

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0464
Klageren:	XX 8000 Aarhus C
Indklagede: CVR-nummer:	Midttrafik 29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort med for lav saldo
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun først efter påstigning og bussens afgang opdagede, at hun ikke kunne checke ind grundet for lav saldo 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Da klageren om aftenen den 14. september 2024 skulle rejse med Midttrafiks bybuslinje 1A fra stoppestedet ParkAllé/Banegårdspladsen, var saldoen på hendes Rejsekort for lav til at checke ind.

Saldoen på Rejsekortet var kommet under minimumsbeløbet på 25 kr. efter en afsluttet rejse 15 dage forinden, den 30. august 2024. Ved dette check-ud fik klageren en besked på kortlæserens display om den lave saldo og en advarselslyd. Klageren tankede ikke sit Rejsekort op, inden hun den 14. januar 2024 steg på bussen med to veninder, som begge skulle checke deres Rejsekort ind. Ifølge klageren havde hun en tank-op-aftale, som hun ikke vidste var udløbet, da hun fik nyt betalingskort. Midttrafik har oplyst, at klageren fik en mail fra Rejsekort den 5. juni 2024 om, at aftalen var stoppet.

Da klageren som den sidste forsøgte at checke sit Rejsekort med for lav saldo ind, var bussen allerede begyndt at køre, og hun kunne derfor ikke nå at stige af igen. Hun kørte derfor med til næste stop, H. H. Seedorffs Stræde, hvor hun steg af.

Ved stoppestedet H. H. Seedorffs Stræde var der imidlertid billetkontrol, såkaldt dørkontrol, og klageren blev kontrolleret af kontrolløren, der stod på fortovet og udførte kontrol, da hun steg af bussen.

Da klagerens Rejsekort ikke var checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Ingen billet".

Den elektroniske kontrolafgift:

14/09 18:41 - [REDACTED]			
Start	Beløb	Årsag	Telefonnr.
14/09-2024 18:41:22	1000	Ingen billet	
CPR	Køn	Navn	
[REDACTED]	K	[REDACTED]	
Adresse	CO	Fremmed adresse	
[REDACTED]			
Status	ID type	ID gyldig fra	Giro-serienr.
Færdigmeldt	Kørekort	0	[REDACTED]
Gruppenr.	Kontrollør		
97	[REDACTED] (1087) (648)		
Note	Bemærkning		
	Dørkontrol (DK)		

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Jeg skal med bussen fra et stop og 4 frem, men da jeg stiger ind i bussen bliver mit rejsekort afvist. Jeg vil selvfølgelig stige ud på stoppet efter, da bussen allerede var kørt fordi vi var mange der steg ind samtidig og jeg derfor ikke kunne nå ud igen. På stoppet efter forsøger jeg at stige ud og bliver stoppet af den mest ubehagelige kontrollør, som fører samtalen videre udenfor bussen! Han kigger i sin telefon og snakker super lavt så man ikke kan høre ham, så jeg forsøger at gå udenom da jeg ikke

vidste hvem han var. Han tager fat i min arm og siger meget vredt "det billetkontrol". Mine to veninder og jeg stiger ud af bussen og jeg lod ham tjekke mit rejsekort som selvfølgelig blev afvist. Han var super flabet og nedgørende da jeg forsøger, at forklare ham min situation. Han gav mig bøden og nu er jeg her. Jeg har haft en optankningsaftale med rejsekort så der automatisk kommer 200,- ind når der er 50,- tilbage på det, men da jeg virkelig sjældent rejser med offentlig transport har jeg ikke været klar over at optankningsaftalen har været afvist fordi jeg har skiftet betalingskort da det andet var blevet scammed og måtte spærres – og jeg har ikke modtaget en mail omkring det fra rejsekort. Da jeg ingenting kunne stille op i situationen og steg ud stoppet efter jeg opdagede det, så synes jeg ikke bøden er berettiget. "

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Du har et rejsekort personligt med nr. 308430 xxx xxx x og saldoen skal minimum være 25 kr. for at du kan foretage check ind. Din saldo var 12,84 kr.

Du skriver, at du ikke har været opmærksom på, at din tank-op aftale var spærret. Jeg kan se, at din tank-op aftale er stoppet den 11/8/2024. Når du foretager check ind, hører du en totonet lyd, og du ser samtidig et "God rejse", mens du ved check ud ser både din rejses pris og saldoen på dit rejsekort. Du har benyttet dit rejsekort flere gange siden aftalen stoppede og har derfor kunne se din saldo.

Jeg beklager den oplevelse du havde under billetkontrollen. Det er ikke det, Midttrafik ønsker for vores kunder. Midttrafik har en klar forventning om, at kontrollen bliver udført på en professionel måde og med en positiv dialog. Ligeledes forventer Midttrafik, at kunderne følger kontrollørens anvisninger. Det ændrer dog ikke på kontrolafgiften, som er udstedt på korrekt grundlag, idet du rejste uden gyldig billet."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Midttrafik har endvidere oplyst, at klageren fik besked fra Rejsekort A/S den 5. juni 2024, at hendes automatiske tank-op-aftale ville blive lukket, da hendes betalingskort ikke længere var gyldigt:

Fra: Rejsekort A/S <no-reply@rejsekort.dk> på vegne af Rejsekort A/S
Sendt: 5. juni 2024 13:13
Til: [REDACTED]
Emne: Vedrørende Rejsekort nr. 308430 [REDACTED] og betalingskort tilknyttet tank-op-aftale

Hvis du ikke kan læse denne mail, [klik her](#).



rejsekort.dk

Kære [REDACTED]

Vi skriver til dig, fordi vi nu har lukket den tank-op aftale/fornyelsesaftale, der er tilknyttet dit Rejsekort med kortnummer 308430 [REDACTED]

Årsagen er, at det betalingskort der er tilknyttet din tank-op aftale/fornyelsesaftale, ikke længere er gyldigt. Det kan skyldes, at du har fået nyt betalingskort, eller ikke har opdateret dine nuværende betalingskortoplysninger, som er et krav efter indførsel af 2-faktor godkendelse. Du kan læse mere om 2-faktor godkendelse [her](#)

Ønsker du at betalingen for optankninger/køb af periode igen trækkes på dit betalingskort, skal du følge nedenstående vejledning.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren befandt sig i bussen, da den ankom til stoppestedet H. H. Seedorffs Stræde, hvor billetkontrollen fandt sted på gaden ved dørkontrol efter bussens ankomst.

Saldo på klagerens Rejsekort kom under minimumsgrænsen efter en afsluttet rejse 15 dage tidligere, hvorved der blev vist en meddelelse på kortlæserens skærm om den lave saldo, og kortlæseren samtidig afgav en advarselsslyd. Herefter kunne klageren ikke med rette forvente, at hun efterfølgende kunne checke ind uden først at have tanket Rejsekortet op.

Dette undlod klageren inden sin rejse i linje 1A den 14. august 2024, hvor hun ved billetkontrollen derfor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, idet hendes rejsekort ikke var checket ind.

Det af klageren anførte, at hun ikke var klar over, at hendes automatiske tank-op-aftale var ophevet, kan ikke føre til et andet resultat, da hun netop fik meddelelse om annullering af tank-op-aftalen fra Rejsekort A/S den 5. juni 2024, efter at hun havde spærret sit betalingskort.

Herefter blev kontrolafgiften på 1.000 kr. 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 trafikselskaberne – som monopoliggende 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 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 fik en kontrolafgift efter at have stået på en bus i Aarhus. Jeg rejser meget sjældent med offentlig transport og brugte denne gang rejsekort som jeg normalt ville gøre. Jeg stiger ind i bussen med to venner der begge tjekker ind med deres rejsekort, hvor bussen i mellemtiden lukker for dørene og begynder at køre. Da jeg vil checke ind bliver mit rejsekort afvist, da min automatiske tanktopaftale er annulleret. På dette tidspunkt er bussen begyndt og kører og jeg kan ikke stige af bussen igen før næste stop. Ved stoppet vil jeg stige ud af bussen og møder jeg to meget uhøflige kontrollører, jeg forklare dem situationen, men modtager ingen forståelse, nærmere bare hån. Jeg får bøden og tjekker med det samme om jeg har modtaget en mail fra rejsekort, som jeg måske har overset, om at min tank-op aftale er blevet annulleret, men det har jeg ikke - den er i hvert fald ikke blevet modtaget. Da min aftale med rejsekort normalt vist har fungeret uden problemer gik jeg selvfølgelig ud fra der var penge på, da jeg også har haft brugt det 3 gange siden aftalen blev annulleret, men ikke denne gang.

Jeg vil gerne opnå at få bøden annulleret. Jeg synes ikke den er berettiget, da jeg ikke havde mulighed for at stige af bussen efter jeg fandt ud af der ikke var penge på rejsekortet og ved stoppet efter støder på kontrollørene. Havde situationen været som på en togstation, var jeg ikke steget på toget i første omgang.”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift AXXXXX udstedt til klager d. 14.9.2024, idet klager ikke havde gyldig billet ved kontrol.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at der i bybusserne og på Letbanen i Aarhus er selvbillettering, hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsestart, herunder at være checket ind med rejsekort.

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.”

Kontrolløren har noteret ”Ingen billet” som årsag på kontrolafgiften, og DK som note, hvilket betyder dørkontrol.

Klager kørte med vogn 734 på linje 1A med retning mod Vejlbj.

Klager oplyser selv, at hun stod på stoppet før kontrollen og ville tjekke ind, hvilket hun ikke kunne grundet lav saldo. Klager oplyser, at det var for sent at stå af bussen, da den var begyndt at køre.

Klager plejer at have en tank-op-aftale, men denne var blevet lukket, da det tilknyttede betalingskort ikke længere var gyldigt.

Det fremgår af betingelserne for rejsekort pkt 3.4. at Rejsekort & Rejseplan A/s må ophæve en tank-op-aftale, hvis det tilknyttede betalingskort ikke er aktivt, og der ikke er tilknyttet et andet.

3.4. Misligholdelse af tank-op-aftale eller fornyelsesaftale

Rejsekort & Rejseplan A/S er berettiget til straks at ophæve en tank-op-aftale eller fornyelsesaftale, hvis der foreligger misligholdelse i form af manglende indbetaling, herunder hvis det tilknyttede betalingskort ikke længere er aktivt, fx fordi det er spærret eller udløbet, og kortindehaver ikke har tilknyttet et andet aktivt betalingskort.

Meddelelse om ophævelse vil ske via e-mail, brev eller Digital Post.

Det fremgår af betingelserne for rejsekort pkt 1.8.1, at man er forpligtet til løbende at kontrollere kortsaldoen. Det fremgår også, at man er forpligtet at oplyse ændringer for det betalingskort, der er tilknyttet en tank-op-aftale.

1.8. Forpligtelser ved brug af Rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de Rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i Rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Rejsekort skrev til klagers mail d. 5. juni 2024, at tank-op aftalen blev lukket.

Rejsekorts registrerede mailadresse er den samme som klager har oplyst ved henvendelse til hhv. Ankenævnet og Midttrafik.

Klagers saldo kom ned på 12,84 kr. ved check ud d. 30.8.24 (15 dage før kontrolafgiftens udstedelse). I den forbindelse har klager fået advarselslyd fra kortlæseren, og der har stået lav saldo på displayet. Klager burde i den forbindelse have reageret, da denne situation ikke opstår ved en tank-op-aftale.

Klager var hermed oplyst om, at hun havde for lav saldo, inden hun stod på bussen. Hun skulle derfor ikke været stået på bussen, og det har ingen betydning for afgørelsen, om hun kunne nå at stå af bussen igen eller ej."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand