

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24 - 0390
Klageren:	XX 8700 Horsens
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden for zonerne på mobilklippekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var af den opfattelse, at et klip med mobilklippekortet ville dække hendes rejse Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 1. juli 2024 kl. 15:10 retur med buslinje 13 fra stoppestedet Gedved og til Horsens Trafikterminal. Som betaling for rejsen benyttede hun et klip med 2 zoner på sit mobilklippe-kort i Midttrafiks app. Klippet havde hun aktiveret samme morgen på udturen kl. 6:28 ved Horsens Trafikterminal i zone 4510, og det var gyldigt til kl. 22:28.

Følgende fremgår af billetloggen fra Midttrafiks app:

Generelt

Billetmedie	App
Billettype	Klippekortsbillet
Passagertype	1 Voksen
Betalt pris	Gratis
Ordre-ID	9e05cb74-9a84-4e54-bd03-6216f1d70627
Kontrolkode	916703958
Låst til enhed	Ja
Status	Udløbet
Organisation	Midttrafik

Betaling

Betalingsmetode	Klippekort
IP adresse ved køb	10.181.30.98
Port ved køb	44879

Tider

Lagt i kurv	2024-07-01 06:28:35
Købt	2024-07-01 06:28:39
Udstedt	2024-07-01 06:28:35
Gyldig fra	2024-07-01 06:28:39
Gyldig til	2024-07-01 22:28:39

Zoner

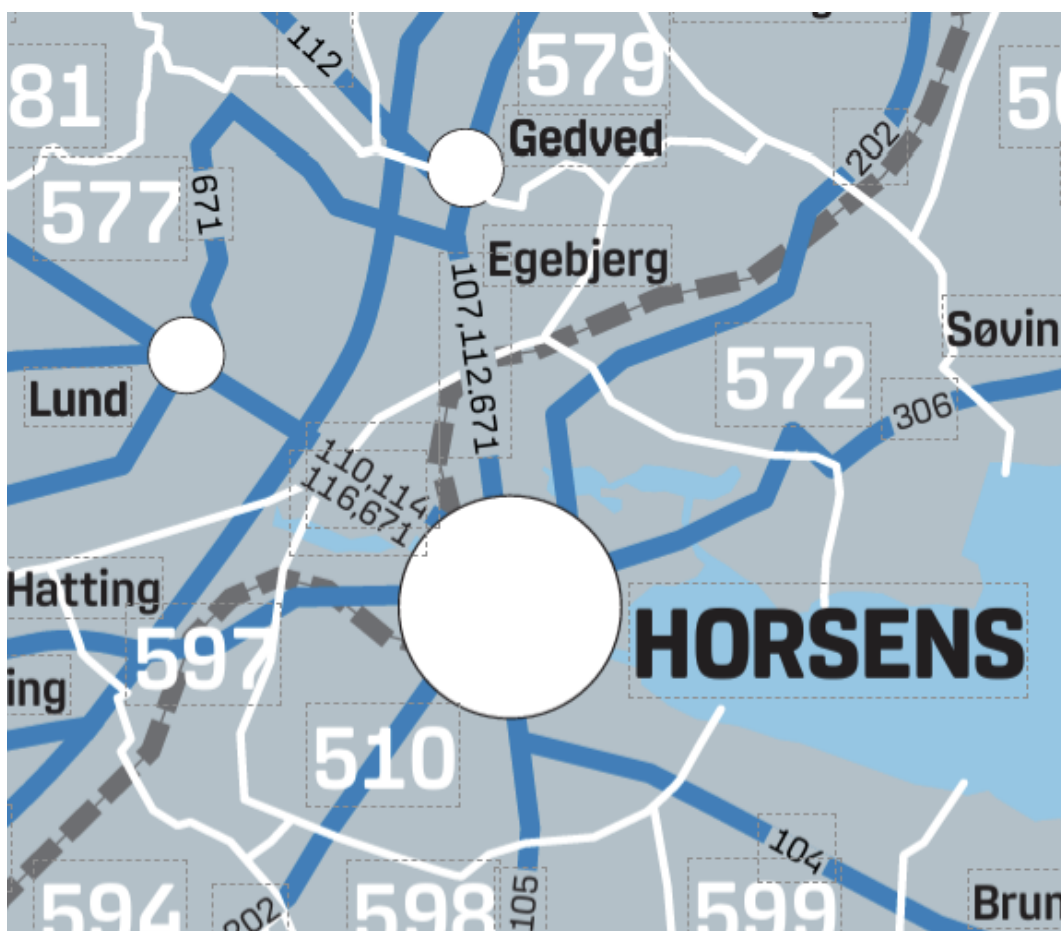
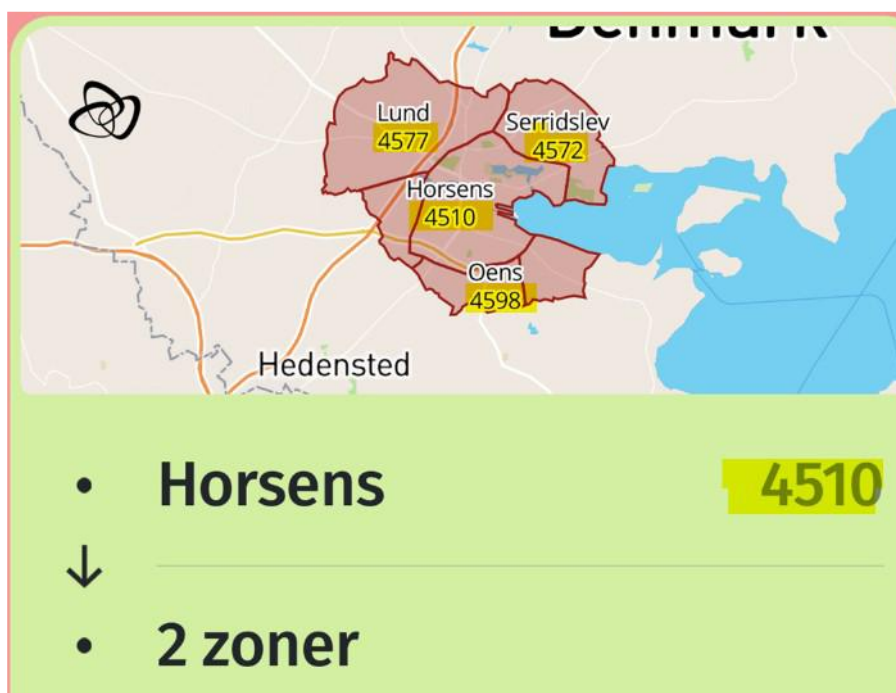
Antal klip	1
Antal zoner	2
Fra	Horsens (4510)

Stoppesteder

Fra	Horsens Trafikterminal
-----	------------------------

Imidlertid kom der billetkontrol ombord på bussen ved stoppestedet Gedved Skole i zone 4579 kl. 15:12:41. Klageren fremviste her sit mobilklip, som kun var gyldigt i 2 zoner fra zone 4510 og dermed ikke i den aktuelle zone 4579.

Udsnit af zonekort:



Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift: 01/07 15:16 - [REDACTED]

01/07 15:16 - [REDACTED]

Start

01/07-2024 15:16:00

Beløb

1000

Årsag

Uden for zone

Telefonnr.

CPR

[REDACTED]

Køn

K

Adresse

[REDACTED]

CO

[REDACTED]

Fremmed adresse

Status

Færdigmeldt

ID type

Kørekort

ID gyldig fra

Giro-serienr.

A015295

Gruppenr.

3

Kontroller

[REDACTED] (1005) (587)

Note

Bemærkning

Siddende buspassager (SB)

Eksporteret?

Ja

Underskrifter

Der er underskrift på denne kontrolafgift

Vis underskrift - 15:16:01

Billeder

Der er billede tilknyttet denne kontrolafgift

Vis billede - 15:16:01

SMS

Der er ikke sendt SMS til denne afgift

Inden for gåseddel

Gåseddel: 01/07 15:12 - [REDACTED] (1005)

Start

01/07-2024 15:12:41

Slut

01/07-2024 15:19:34

Kontroller

[REDACTED] (1005) (587)

Gruppe

3

Stop

Gedved Skole (Horsens Kom)

Linje

13 Horsens Trafikterminal

Busnr.

6547

Afvigelse

0

Antal passagerer

15

Antal kontantgebyrer

0

Antal girogebyrer

0

Antal services

0

Billetval.mask. ude af drift?

Nej

Zonevisning ude af drift?

Ja

Billetmask. ude af drift?

Nej

Gruppenr.

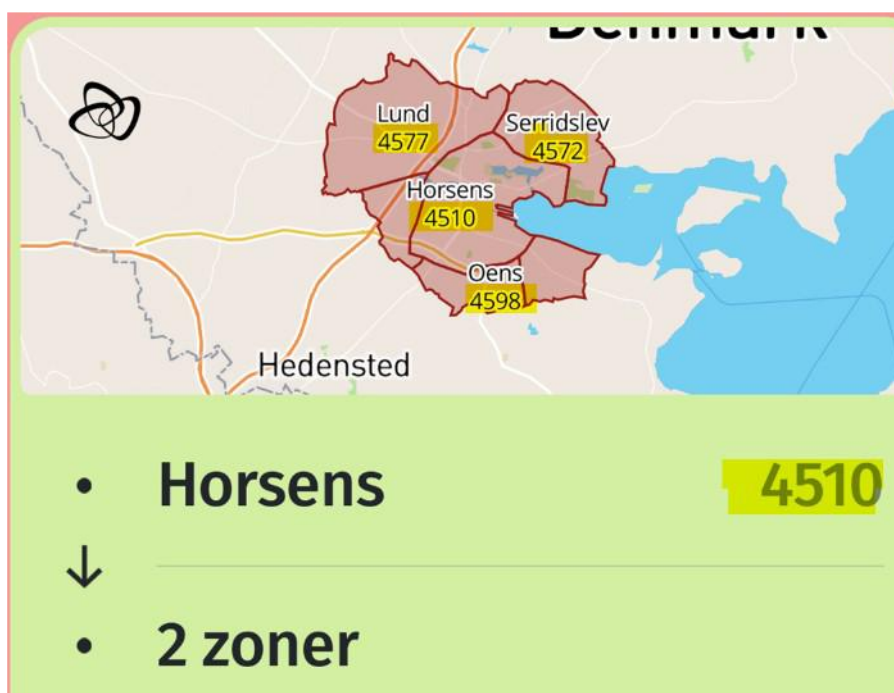
3

Note

Klageren anmodede den 17. juli Midttrafik om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun på et tidligere tidspunkt for flere år siden var blevet informeret af en Midttrafik-medarbejder om, at hun frit kunne rejse i bybusserne i Horsens på et 2-zoners mobilklip. Derudover gjorde klageren gældende, at hun tidligere var blevet vejledt om, at hun rejste med den korrekte billet:

"Tilbage i tiden da jeg købte mine første billetter for nogle år siden ville jeg være helt sikker på at jeg havde forstået alt korrekt. Så jeg ringer fordi jeg ville høre med hensyn til zoner osv. så jeg ikke gør noget forkert. Jeg bliver fortalt at tager man BYBUSSEN er der kun påkrævet en billet. Tager man så letbaner, blå busser osv.. så skal der en anden billet til med flere zoner....SPECIELT NÅR DET ER EN A JERES EGENE MEDARBEJDER SOM HAR SAGT TIL MIG AT ALT SÅ FINT UD OG NÅR BÅDE BUSCHAUFFØRE OG KONTROLLØRE ALDRIG HAR SAGT NOGET TIL DET."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens mobilclip ikke var gyldigt til rejser i zone 4579, idet denne zone lå mere end 2 zoner fra zone 4510 (Horsens), som var klagerens startzone, da hun aktiverede mobilklippet. Midttrafik vedlagde et skærbillede fra appen, som viser hvilke zoner, der er dækket af et 2-zoners mobilclip fra zone 4510:



Midttrafik vedlagde samtidig køreplanen for buslinje 13, hvor zonerne fremgår i venstre side:

13 Egebjerg - Gedved

Zone	Buselskab	779
510	Horsens Trafikterminal	af T 5.30
510	Vitus Berings Plads	5.32
510	Svanes Torv	5.33
510	Nørretorv	5.35
510	Priorsløkkevej/Nørrebrogade	5.37
510	Nørrestrands Allé/Egebjergvej	5.39
510	Hansted/Egebjergvej	5.40
577	Plejecentret Egebakken	5.41
577	Egebjergskolen/Egebjergvej	5.42
577	Egebjerg	5.43
577	Slagteriet/Egebjergvej	5.45
577	Egeskovvej/Skanderborgvej	5.46
579	Bygvangen/Egebjergvej	5.48
579	Gedved	5.50
579	Gedved Skole	an T 5.52
	Rute 107 fra Skanderborg	an
579	Gedved Skole	af T 5.54
579	Gedved	5.56
579	Bygvangen/Egebjergvej	5.58
577	Egeskovvej/Skanderborgvej	6.00
577	Slagteriet/Egebjergvej	6.01
577	Egebjerg	6.03
577	Egebjergskolen/Egebjergvej	6.04
577	Plejecentret Egebakken	6.05
510	Hansted/Egebjergvej	6.06
510	Nørrestrands Allé/Egebjergvej	6.07
510	Priorsløkkevej/Nørrebrogade	6.09
510	Nørretorv	6.10
510	Svanes Torv	6.13
510	Vitus Berings Plads	6.14
510	Horsens Trafikterminal	an T 6.17

Midttrafik kommenterede endvidere på klagerens oplysning om, at hun skulle være blevet vejledt forkert:

"Du skriver i din henvendelse at du flere gange i de sidste par år, har fået at vide af buschauffører og kontrollører, at du har haft gyldig billet. Jeg beklager hvis du er blevet fejlinformeret, eller der har været tale om en misforståelse. En kontrollør har måske ikke kunnet se hvor langt du er rejst. Men det opdages ved en kontrol, når man står på bussen udenfor en gyldig zone."

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet.

I forbindelse med ankenævns sagen har klageren yderligere anført, at hun er utilfreds med Midttrafiks sagsbehandlingstid på 10 uger og 1 dag, regnet fra den dag klagerens henvendelse blev registreret hos Midttrafik den 17. juli 2024, til afgørelsen blev fremsendt til hende den 26. september 2024.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 4579 den 1. juli 2024 kl. 15:10, fordi hun samme dag om morgenen havde aktiveret et mobilclip i Midttrafiks app til 2 zoner fra zone 4510 og derfor ikke havde billet til alle 3 zoner, som krævet for at rejse fra Gedved til Horsens Trafikterminal.

Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev dermed pålagt med rette.

Klagerens oplysning om at have fået en fejlagtig telefonisk vejledning af en Midttrafik-medarbejder flere år tidligere er ikke dokumenteret og kan derfor ikke lægges til grund ved sagens bedømmelse.

Den omstændighed, at klageren havde fået den opfattelse, at hun kun behøvede en billet til 2 zoner til alle rejser med bybus i Horsens, kan ikke føre til et andet resultat, ligesom det ikke kan føre til et andet resultat, hvis klagerens manglende gyldige rejsehjemmel ikke tidligere er blevet bemærket af chauffører, der ikke udfører billetkontrol, eller kontrolpersonale, idet det ikke vides, hvor på ruten, kontrollen måtte have fundet sted.

Ankenævnet bemærker, at man ved brug af mobilclip i Midttrafiks app, som klageren benyttede, får vist et zonekort, hvor der er markeret, hvilke zoner, man kan rejse i, ligesom bussens rute og zoner fremgår af stoppestedstavlerne.

Det er derfor ankenævnets opfattelse, at klageren havde tilstrækkelige information til at kunne vælge den korrekte billet til sin rejse mellem Gedved og Horsens Trafikterminal.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, finder vi, at manglende kendskab til Midttrafiks zonesystem ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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 skriver omkring en kontrolafgift på 1000kr, grundet fejlinformation eller misforståelse som midttraffik selv skriver. Jeg skriver en klage til dem fordi jeg er uenige i afgørelsen.

I min klage skriver jeg følgende:

"Tilbage i tiden da jeg købte mine første billetter for nogle år siden ville jeg være helt sikker på at jeg havde forstået alt korrekt. Så jeg ringer fordi jeg ville høre med hensyn til zoner osv. så jeg ikke gør noget forkert. Jeg bliver fortalt at tager man BYBUSSEN er der kun påkrævet en billet. Tager man så letbaner, blå busser osv.. så skal der en anden billet til med flere zoner. Jeg tager BYBUSSEN hjem fra gedved som går ind til horsens på samme billet som på vej derud om morgenen, da den gælder i flere timer"

Det vil sige at jeg er blevet fejlinformeret af personalet hos midttraffik og det koster så mig 1000 kr for en fejl de har lavet. Jeg ved at man kan læse sig til de fleste spørgsmål på hjemmesiden, men jeg ringer altid for at være sikker i min sag og vide at jeg gør det korrekte. At de så har givet mig en fejlinformation burde ikke koste mig 1000 kr. Jeg får svar tilbage på min klage hvor der bliver skrevet:

"Jeg beklager hvis du er blevet fejlinformeret, eller der har været tale om en misforståelse" Godt nok den dyreste fejlinformation/misforståelse jeg har set før. Jeg sender den videre nu, da jeg også er frustreret over deres måde at håndtere min klage på. Jeg får afgiften d. 01.07.24, og får "godkendt" min klage fra dem d. 17.07.24, så det er den dato de har fået den ind i deres system, og så begyndt at behandle den. Jeg får svar tilbage d 26.09.24 Det vil sige 10 uger og 1 dag efter de har godkendt min klage, hvilket jeg synes er under alt kritik.

Jeg ringer ind til dem for at høre hvad der kommer til at ske med min afgift og gebyr osv. nu når jeg vælger at gå videre med afgørelsen. Damen jeg snakker med kan ikke svare på dette, men fortæller mig i røret at 10 uger også er meget lang tid, og at selv hun ikke forstår hvorfor det har taget så lang tid.

Nu har jeg valgt at gå videre med det, og har givet lov til at i kan få adgang til alle mine oplysninger, købte billetter m.m

Jeg har aldrig fået en kontrolafgift før, og har ALTID haft mit på det rene (ud fra de informationer jeg har fået), som så åbenbart også har været forkerte. Jeg havde til hver en tid og under alle omstændigheder købt en ny billet eller brugt et klip mere på mit pendlerkort, hvis jeg havde vidst den information.

Hvis man som samfund ønsker at flere skal tage det "grønne" valg og bruge off. transport, er det her da ikke den rette måde at gøre det på. At uddele 1000 kr kontrolafgifter, til folk som er blevet fejlinformeret. Det er billigere at få en parkeringsbøde!!!

Jeg har som sagt ALTID haft mit på det rene og har aldrig fået en kontrolafgift før. Men jeg er frustreret og

utrolig overrasket over deres måde at håndtere min klage på og ventetiden på svar. ”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift A015295 udstedt til klager d. 1.7.2024. Kontrollørerne stod på rute 13 (Horsens Kommune) ved stoppestedet Gedved Skole (zone 4579) med kørselsretning Horsens Trafikterminal. Klager sad i bussen og havde ikke en gyldig billet. Klager havde klippet et 2 zoners pendlerklip i Midttrafik App, men var rejst uden for klippets gyldighedsområde.

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 finder din plads, 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.”

Når man aktiverer et klip eller pendlerklip i Midttrafik App, skal man vælge fra stoppested (billede 1). Man får derefter vist zonedækningen for det pågældende valg (billede 2). Zonedækningen vises som et kort, man kan åbne og zoome ind på (billede 3). Man kan desuden trykke på ”Vis zoner” og få en liste over de zoner, kortet vil dække (billede 4).

Billede 1

[Annuller](#) **Brug klippekort** [Send klip](#)

Du har **2 klip** tilbage

Fra [Brug min GPS-lokation](#) ✓
Horsens Trafikterminal 4510

Antal zoner 2 zoner

Afrejsetidspunkt **Nu**

Antal klip
 Pensionist (65+ år) **1**

Fortsæt

Billede 2

11:19 5G

Opsummering

• **Horsens Trafikterminal** 4510
 ↓
 • **2 zoner**

Enkeltbillet **2 zoner**
 1 pensionist

Billet er ikke gyldig i DSB og GoCollective tog.
 Gyldig til Midttrafik's busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner.

Afrejse Onsdag d. 5. feb. 2025 kl. 11:19
Gyldig til Torsdag d. 6. feb. 2025 kl. 03:19

Brug klip

Billede 3



Man færdiggør klippet ved at vælge brug klip og billetten bliver herefter synlig (billede 5). På forsiden vil der være teksten "Ugyldig" hvis man er uden for billetens gyldighedsområde. Kortet øverst på billetten viser gyldighedsområdet, og man kan trykke på det og zoome og ens placering vises med en blå prik (billede 6). Den blå prik på billede 6 er afsat omkring Gedved Skole og man kan tydeligt se, at det er uden for gyldighedsområdet.

Billede 4



Billede 5



Billede 6



Klippet var foretaget kl. 6.28.39 i zone 4510 (Horsens) og var gyldigt i zonerne 4510, 4572, 4577, 4597, 4598 og 4599. Klager blev kontrolleret i zone 4579.

Klager oplyser: "Tilbage i tiden da jeg købte mine første billetter for nogle år siden ville jeg være helt sikker på at jeg havde forstået alt korrekt. Så jeg ringer fordi jeg ville høre med hensyn til zoner osv. så jeg ikke gør noget forkert. Jeg bliver fortalt at tager man BYBUSSEN er der kun påkrævet en billet. Tager man så letbaner, blå busser osv.. så skal der en anden billet til med flere zoner. Jeg tager BYBUSSEN hjem fra gedved som går ind til horsens på samme billet som på vej derud om morgenen, da den gælder i flere timer".

Klager mener sig derfor fejlinformeret, og at det dermed er Midttrafiks skyld. Det er af indlysende årsager ikke muligt at kontrollere dette. Klager har ikke oplyst hvor og hvornår og det er under alle omstændigheder tvivlsomt, at en medarbejder vil kunne huske det flere år efter.

Helt grundlæggende er klagers beskrivelse af informationen forkert, og Midttrafik finder det usandsynligt, at klager skulle have fået denne forkerte information af en Midttrafik medarbejder. Der er frit valg mellem bybus, regionalbus, letbanen og Midtjyske Jernbaner (rute 92 og 93), inden for billettens zone- og tidsgyldighed. Zoneafstanden på enkeltbilletter og klip afgøres ikke af kørselstypen, men af hvilke zoner man passerer på sin rejse i forhold til startzonen.

Det er som tidligere nævnt ens eget ansvar at have købt den rigtige billet. Det betyder bl.a., at man skal sikre sig, at ens rejse er inden for billettens gyldighedsområde, hvilket man som ovenfor beskrevet kan se på billetten."

Til dette har klageren anført:

"Der skrives i svaret fra Midttrafik "Helt grundlæggende er klagers beskrivelse af informationen forkert, og midttrafik finder det usandsynligt, at klager skulle have fået denne forkerte information". Jeg synes det er så forkert at man fraskriver sig alt ansvar, og siger helt konkret at det er usandsynligt at de kunne give denne information. De skriver at jeg jo så må "lyve" eftersom at min beskrivelse er forkert. Jeg har aldrig nogensinde modtaget en kontrolafgift, hvilket også kan ses via den adgang der er givet, og har heller aldrig nogensinde givet en forkert beskrivelse. Jeg har fulgt den information jeg har fået givet!

I min første klage til midttrafik fik jeg også et svar tilbage, hvori personen skriver "jeg beklager hvis du er blevet fejlinformeret". Så et eller andet sted er der tale om en fejlinformation fra deres side, om de vil tage ansvaret for.

Som jeg før har skrevet i mine klager, så ville jeg til hver en tid have købt et klip mere, hvis buschaufføren havde informeret om at min billet ikke var gyldig. Jeg har handlet i god tro og efter de anvisninger jeg har fået. Derfor holder jeg også fast i min klage, fordi jeg synes det er helt forkert at jeg får en kontrolafgift på 1000 kr, for en fejl der kunne være undgået, hvis ikke jeg havde fået fejlinformation og hvis chaufføren havde sagt noget, da billetten blev vist i døren.

Der står det er eget på eget ansvar og det er jeg godt klar over. Når man så står som ny rejssende og vælger at ringe til kundeservice for at få hjælp, får man desværre en fejlinformation og står så selv med kontrolafgiften i sidste ende. Hvad er så pointen i at man har en kundeservice?

Jeg forventede at få den rigtige hjælp, hvilket jeg ikke fik, og nu er det så mig, der ikke taler sandt, ifølge midttrafik. Det hænger godt nok ikke sammen. Ingen grund til at tilbyde en hjælp, som ikke er korrekt og som senere hen bare vil koste en dyrt. "

Til dette har indklagede anført:

"Midttrafik forholder sig ikke til, om klager lyver, har misforstået, husker forkert eller noget helt fjerde.

Midttrafik gør blot opmærksom på, at det er usandsynligt at klager har fået forkert information.

Det er baseret på, at klagers beskrivelse af, hvordan hun telefonisk havde fået forklaret billetreglerne for flere siden, er meget langt fra forholdene i virkeligheden.

Midttrafik forholder sig til fakta, som er, at klager ikke havde en gyldig billet."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand