

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0478
Klageren:	XX 8240 Risskov
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende aktivering af klip i Midttrafik-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var midt i et vigtigt opkald, da hun skulle stige på Letbanen og derfor ikke kunne aktivere et klip i appen inden påstigning 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:

Klageren skulle den 11. november 2024 rejse med Letbanen fra Aarhus Universitetshospital kl. 11:09.

Klageren havde haft et pendlerkort i Midttrafik-appen, som var udløbet den 10. november 2024, og hun havde derfor om morgenen den 11. november 2024 købt et klippekort til 2 zoner i appen, som hun ville benytte til sin tur frem og tilbage til hospitalet.

Mens hun ventede ved stoppestedet, Aarhus Universitetshospital, fik klageren imidlertid et vigtigt telefonopkald fra sin læge, og da Letbanen ankom til perronen, steg hun ombord, mens hun fortsatte opkaldet. Da opkaldet var afsluttet, ville hun aktivere et klip i Midttrafik-appen, men blev afbrudt af kontrolløren, som var steget ombord på Letbanen ved Olof Palmes Allé kl. 11:11.

Da klageren ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev hun herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift: 11/11 11:12 - [REDACTED]

11/11 11:12 - [REDACTED]

Start 11/11-2024 11:12:49	Beløb 1000	Årsag Ingen billet
CPR [REDACTED]	Køn K	Navn [REDACTED]
Adresse [REDACTED]		CO [REDACTED]
Status Færdigmeldt	ID type Sygesikring	ID gyldig fra [REDACTED]
Gruppenr. 92	Kontrollør (1082) (643)	
Note kunden stod ved busstoppested så os men valgt at købe billet da toget kørte		Bemærkning Siddende buspassager (SB)
Eksporert? Ja		

Klageren anmodede den 13. november 2024 Midttrafik om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"I came from pakistan 1 month ago at that time I purchase full month ticket through which i ride on the bus which got expired on 11-11-2024. At this date i had a appointment in my pregnancy clinic so i brought 10 trips ticket in early morning before i leave for hospital on 11-11-2024. At aarhus hospital stop i got a call from my doctor due to my Very decrease in red

cells. she want to admit me in the hospital i am 16 weeks pregnant and i am facing some health issues too, while i was on call with doctor my Bus came and i just ride on bus because i was on call with my doctor after disconnecting call i will start my ticket but at that time inspection man came and start yelling i was explaining him that i was on call with my doctor and he ditch me by saying i know i see you are on the call you just give me your cpr card i just want to see this and he wrote my fine infact he see i have a ticket which i brought on morning before i went to hospital."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 2. december 2024 med den begrundelse, at der ved billetkontrollen ikke var fremvist en billet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun gjorde gældende, at hun havde en billet på kontroltidspunktet, men at hun var i et vigtigt opkald ved påstigning, og derfor ikke havde fået aktiveret et klip i Midttrafik-appen.

Midttrafik har fremlagt klagerens købshistorik i Midttrafik-appen, hvor det fremgår, at klageren købte et mobilklippekort den 11. november 2024 kl. 08:06, og at det første klip blev aktiveret samme dag kl. 11:52.

Oprettelsesdato	2024-10-10 22:23	
Navn	[REDACTED]	Rediger
Mail	[REDACTED]	Rediger
Fødselsdato	[REDACTED]	Rediger
Passagertype	Voksen	
Nuværende betalingsmetode	MobilePay	
Kodeord	*****	Rediger

Historik for midlertidige kodeord

(seneste 10)

Tidspunkt	Mail
2025-01-07 22:55	[REDACTED]

Klippekort

Købstidspunkt	Type	Zoner	Klip tilbage	Status	Pris	Passagertype	
2025-01-07 17:52	Pendlerklip	2	9	Gyldigt	420.00	Voksen	Rediger
2024-12-10 17:26	Klippekort	2	0	Opbrugt	225.00	Voksen	Rediger
2024-11-11 08:06	Klippekort	2	0	Opbrugt	225.00	Voksen	Rediger

Billetter

2024-11-18 15:15	Klippekort	2 zoner	Udløbet	1 Voksen	Rediger
2024-11-11 11:52	Klippekort	2 zoner	Udløbet	1 Voksen	Rediger
2024-10-11 00:00	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	420.00 Voksen	Rediger

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, hvilket er bekræftet af de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på sin telefon inden påstigning på Letbanen. Dette er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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 den omstændighed, at klageren fik et opkald fra sin læge, ikke er en sådan særlig omstændighed, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selv-om 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 mo-nopol-liggende 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 mobilklippekort er gyldige i den periode

og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“I would like to say that when I got the inspection fee at that time I had my ticket with me and I have proof of that too in my email. I was on a phone call which was a real emergency call from my hospital because I am having serious health condition and at the same time bus came and I got into the bus right away and he asked me for the ticket which I showed to him that I was on a call and I am going to charge my ticket but he did not listen to me and ask me for my documents and charged me a fine. I had my ticket along with me. I am not satisfied with their decision . kindly look in the matter again. I am not on a mistake”

Indklagede anfører følgende:

“Midttrafik upholds the fine XXXX issued to the complainant on 11.11.2024 around 11:11 on the L2 light rail.

The complainant could not present a ticket, which resulted in a fine being issued in accordance with Midttrafik's current travel rules.

Excerpt from travel rules:

“Delivery terms and conditions

Remember to buy your ticket before boarding. You must have an internet connection to purchase tickets or use a charge on your multi trip ticket/CommuterFlex. Purchased tickets and activated charges can be viewed offline. You cannot use the Wi-Fi connection in the bus or Letbanen, as you must buy your ticket before boarding.

Validity

Tickets must be purchased and received before boarding. If you board a bus, Letbanen or Midtjyske Jernbaner before receiving your ticket, you will be travelling without a valid ticket.”

The inspector noted:

Reason: No ticket

Note: the customer was at the bus stop, saw us, but chose to buy a ticket as the train was leaving

The complainant states that she boarded L2 at Aarhus University Hospital. It was in the direction of Mårslet, and the light rail departed around 11:09:30.

In her original complaint to Midttrafik, the complainant states:

“while i was on call with doctor my Bus came and i just ride on bus because i was on call with my doctor after disconnecting call i will start my ticket but at that time inspection man came”

In the complaint form to the Appeals Board, the complainant states:

“which I showed to him that I was on a call and I am going to charge my ticket but he did not listen to me and ask me for my documents and charged me a fine.”

The complainant hereby confirms that she had not activated a clip on her multi trip ticket card before being checked inside the train.

The log for the complainant's account in the Midttrafik App also shows that the complainant did not have a clip or made a clip when she received the fine.

The complainant purchased a multi trip ticket at 8:06 on the day of the inspection. She had not activated a clip before boarding and was interrupted by the inspector before she managed to clip inside the light rail.

The first clip on the multi trip ticket was not made until 11:52 the same day.

Oprettelsesdato	2024-10-10 22:23	
Navn	[REDACTED]	Rediger
Mail	[REDACTED]	Rediger
Fødselsdato	[REDACTED]	Rediger
Passagertype	Voksen	
Nuværende betalingsmetode	MobilePay	
Kodeord	*****	Rediger

Historik for midlertidige kodeord

(seneste 10)

Tidspunkt	Mail
2025-01-07 22:55	[REDACTED]

Klippekort

Købstidspunkt	Type	Zoner	Klip tilbage	Status	Pris	Passagertype	
2025-01-07 17:52	Pendlerklip	2	9	Gyldigt	420.00	Voksen	Rediger
2024-12-10 17:26	Klippekort	2	0	Opbrugt	225.00	Voksen	Rediger
2024-11-11 08:06	Klippekort	2	0	Opbrugt	225.00	Voksen	Rediger

Billetter

2024-11-18 15:15	Klippekort	2 zoner	Udløbet	1 Voksen	
2024-11-11 11:52	Klippekort	2 zoner	Udløbet	1 Voksen	
2024-10-11 00:00	Pendlerkort	30 dage	Udløbet	420.00 Voksen	

Til dette har klageren anført:

"But why the same result as I am without Internet at that day. I dnt have a net at that day. I have a ticket with me but due to no Internet I can't switch it on"

Til dette har Midttrafik anført:

"You did not have a ticket. A multi ride ticket is 10 prepaid tickets (clips) with discount. You must activate/charge a clip before boarding in order to have a valid ticket. You had not activated/charged a clip."

Til dette har klageren anført:

"As I earlier described that I brought the ticket I was on stop and just stand within train my network was down I clicked on ticket twice a time or multiple time but it failed. I showed to the person that due to this reason I can't able to click the button he knew that I was facing this network issue I had 10 tickets along with me then why I sat without the ticket in train so it was not my fault my network was distracted and in fact train WiFi was not working I showed this all problem to the ticket man so this fine was not in mean and all are useless I want to case a file against this law and rule that if in this condition what should we do"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand