

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0400

Klageren: XX
8220 Brabrand

Indklagede: Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen

Klageren gør gældende, at billetten allerede var købt på telefonen inden påstigningen

Midttrafik gør gældende, at billetten blev modtaget på telefonen efter påstigningen, hvilket er det afgørende i henhold til rejsereglerne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en rejse den 29. maj 2024 i buslinje 15 i Aarhus.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Ligustervej. Bussen kørte ifølge GPS-data fra stoppestedet mellem kl. 15.08.01 og 15.08.17, hvor hastigheden gik fra 0 til 21 km i timen.

Klageren modtog billetten på telefonen kl. 15:08:16.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Lykkendalsvej/Langdalsvej, kl. 15:03:14 og var således allerede ombord, da klageren steg på.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 15:10:20.

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at billetten var godkendt på hans telefon, men at bestillingen ikke var gået endeligt igennem, da han trådte ombord på bussen.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren allerede var om bord på bussen, da han modtog sin mobilbillet, samt at der ifølge bussens log ikke havde været passagerpåstigning ved Ligustervej, dette har de efterfølgende oplyst, var en fejl.

Derefter har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften.

Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Det fremgår af bussens GPS-historik, at den er kørt fra stoppestedet mellem kl. 15.08.01 (rød pil) og 15.08.17 (blå pil), hvor hastigheden er gået fra 0 til 21 km i timen:



Detaljer

Enhed	CW91088 - 657
Rute	15
Start	29/05/2024 14:58 Brabrand Vest/Helenevejst
Destination	29/05/2024 16:03 Skejby Nordlandsvej
Chauffør	AarBus/ Anonymiseret [Logget på: 14:46 Logget af: 16:10]

Det fremgår endvidere af bussens log, at den kl. 15:08:17 kørte med en hastighed på 21 km/t:

29/05/2024 15:07:46	Ligustervej (Arrive) (Stop 10)	46 sek	36 km/t
29/05/2024 15:08:01	Ligustervej	58 sek	0 km/t
29/05/2024 15:08:17	Ligustervej	68 sek	21 km/t
29/05/2024 15:08:21	Ligustervej (Departure) (Stop 10)	81 sek	32 km/t

Log fra klagerens køb i billet-app, hvor det ses, at billetten blev bestilt kl. 15:08:02 og betalt kl. 15:08:16:

Tider

Lagt i kurv 2024-05-29 15:08:02

Købt 2024-05-29 15:08:16

Gyldig fra 2024-05-29 15:08:16

Gyldig til 2024-05-29 17:23:16

Zoner

Antal zoner 2

Fra Aarhus Nord (4302)

Stoppesteder

Fra Ligustervej/Hejredalsvej (Aarhus Kom)

Kunde

Navn

Mail

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

29/05 15:10 - [redacted]

Start 29/05-2024 15:10:20	Beløb 1000	Årsag For sen billetering	Telefonnr. [redacted]
CPR [redacted]	Køn M	Navn [redacted]	
Adresse [redacted]		CO [redacted]	Fremmed adresse [redacted]
Status Færdigmeldt	ID type Sygesikring	ID gyldig fra [redacted]	Giro-serienr. [redacted]
Gruppnr. 97	Kontrollør [redacted] (1082) (643)		
Note kunden har købt billetten da har trådt ind i bussen.		Bemærkning Siddende buspassager (SB)	
Eksporteret? Ja			

Print

Gåseddel: 29/05 15:03 - [redacted]

Start 29/05-2024 15:03:14	Slut 29/05-2024 15:10:23	Kontrollør [redacted] (1087) (648)	
Gruppe 97	Stop Lykkensdalsvej/Langdalsvej (Aarhus Kom)	Linje 15 Skejby Nordlandsvej	Busnr. 657
Afvigelse 0			
Antal passagerer 5	Antal kontantgebyrer 0	Antal girogebyrer 0	Antal services 0
Billetval/mask. ude af drift? Nej	Zonevisning ude af drift? Nej	Billetmask. ude af drift? Nej	
Gruppnr. 97	Note		

Log fra bussens passagertælesystem, hvor det fremgår, at en passager steg på ved Ligustervej:

Dato	Tidspunkt	Status	Tur	Handlit	Stoppested	Kommentarer	Forsinkel	# passagerer der stiger på	# passagerer der stiger af
2024-05-29	15:07:46	Planmæssig	166796	Arrive	Ligustervej/Hejredalsvej	Ligustervej (Arrive) (Stop)	46	0	0
2024-05-29	15:08:01	Planmæssig	166796		Ligustervej/Hejredalsvej	Ligustervej	58	0	0
2024-05-29	15:08:17	Planmæssig	166796		Ligustervej/Hejredalsvej	Ligustervej	68	1	0
2024-05-29	15:08:21	Planmæssig	166796	Departure	Ligustervej/Hejredalsvej	Ligustervej (Departure) (S)	81	0	0

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der er enighed mellem parterne om, at klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Ligustervej.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs kan det statueres, at billetten blev bestilt kl. 15:08:02, og betalt 14 sekunder derefter. Det er på dette tidspunkt, at billetten ifølge loggen står som "gyldig fra".

På tidspunktet for klagerens betaling var bussen imidlertid allerede oppe i fart og havde forladt stoppestedet.

Reglen om at passageren skal have købt billetten inden påstigning er til for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet en passager ellers vil kunne vente med at gennemføre billetbestillingen med betaling, indtil passageren får øje på en kontrollør.

Det står anført i de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafiksselskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, 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 trafiksselskaber § 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.

”Pkt. 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippe kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stempler giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved