

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0176
Klageren:	XX 8220 Brabrand
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i DSB-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind i DSB-appen kort efter påstigning, da han havde udfordringer med at vælge det rigtige transportmiddel i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Dorte Thorup Nikola Kiørboe Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 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.

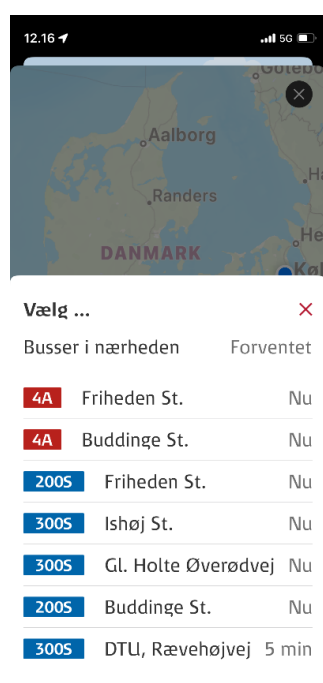
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 14. februar 2025 rejse med linje 5A fra stoppestedet, Silkeborgvej/Vestre Ringgade, og ønskede at benytte check-ind-funktionen i DSB-appen som betaling for rejsen.

Ifølge klageren påbegyndte han at checke ind i DSB-appen inden påstigning, men kom ved en fejl til at vælge en forkert afgang. Han begyndte at rette sin fejl efter at være steget på bussen for at sikre, at han var checket ind i det korrekte transportmiddel i DSB-appen.

Når man skal benytte check-ind-funktionen i DSB-appen, skal appen åbnes, hvorefter der kan vælges funktionen "Check ind nu".

Herefter vælges den ønskede rejse. De nærmeste afgangse vises på en liste, hvor man skal vælge det korrekte transportmiddel:



Herefter får man mulighed for at checke ind i det valgte transportmiddel ved at swipe på den røde knap.



Under knappen til check ind findes linket "Vilkår for brug af Check ind". Under pkt. 2.1, fremgår det, at der skal checkes ind inden påstigning, samt at man skal vælge det transportmiddel, man ønsker at rejse med, for at kunne foretage check ind:

"Du skal vælge hvilket transportmiddel du vil rejse med, for at checke ind. Du skal checke ind, inden du stiger ombord på transportmidlet, for at have en gyldig billet, derudover skal du foretage et skifte check, hvis du skifter transportmiddel. Hvis du først checker ind, når du er steget ombord på transportmidlet, er billetten ikke gyldig."

Klageren gennemførte således sit check ind ved at swipe kl. 11:43:40.

Imidlertid var der allerede billetkontrol ombord i linje 5A, og da kontrolløren observerede, at klageren stadig var i gang med at gennemføre sit check ind i DSB-appen efter påstigning, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "For sen billettering".

På kontrolafgiften noterede kontrolløren: "kunden mener det er okay at købe billetten inde i bussen".

Den elektroniske kontrolafgift udfyldt af kontrolløren:

Kontrolafgift: 14/02 11:45 - [REDACTED]

14/02 11:45 - [REDACTED]

Start 14/02-2025 11:45:20	Beløb 1000	Årsag For sen billetering	Telefonnr.
CPR [REDACTED]	Køn M	Navn [REDACTED]	
Adresse [REDACTED]	CO	Fremmed adresse	
Status Færdigmeldt	ID type Ingen ID	ID gyldig fra	Giro-serienr. [REDACTED]
Gruppenr. 93	Kontrollør [REDACTED]		
Note Kunden mener det er okay at købe billetten inde i bussen	Bemærkning Kontrol spørgsmål OK (KS OK)		
Eksporteret? Ja			

Print

Bussens GPS-log viser, at bussen er kørt fra stoppestedet mellem 11.43.33 og 11.43.48:

Enhed	DA42531 - 524	Adibus tur
Rute	5A	Kundetur
Start	14/02/2025 11:28 Marienlund/Marienlunds Allé	Trafikart
Destination	14/02/2025 11:49 Tangkrogen/Dalgas Avenue	Tur afsluttet
Chauffør	AarBus/ Anonymiseret (Logget på: 11:27 Logget af: 11:53)	Tur startet
Passagerer ved rutens start	3	Højeste for
Beregnet distance	6.2 km.	Rejseplane
Beregnet distance	6.2 km.	Alle stop ge

77	Planmæssig	14/02/2025 11:42:36	198 sek	4 km/t
78	Planmæssig	14/02/2025 11:42:51	198 sek	29 km/t
79	Planmæssig	14/02/2025 11:43:02	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Arrive) (Stop 10)	182 sek 33 km/t
80	Planmæssig	14/02/2025 11:43:18	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	194 sek 0 km/t
81	Planmæssig	14/02/2025 11:43:33	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	205 sek 0 km/t
82	Planmæssig	14/02/2025 11:43:48	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	225 sek 2 km/t
83	Planmæssig	14/02/2025 11:43:58	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Departure) (Stop 10)	238 sek 24 km/t
84	Planmæssig	14/02/2025 11:44:03	236 sek	30 km/t

Klageren anmodede den 28. februar 2025 Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, idet han skrev:

"Jeg brugte DSB check ind og kom til at trykke på den forkerte 5A bus den der kørte den anden vej det var inden jeg stod på bussen opdage så det og i gang med at rette det da jeg står på bussen. Men i følge rapport er kontrol sket klokken 11:45:20 hvilket også ikke er sandt da jeg jeg tjekket ind klokken 11:43."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 2. maj 2025 med den begrundelse, at klageren ifølge hans egne oplysninger, ikke havde gennemført sit check ind inden påstigning.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han igen gjorde gældende, at han var i gang med at checke korrekt ind, da han steg på, og fik gennemført sit check ind få sekunder efter påstigning.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

På baggrund af klagerens oplysning om, at han først kom til at vælge en forkert afgang i DSB-appen, og anfører dette som årsag til forsinket check ind, er Midttrafik blevet anmodet om at forklare, hvordan et eventuelt fejlvalg i DSB-appen logges i systemet.

Midttrafik har undersøgt dette hos DSB, som har svaret følgende:

"Vi kan kun se de fakturerede rejser. Det vil sige, at vi kan se hvilket transportmiddel kunden har valgt når han checker ind. Kunden har ikke lavet en nul-rejse, hvis kunden har lavet en nul-rejse, vil vi kunne se dette i vores system."

	14.02.25	14.02.25	Aarhus Centrum	Aarhus Centrum	Åben billet
--	----------	----------	----------------	----------------	-------------

Åben billet

Start Tid	Transportmiddel	Fra	Til	Slut Tid
11:43	MIDTTRAFIK Bybus 5A	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Aarhus Kom)	Hans Schourups Gade/Søndre Ringgade (Aarhus Kom)	11:55

Antal	Produkt	Enhedspris	Sum
1	ung	23,00 kr.	
	tidsrabat (20%)	-4,60 kr.	
	Samlet pris	18,40 kr.	18,40 kr.
		=====	
	Samlet trip pris		18,40 kr.
			=====
	Samlet pris		18,40 kr.

Betaling	Status	Attribut	Værdi
Status	SETTLED	Samlet pris	18,40 kr.
Status Text		Check Ind dato	14.02.2025
Order Id		Card Number	
		Bonus Points	0

"

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af parternes oplysninger samt de loggede data lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke var checket ind i DSB-appen inden påstigning på buslinje 5A den 14. februar 2025.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, idet check ind ved at swipe skal ske inden passageren stiger på transportmidlet.

At klageren efter egne oplysninger havde påbegyndt indtastningen før påstigning og kom til at vælge forkert i første omgang kan ikke føre til et andet resultat, da check ind først er gyldigt, når swipet er gennemført, og dette skal være sket inden påstigning. Ankenævnet bemærker, at klagerens oplysning om først at have valgt et forkert transportmiddel ikke kan bekræftes via DSB-

appens log, sandsynligvis fordi klageren ikke gennemførte et check ind på den forkerte afgang, men nåede at "hoppe ud" af indtastningen. Selv om dette var uheldigt, kan det dog ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes, fordi det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af 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, 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 kontrolafgiftens 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. 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 rejsebegrænsninger 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 var igang med at check in på dsb appen lige da jeg skulle stige på bussen og ville hvade været tjekke inden da jeg så kom til at trykke på den forkerte bus og skulle rette det tjekke jeg ind sekunder

efter jeg var steget på bussen men var tjekke ind for bussen var kørt fra stoppet stedet og ret sikker på for bussen overhovedet havde lukket døren”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift XXXXX udstedt til klager d. 14.2.2025 i linje 5A i Aarhus.

Klager tjekkede først ind på DSB app efter påstigning, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til de landsdækkende rejseregler samt Midttrafiks uddybning af rejsereglerne.

Uddrag fra de landsdækkende rejseregler:

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.

Uddrag fra Midttrafiks uddybning:

Billettering

Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

Sørg for at have din billet eller kort let tilgængeligt inden påstigning.

Du er selv ansvarlig for at have gyldig billet eller kort.

Hvis du bruger Rejsebillet eller Midttrafik app, skal du købe billet eller aktivere et klip på klippekort, inden du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner. Bruger du Rejsekort som app, skal du checke ind inden påstigning. Bruger du check ind funktionen i DSB app, skal du også checke ind inden påstigning.

Midttrafik har baseret sin afgørelse på kontrollørens observationer, som fremgår af kontrolafgiften, samt klagers egen beskrivelse.

Kontrolløren har noteret:

Årsag: For sen billettering

Note: Kunden mener det er okay at købe billetten inde i bussen.

Klager skriver i sin oprindelige klage:

”Jeg brugte DSB check ind og kom til at trykke på den forkerte 5A bus den der kørte den anden vej det var inden jeg stod på bussen opdage så det og i gang med at rette det da jeg står på bussen”.

Klager bekræfter det i klageskemaet:

”Jeg var igang med at check in på dsb appen lige da jeg skulle stige på bussen og ville hvade været tjekke inden da jeg så kom til at trykke på den forkerte bus og skulle rette det tjekke

jeg ind sekunder efter jeg var steget på bussen men var tjekke ind for bussen var kørt fra stoppet stedet og ret sikker på for bussen overhovedet havde lukket døren”.

Det understøttes af oplysninger fra DSB app og bussens gps.

DSB oplyser, at check-ind blev foretaget d. 14.2.2025 kl. 11.43.40.

Bussens log viser, at bussen er kørt mellem 11.43.33 og 11.43.48.

Enhed	DA42531 - 524	Adibus tur
Rute	5A	Kundetur
Start	14/02/2025 11:28 Marienlund/Marienlunds Allé	Trafikart
Destination	14/02/2025 11:49 Tangkrogen/Dalgas Avenue	Tur afslutte
Chauffør	AarBus/ Anonymiseret (Logget på: 11:27 Logget af: 11:53)	Tur startet
Passagerer ved rutens start	3	Højeste for
Beregnet distance	6.2 km.	Rejseplane
Beregnet distance	6.2 km.	Alle stop ge

77	Planmæssig	14/02/2025 11:42:36		198 sek	4 km/t
78	Planmæssig	14/02/2025 11:42:51		198 sek	29 km/t
79	Planmæssig	14/02/2025 11:43:02	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Arrive) (Stop 10)	182 sek	33 km/t
80	Planmæssig	14/02/2025 11:43:18	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	194 sek	0 km/t
81	Planmæssig	14/02/2025 11:43:33	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	205 sek	0 km/t
82	Planmæssig	14/02/2025 11:43:48	Silkeborgvej/Vestre Ringgade	225 sek	2 km/t
83	Planmæssig	14/02/2025 11:43:58	Silkeborgvej/Vestre Ringgade (Departure) (Stop 10)	238 sek	24 km/t
84	Planmæssig	14/02/2025 11:44:03		236 sek	30 km/t

Det stemmer overens med klagers oplysning om, at klager færdiggjorde inde i bussen, inden den kørte fra stoppestedet.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, bilag fra klager, EKA-afgift XXXXX, gå-seddel og dokumentation fra DSB.”

Til dette har klageren anført:

”jeg synes det er vanvittigt hvordan bussen kan blive aflyst og kommer ofte for sent men jeg tjekker ind sekunder efter jeg er steget på bus da jeg havde problemer med dsb appen”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand