

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0020

Klageren: XX
8200 Aarhus N

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 letbanen

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: Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kjørboe
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 6. november 2024 i letbanen i Aarhus.

Klageren steg på letbanen ved stoppestedet, Olof Palmes Allé, som letbanen ifølge GPS havde forladt kl. 13:17:01.

Klageren modtog mobilbilletten på telefonen kl. 13:17:03.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på letbanen ved stoppestedet, Olof Palmes Allé, og påbegyndte billetkontrollen kl. 13:17:08.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:48:27.

Midttrafik har oplyst, at tidsforløbet mellem påbegyndt billetkontrol og udstedelse af kontrolafgiften skyldtes, at klageren ikke var enig i, at hun skulle pålægges en kontrolafgift, og derfor ikke ville oplyse sin identitet. Kontrolløren fik klagerens CPR-nummer af politiet, som var blevet tilkaldt.

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun inden påstigning havde været i et telefonopkald, som hun afsluttede for at købe sin mobilbillet, mens letbanen holdt ved stoppestedet, og at hun først steg ind i letbanen, da hun havde modtaget sin mobilbillet.

Hun klagede ligeledes over kontrollørernes adfærd, som hun fandt uhøflig og ydmygende.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at mobilbilletten først var endeligt modtaget på klagerens telefon, efter at letbanen havde forladt stoppestedet.

Midttrafik undersøgte derudover klagerens påstande vedrørende kontrollørernes adfærd ved at sende klagen i høring hos kontrollørerne, som ikke kunne genkende klagerens udlægning af forløbet. Ifølge den ene kontrollør var klageren på vej ind i letbanen, da hun fik øje på kontrolløren, som allerede var ombord. Hun stoppede herefter op i døren og blokerede denne, så den ikke kunne lukke, hvilket forhindrede letbanen i at køre videre. Derefter gik hun ind i letbanen, hvor kontrolløren bad om at se hendes billet, som endnu ikke var modtaget på telefonen.

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

Midttrafik har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften.

Klageren har i forbindelse med ankenævns sagen anmodet om at få udleveret videoovervågning fra letbanen, og er blevet henvist til Midttrafik.

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 letbanens log, at den er påbegyndt kørsel fra stoppestedet imellem kl. 13.16.47 (rød pil) og kl. 13.17.01 (blå pil). Letbanen har således lukket dørene og påbegyndt kørsel kl. 13.17.01:



Detaljer

Enhed	Letbane - 1004
Rute	L2
Start	06/11/2024 12:37 Mårslet
Destination	06/11/2024 13:33 Lystrup

Log fra kundens køb i billet-app:

Lagt i kurv	2024-11-06 13:16:27
Købt	2024-11-06 13:17:03
Udstedt	2024-11-06 13:16:27
Gyldig fra	2024-11-06 13:17:03
Gyldig til	2024-11-06 15:32:03

Zoner

Antal klip	1
Antal zoner	2
Fra	Aarhus Nord (4302)

Stoppesteder

Fra	Olof Palmes Allé (Letbane)
-----	----------------------------

Kunde

Navn	[REDACTED]
------	------------

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Kontrolafgift: 06/11-2024 13:48 - [REDACTED]

06/11-2024 13:48 - [REDACTED]

Start 06/11-2024 13:48:27	Beløb 1000	Årsag For sen billetering
CPR [REDACTED]	Køn K	Navn [REDACTED]
Adresse [REDACTED]		CO [REDACTED]
Status Færdigmeldt	ID type Ingen ID	ID gyldig fra 0
Gruppenr. 99	Kontroller [REDACTED] (1088) (649)	
Note påstiger. køber billet foran mig. ville ikke samarbejde. cpr godkendt af politi.		Bemærkning Kontrol spørgsmål OK (KS OK)
Eksporteret? Ja		

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Parterne har givet divergerende oplysninger om det passerede, hvorfor sagen afgøres ud fra de elektroniske data og logs.

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på letbanen, hvilket 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.

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.

For så vidt angår klagerens anbringende om, at videooptagelser ville bekræfte hendes udlægning af situationen, bemærker ankenævnet, at bedømmelsen af en eventuel pligt til at udlevere videooptagelser henhører under Datatilsynet og falder uden for ankenævnets kompetence.

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 trafikelskaberne – 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 trafikelskaber § 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 kundeprofil 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."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand