

En mobilbillet bliver først leveret når betalingen har fundet sted, og du samtidig har modtaget en kvitteringsmail i din mail. Midttrafiks app kan ikke annullere et køb i MobilePay. Årsagen er, at der er tale om to forskellige apps. MobilePay skal i denne forbindelse betragtes som en selvstændig app, og det er MobilePay der fortæller Midttrafiks app om betalingen er blevet gennemført og om billetten kan leveres.

Godkendelsen i MobilePay er kun en reservation, og pengene bliver ikke opkrævet før købet færdiggøres i appen. Når du køber en billet, bestiller du først billetten i appen hvorefter du køber billetten med MobilePay. Det er MobilePay der melder tilbage til appen, at betalingen er blevet gennemført og at billetten kan leveres. Afbrydelsen er derfor ikke sket i appen, men højst sandsynlig i MobilePay.

Du kan på ovenstående uafsluttede køb se, at dit køb af billet aldrig blev gennemført eller trukket fra din konto. Du modtog heller ingen kvittering for køb af billet.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start. Derfor skal en billetkontrollør, som møder en passager der ikke overholder Midttrafiks gældende rejseregler, udstede en kontrolafgift.

”

Klagerens datter skrev derpå til Midttrafik, at hun ikke havde anvendt MobilePay, men kortbetaling, og havde en kvittering på købet i sin Wallet-app, som hun fremviste til kontrolløren. Vidre oplyste hun, at da den 16. januar ikke var en hverdag, var beløbet først blevet gennemført den 18. januar 2022, hvorfor beløbet altid vil stå som reserveret på bankkontoen og ikke kunne undersøges den 16. januar 2022. Hun kunne nu se, at beløbet stadig stod som reserveret, hvorfor der måtte være en fejl i Midttrafiks app, og da hun ikke havde manglende vilje til at betale billetten, overførte hun 22 kr. til Midttrafik via det indbetalingskort, de havde sendt til hende.

Midttrafik beklagede deres kommentarer om Mobile Pay, men fastholdt kontrolafgiften, hvoraf der nu resterende betaling af 728 kr., og anførte følgende:

”

Dog må jeg stadig fastholde kontrolafgiften, da jeg kan konstatere at du aldrig har færdiggjort købet og vi derfor heller ikke har modtaget kr. 22,00 fra dig, før du betaler dem den 14-02-2022, som du selv skriver.

En mobilbillet bliver først leveret når betalingen har fundet sted og du samtidig har modtaget en kvitteringsmail i din mail. Midttrafiks app kan ikke annullere et køb på et betalingskort. Årsagen er, at der er tale om to forskellige apps. (MobilePay tilhører Danske Bank, og det er MobilePay der fortæller Midttrafiks app om betalingen er blevet gennemført og at billetten kan leveres). Ligeledes med et betalingskort.








En reservation på dit betalingskort vil senere blive annulleret, hvis den ikke bliver anvendt til at indløse en billet. Så det der formentlig er sket er, at pengene er reserveret på dit betalingskort, men købsflowet er blevet afbrudt inden reservationen bliver vekslet til en billet. Derfor kan den også ses som et uafsluttet køb på din konto på Midttrafiks app. den 16-01-2022.

Dette er blandt andet en af årsagerne til, at du skal sikre dig, at din mobilbillet er købt og modtaget på telefonen, inden du stiger ind i bussen.

”

## Loguddrag fra datterens køb i Midttrafiks app:

### Billetter

Gyldig fra	Type	Detaljer	Status	
2022-01-30 07:37	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2022-01-28 19:53	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2022-01-25 08:38	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2022-01-16 14:08	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2022-01-02 17:09	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2022-01-02 09:38	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	
2021-12-28 20:09	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	

### Uafsluttede køb

(seneste 30)

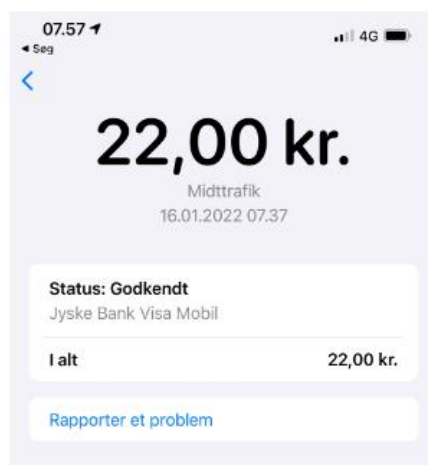
Starttidspunkt	Type	Detaljer
<a href="#">2022-01-16 07:37</a>	<a href="#">Enkeltbillet</a>	<a href="#">2 zoner</a>
2021-12-21 16:36	Enkeltbillet	2 zoner
2021-12-12 13:41	Enkeltbillet	2 zoner

## Transaktionslog fra Nets:

 	16.01.2022 14:08:43	29828399	22,00 DKK	
 	16.01.2022 07:37:29	29825882	22,00 DKK	
 	02.01.2022 17:09:49	29621105	22,00 DKK	
 	02.01.2022 09:38:34	29616273	22,00 DKK	
 	28.12.2021 20:09:19	29576979	22,00 DKK	
 	27.12.2021 21:09:29	29567116	22,00 DKK	
 	21.12.2021 16:39:01	29521172	22,00 DKK	
 	18.12.2021 21:44:58	29486439	22,00 DKK	
 	05.12.2021 09:40:34	Registration#162853	1,00 DKK	

Registered  New  Captured  Credited  Annuller  Verified  Chargeback

## Screenshot fra datterens Wallet app:



Midttrafik har oplyst, at status "Godkendt" betyder, at kunden har godkendt, at beløbet skal betales, men ikke at købet er gennemført succesfuldt.

Midttrafik har videre oplyst, at klagerens datter har flere uafsluttede billetkøb, hvor der straks efter købes en billet, og at hun derfor må have været opmærksom i tidligere tilfælde, hvor købet ikke har været gennemført:

Uafsluttet køb	Gennemført køb
2021-12-21 16:36	2021-12-21 16:39
2021-09-07 12:24	2021-09-07 12:26
2021-09-06 07:00	2021-09-06 07:07
2021-09-06 06:59	
2021-09-06 06:59	

Endelig har Midttrafik indsendt oversigt over hendes jævnlige billetkøb i appen siden den 23. august 2021.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er uvist, om annulleringen af billetbestillingen i NETs skete som følge af en handling hos klagerens datter, manglende dækning på telefonen, et teknisk udfald mellem Nets og banken eller andet, men klagerens datter betalte ikke for billetten, idet beløbet ikke blev trukket fra hendes konto, og hun modtog da heller ikke nogen billet i Midttrafiks app. Når man godkender en betaling, betyder det, at beløbet reserveres på bankkontoen, men beløbet trækkes først, når der leveres en billet i appen, hvilket der ikke blev den pågældende dag, og billetkøbet figurerer således i loggen som uafsluttet.

Klagerens datter sikrede sig ikke at have modtaget en billet, inden hun steg ombord på bussen, således som rejsereglerne foreskriver.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, og sagen understreger netop vigtigheden af, at passagerer venter med at stige om bord, indtil de er sikre på at kunne forevise en billet i appen/på telefonen, fordi der kan ske fejl i transaktionerne undervejs i elektronisk betaling, som hverken kunden eller trafikvirksomheden er ansvarlige for eller er skyld i.

## **RETSGRUNDLAG:**

I henhold til lovbekendtgørelse nr. 232 fra 2015 om Lov om trafikkselskaber § 29, kan trafikkselskaber opkræve kontrolafgifter til passagerer, der ikke foreviser gyldigt kort eller billet på forlangende.

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 750 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”På hvilket tidspunkt og ved hvilket stoppested stod du på bussen: Jeg stod på bussen ved Ravnsbjergvej/Skanderborgvej Kl:7:37, da bussen var 1 min forsinket

Henvendelse: Jeg stod på bussen 1a den 16/1-22 ved Ravnsbjergvej/Skanderborgvej Kl:7:37, da bussen var 1 min forsinket. Jeg købte min billet som var på 2 zoner inde i jeres midttrafik app, hvilket man også kan se på min konto, og at penge er trukket den 18/1-22, da jeg så møder en buskontrol ved busgaden omkring kl 7:50, hvor min billet ikke viste sig i appen, jeg forklarede det til buskontroløren, hvor efter kan prøvede at hjælpe mig med at den skulle komme frem i appen, jeg viste ham også at man kunne se på min mobilbank, at jeg havde betalt 22 kr til midttrafik kl 6:37. Han sagde derefter at han ville skrive bag på om bemærkning at, han kunne se jeg havde betalt, men at den ikke var dukket op i appen. Hvorefter jeg nu modtager en kontrolafgift på 750 kr, når jeg rent faktisk har betalt en billet, og det er jeres app, der har lavet en fejl. Jeg har vedhæftet både hvor i kan se hvilket klokkeslet og hvor pengene er sendt til, og hvor den efter har trukket 22 kr på min konto.

Bemærkning til ovenstående : [Datteren] modtog med det samme en kvittering i sin wallet hvor købet fremstår som gennemført. Beløbet står som reserveret i hendes netbank naturligvis når det ikke er en bankdag men en søndag købet foretages.

Jeg fastholder min klage, og påpeger at der i [datterens] Wallet er en kvittering på at købet er gennemført og det er man naturligvis nød til at stole på er korrekt, det er også bemærkelsesværdigt at kontrolløren bevidner at have set købet gennemført, det fremlægger midttrafik selv dokumentation for. ”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Klageren kunne ved billetkontrol på linie 1 kl. 7.53 ikke forevise gyldig 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.”

Appens administrationslog viser, at klager ikke havde en gyldig mobilbillet d. 16.1.22 kl. 7.53, samt at der er et uafsluttet køb kl. 7.37 samme dag.

Uafsluttede køb betyder, at der ikke har været leveret en billet, men at købet er blevet afbrudt. Dette sker typisk pga. for lang svartid fra betalingsudbyderen eller dårlig mobildækning.

Det fremgår af handelsbetingelserne, at billetter skal være købt og modtaget, inden man stiger på en bus, da man ellers rejser uden gyldig billet. Handelsbetingelserne skal man aktivt godkende inden man kan købe en billet.

### **Gyldighed**

Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet.

En mobilbillet bliver først leveret, når betalingen er gennemført fra betalingsudbyder og kunden modtager samtidig en kvitteringsmail i sin mail.

Klager benyttede ApplePay og anfører, at hun kunne se købet i Wallet (ApplePay) og på sin konto.

Visningen i ApplePay var kun en reservation, og pengene bliver ikke opkrævet før købet færdiggøres i appen. Købet er først gennemført, når man bliver stillet tilbage til billetappen og der vises en billet. Det er ikke nok i sig selv bare at godkende reservationen i ApplePay.

Bliver købsflowet afbrudt, f.eks. ved for lang svartid fra betalingsudbyderen eller udfald i internetforbindelsen efter at have godkendt reservationen vil man ikke modtage en billet. En reservation i ApplePay bliver i denne situation ophævet inden for 7-30 dage afhængig af kundens aftale med den tilknyttede kortudbyder.

Midttrafik App (og øvrige salgsapps) har ingen indflydelse på svartiden fra betalingsudbyderen eller kundens mobildækning. Det er derfor, at det fremgår af handelsbetingelserne, at man skal sikre sig, at ens mobilbillet er købt og modtaget på telefonen inden man stiger ind i bussen.”



Og videre:

Midttrafik fastholder kontrolafgiften med henvisning til handelsbetingelserne:

## Gyldighed

Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet.

Klager havde ikke modtaget billet inden påstigning.

Hverken udklip eller visninger fra Wallet, netbank eller MobilePay er gyldige som billet. Midttrafik har da heller ikke modtaget det reservede beløb for det ikke gennemførte billetkøb. Det fremgår af oversigten fra Nets, at transaktionen d. 16.1.2022 kl. 07:37:29 er annulleret.

Midttrafik har ikke fremlagt dokumentation for, at kontrolløren har set købet blive gennemført, hvilket da heller ikke er tilfældet. Kontrolløren har noteret: "Kunden viste bankkvittering for et køb af en billet kl. 07.37, men der kom ikke noget frem i appen."

Klager fremviste nedenstående:

Der står status godkendt, hvilket betyder, at kunden har godkendt betalingen. Det betyder ikke, at betalingen er gennemført."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand