

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0153
- Klageren:** XX  
8250 Egå
- Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun købte en mobilbillet før, hun steg på bussen, men ombord på bussen så hun, at købet ikke var gået igennem, hvorfor hun foretog et nyt billetkøb i Midttrafik-appen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg den 10. marts 2023 ombord på Midttrafiks buslinje 2A ved stoppestedet, Park Allé/Rådhuset (Park Allé/Banegårdspladsen), hvortil bussen ankom kl. 15:02:22.

Kl. 15:03:54 afgik bussen fra stoppestedet igen og ankom 45 sekunder senere, kl. 15:04:39, til det efterfølgende stoppested, H.H. Seedorffs Stræde, hvor kontrollører steg på bussen.

Klageren påbegyndte bestilling af sin mobilbillet i Midttrafiks billetapp 3 sekunder efter kontrollørernes påstigning, kl. 15:04:42, og billetkøbet blev gennemført kl. 15:04:53.

Ved den efterfølgende kontrol ombord på bussen foreviste klageren mobilbilletten, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have købt mobilbilletten for sent.

### Fra bussens GPS-log:

<a href="#">10/03/2023 15:02:06</a>	Park Allé/Rådhuset (Arrive) (Stop 16)	-53 sek	21 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:02:22</a>	Park Allé/Rådhuset	-41 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:02:37</a>	Park Allé/Rådhuset	-31 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:02:53</a>	Park Allé/Rådhuset	-11 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:03:08</a>	Park Allé/Rådhuset	8 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:03:23</a>	Park Allé/Rådhuset	18 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:03:39</a>	Park Allé/Rådhuset	29 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:03:54</a>	Park Allé/Rådhuset	50 sek	30 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:04:02</a>	Park Allé/Rådhuset (Departure) (Stop 16)	62 sek	32 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:04:09</a>		49 sek	6 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:04:24</a>	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 17)	24 sek	29 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:04:39</a>	H. H. Seedorffs Stræde	36 sek	0 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:04:55</a>	H. H. Seedorffs Stræde	46 sek	5 km/t
<a href="#">10/03/2023 15:05:06</a>	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 17)	66 sek	8 km/t

### Uddrag af loggen for klagerens billetkøb:

## Tider

Lagt i kurv	2023-03-10 15:04:42
Købt	2023-03-10 15:04:53
Gyldig fra	2023-03-10 15:04:53
Gyldig til	2023-03-10 17:19:53

Den 18. marts 2023 anmodede klageren Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og begrundede det med, at hun havde været udsat for en helt urimelig behandling af kontrolløren, som ikke havde villet godtage, at hun havde købt mobilbilletten, før hun steg på bussen, hvilket hun havde gjort. Imidlertid var købet ikke gået igennem, hvilket hun opdagede ombord på bussen, og derfor havde hun på ny måttet købe en billet, efter hun var steget på. Hun anførte videre, at situationen havde medført, at hun fik et angstanfald og ikke havde kunnet gennemføre sin arbejdsvagt, og dermed havde hun ikke fået løn.

Midttrafik fastholdt den 2. maj 2023 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til handelsbetingelserne for køb af mobilbilletter, samt at klageren først havde købt sin mobilbillet efter, at bussen var ankommet til det næste busstoppested og dermed ikke havde købt og modtaget billetten på mobiltelefonen før påstigning, som krævet. Midttrafik anførte videre, at der ikke havde været driftsforstyrrelser for Midttrafik appen den pågældende dag. Midttrafik videregav herudover klagen over kontrolløren til det firma, som forestår kontrolopgaven på Midttrafiks vegne og indhentede også en udtalelse fra kontrolløren, som huskede kontrolsituationen, og at klageren ønskede at drøfte sagens detaljer, hvilket ifølge Midttrafik ikke er en del af kontrollørens opgaver, idet kontrollørerne alene skal forholde sig til, om der forevises en gyldig billet eller ej.

Midttrafik har under ankenævns sagen indsendt logs, som viser, at der i tidsrummet den 10. marts 2023 fra kl. 14:55 til kl. 15:05 blev solgt 310 mobilprodukter i Midttrafiks billetapp. Loggen har været forelagt for ankenævnet.

Midttrafik har endvidere indsendt loggen fra klagers profil i Midttrafiks billetapp, hvoraf bl.a. fremgår nedenstående:

#### Uddrag fra oversigt over klagerens uafsluttede mobilbilletkøb i Midttrafiks billetapp:

### Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2023-05-04 12:42	Enkeltbillet	3 zoner	32.00	1 Voksen
2023-05-04 12:41	Enkeltbillet	3 zoner	32.00	1 Voksen
2023-03-21 23:14	Enkeltbillet	5 zoner	52.00	1 Voksen
2023-03-15 19:19	Enkeltbillet	2 zoner	22.00	1 Voksen
2023-02-21 13:25	Enkeltbillet	2 zoner	22.00	1 Voksen

#### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af de fremlagte logs i sagen, herunder logs fra klagerens billetkøb og bussens GPS, samt klagerens oplysning om hendes påstigningsstoppested, lægger ankenævnet til grund, at

klageren befandt sig på bussen, da kontrollørerne steg ombord ved stoppestedet, H.H. Seedorffs Stræde, kl. 15:04:39. Først herefter købte klageren en mobilbillet, som hun modtog på telefonen kl. 15:04:53.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Ankenævnet finder derfor, at kontrolafgiften blev pålagt klageren med rette.

På baggrund af antallet af transaktioner i Midttrafiks billettapp i tidsrummet umiddelbart omkring klagerens billetkøb, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at appen havde driftsproblemer, og det af klageren anførte om, at hun havde købt en billet, før hun steg på bussen, men ombord opdagede, at købet ikke var blevet gennemført, kan ikke føre til et andet resultat, da det påhvilede klageren selv at sikre sig, at mobilbilletten var endeligt modtaget på mobiltelefonen, før hun steg på. Det fremgår herudover af loggen for klagerens uafsluttede køb, at der ikke var nogen uafsluttede mobilbilletkøb den pågældende dag.

Det kan endvidere ikke føre til et andet resultat, at klageren i selve kontrolsituationen kunne forevise billet til kontrolløren, idet den foreviste mobilbillet i relation til rejsereglerne ikke var gyldig.

Den omstændighed, at Midttrafik ikke overholdt deres egen tidsfrist for at besvare klagerens henvendelse kan ikke i sig selv medføre, at Midttrafik skal fratage kontrolafgiften. Ankenævnet anbefaler dog, at Midttrafik i situationer, hvor det er kendt, at de ikke kan leve op til den angivne tidsfrist, at ændre deres autosvar, så kunderne får en mere retvisende oplysning om, hvornår der kan forventes et svar fra Midttrafik.

Ligeledes kan klagerens udsagn om, at hun fik et angstanfald efter kontrollen og måtte tage hjem fra arbejde, ikke medtages i ankenævnets bedømmelse af, om Midttrafik skal fratage kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at 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 mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

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

## **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:**

"Jeg oplevede at få en helt urimelig behandling fra den kontrollør som gav mig kontrolafgiften. Jeg havde foretaget købet af billetten INDEN jeg gik ind i bussen. Normalt går købet altid igennem med det samme. D. 10. marts swipede jeg for købet som jeg plejer, inden jeg stod på bussen. Da jeg har sat mig i bussen og tjekker min telefon ser jeg, at købet ikke er gået igennem idet ikonet som indikerer betaling står og kører. Derfor foretager jeg købet igen og denne gang da jeg swiper for betaling går købet igennem. Kort efter står kontrolløren på bussen og han påstår, at jeg trods den gyldige billet ikke har foretaget købet inden jeg stod på bussen, men det havde jeg! Jeg køber ALTID min busbilletter og synes det er helt urimeligt at påstå, at jeg ikke havde foretaget købet korrekt når det tydeligvis var en forsinkelse eller teknisk fejl. Da jeg forsøger at forklare situationen til kontrolløren afbryder han mig flere gange og vil ikke høre hvad jeg siger. Situationen er så ubehagelig at jeg efterfølgende får et angstanfald, hvilket resulterer i, at jeg ikke kan gennemføre min vagt på arbejdet og bliver derfor sendt hjem. Jeg er timelønnet og får derfor ikke løn for den vagt jeg blev sendt syg hjem fra. Det er så også ekstremt frustrerende at jeg dagen efter møder den samme kontrollør i bussen igen og selvom han stod lige foran mig da han kom ind, tjekkede han ikke min billet overhovedet. Så den ene dag giver han en kontrolafgift uden at høre på et ord af hvad jeg siger, og dagen efter tjekker han ikke engang min billet. Jeg har ALDRIG snydt med busbilletter – jeg kunne ALDRIG finde på at snyde med busbilletter. Jeg synes det er forkasteligt, at man ikke engang kan få lov til at forklare sig men bare bliver afbrudt og får stukket en kontrolafgift i hånden, selvom man har en gyldig billet. Dokumentation for billetkøb kl. 15.04 samt dokumentation for angstanfald forefindes.

Ud over denne oprindelige klage, hvor jeg fastholder, at jeg fremviste en gyldig billet til kontrolløren, ønsker jeg at klage over følgende. For det første påstår Midttrafik i deres afslag på klagen, at jeg ikke kunne fremvise gyldig billet - dette er ikke korrekt. For det andet påstår Midttrafik at de ikke havde driftsforstyrrelse på deres app på købstidspunktet - denne påstand ikke dokumenteret

Dertil kommer, at jeg 18. marts 2023 kl. 14:19 modtager en mail med kvittering for modtagelsen af klagen til Midttrafik med følgende ordlyd:

Kære [navn udeladt]

Tak for din henvendelse, som nu er registreret ved Midttrafik.

Der kan være op til 4 ugers behandlingstid, og svaret sendes til din e-Boks, hvis du er 15 år eller derover.

Vi sætter betalingsfristen i bero, indtil sagen er færdigbehandlet, medmindre den allerede er videresendt til inddrivelse via Gældsstyrelsen.

Venlig hilsen  
Midttrafik

Det fremgår at deres mail, at der kan være op til 4 ugers behandlingstid på klagen. Dermed skulle jeg have modtaget et svar fra Midttrafik senest d. 15. april og således overskrider Midttrafik deres egen tidsfrist med 17 dage og overholder altså ikke den sagsbehandlingstid som de selv angiver i deres mail.

Ved telefonisk kontakt til Midttrafik d. 10. maj angiver de, at de er helt klar over, at den tekst som de sender ud i forbindelse med klager ikke er korrekt og at de har gjort opmærksom på det internt uden at det har medført nogle ændringer."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Midttrafik fastholder afgift xx udstedt til klager d.10.3.2023.

Klager kørte d. 10.3.2023 med linie 2A og billetkontrollørerne stod på bussen ved H.H. Seedorffs Stræde, hvor klager allerede var i bussen. Klager oplyser selv, at hun står på ved Park Allé/Rådhuset (Svarer til Park Allé/Banegårdspladsen i stoppestedslisten).

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 Lemvigbagne, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet."*

Klager skriver selv både ved oprindelig klage og efterfølgende anke:

*"Da jeg har sat mig i bussen og tjekker min telefon ser jeg, at købet ikke er gået igennem idet ikonet som indikerer betaling står og kører. Derfor foretager jeg købet igen og denne gang da jeg swiper for betaling går købet igennem."*

Klager skriver altså selv, at klager var stået på bussen uden en gyldig billet.

Dette understøttes af appens administrationslog og bussens GPS.

Klager kørte med vogn nummer 512 på rute 2A med retning mod Trige. Bussens GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet Park Allé/Rådhuset kl. 15:02:22 og kørte fra stoppestedet igen kl. 15:03:54.





Billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet H.H. Seedorffs Stræde, hvor bussen ankom kl. 15:04:39.

<u>10/03/2023 15:02:06</u>	Park Allé/Rådhuset (Arrive) (Stop 16)	-53 sek	21 km/t
<u>10/03/2023 15:02:22</u>	Park Allé/Rådhuset	-41 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:02:37</u>	Park Allé/Rådhuset	-31 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:02:53</u>	Park Allé/Rådhuset	-11 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:03:08</u>	Park Allé/Rådhuset	8 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:03:23</u>	Park Allé/Rådhuset	18 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:03:39</u>	Park Allé/Rådhuset	29 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:03:54</u>	Park Allé/Rådhuset	50 sek	30 km/t
<u>10/03/2023 15:04:02</u>	Park Allé/Rådhuset (Departure) (Stop 16)	62 sek	32 km/t
<u>10/03/2023 15:04:09</u>		49 sek	6 km/t
<u>10/03/2023 15:04:24</u>	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 17)	24 sek	29 km/t
<u>10/03/2023 15:04:39</u>	H. H. Seedorffs Stræde	36 sek	0 km/t
<u>10/03/2023 15:04:55</u>	H. H. Seedorffs Stræde	46 sek	5 km/t
<u>10/03/2023 15:05:06</u>	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 17)	66 sek	8 km/t

App'ens administrationslog viser, at klager lagde sin billet i kurven kl. 15:04:42, og købet er gennemført kl. 15:04:53.

Billetmedie App  
Billettype Enkeltbillet  
Passagertype 1 Voksen  
Betalt pris 22,00 kr.  
Ordre-ID   
Kontrolkode   
Låst til enhed Ja  
Status Udlobet  
Organisation Midttrafik

## Betaling

Betalingsmetode MobilePay  
Ordre-ID   
Transaktionsnummer   
IP adresse ved køb   
Port ved køb 

## Tider

Lagt i kurv 2023-03-10 15:04:42  
Købt 2023-03-10 15:04:53  
Gyldig fra 2023-03-10 15:04:53  
Gyldig til 2023-03-10 17:19:53

## Zoner

Antal zoner 2  
Fra Aarhus Centrum (4301)

## Stoppesteder

Fra H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)

## Kunde

Navn   
Mail 

Klager skriver, at Midttrafik ikke har dokumenteret, at der ikke var driftsforstyrrelser på Midttrafik App. Det fremgår af handelsbetingelserne, som klager godkender og accepterer ved køb af billet:

*"Systemsvigt*

*Hvis Midttrafik App ikke virker på grund af systemsvigt eller lignende, orienterer Midttrafik chaufførerne og kontrollørerne. I den situation vil du ikke blive afkrævet billet."*



Midttrafiks app er under konstant overvågning, og det vil hurtigt blive opdaget hvis der er problemer med appen. Der sendes bl.a. automatisk sms-besked til beredskabstelefon, der er døgnovervåget.

Appens administrationslog viser, at der den 10.3.2023 i tidsrummet fra kl. 14:55 til kl. 15:05 blev solgt 310 mobilprodukter, hvorfor der ikke var fejl på appen.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, log fra Midttrafik App, uddrag af salgslog fra Midttrafik App, kontrolblanket xx, stoppestedsliste rute 2A og log fra Adibus vedr. rute 2A (GPS)“

### **Hertil har klageren anført:**

“ Vi fastholder af bøde bør afvises af følgende grunde:

1. Midttrafik overholder ikke den tidsfrist, de selv angiver for svar på klagen. Bøden bør derfor afvises, da Midttrafik misligholder tidsfristen med ca. 2 uger. Ved telefonisk kontakt til Midttrafik indrømmer de, at de er klar over, at tidsfristerne som angives i svarskrivelserne ikke overholdes. Dermed udviser Midttrafik både uagtsomhed og forsæt i deres adfærd.
2. Der var købt billet INDEN jeg gik ind i bussen og jeg var derfor i god tro ligesom jeg fremviste gyldig billetten til kontrolløren ved forespørgsel.
3. Midttrafik er ansvarlig for kontrollørernes adfærd på trods af, at opgaven er udliciteret til en anden operatør. Det er forkasteligt, at kontrollørerne tilsyneladende har Midttrafiks tilladelse til at agere så hensynsløst i kontrol situationerne, at jeg efterfølgende får et angstanfald og måtte sendes hjem syg fra mit arbejde (uden løn). ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand