

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0338
Klageren:	XX 8270 Højbjerg
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende køb af mobilbillet inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han var i gang med at købe en billet i Midttrafiks app, da han steg på bussen 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 2. september 2026 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 rejste den 28. maj 2025 med Midttrafiks buslinje 14 i Aarhus mod Sabro. Under en billetkontrol blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi han ikke kunne forevise gyldig rejse-hjemmel.

Det fremgår af kontrolafgiften og kontrollørens notat, at årsagen til afgiften var "Ingen billet", og at klageren oplyste, at han ikke kunne få forbindelse:

Kontrolafgift: 28/05 11:22 - [REDACTED]		
28/05 11:22 - [REDACTED]		
Start 28/05-2025 11:22:11	Beløb 1000	Årsag Ingen billet
CPR [REDACTED]	Køn M	Navn [REDACTED]
Adresse [REDACTED]		CO [REDACTED]
Status Færdigmeldt	ID type Sygesikring	ID gyldig fra [REDACTED]
Gruppenr. 20	Kontroller [REDACTED] (1020) (638)	
Note påstigning kunden udtalt at han ikke kunne få forbindelse	Bemærkning Kontrol spørgsmål OK (KS OK)	

Klageren har oplyst, at han havde Midttrafiks app åben og var i gang med at købe billet, da han steg på bussen. Han har anført, at appen ikke reagerede på hans forsøg på at gennemføre købet, og at der efter hans opfattelse var problemer med appen den pågældende dag. Han har videre anført, at han fik fri fra arbejde kort før bussens ankomst og derfor påbegyndte billetkøbet umiddelbart inden påstigning. Han har endvidere gjort gældende, at han ikke forsøgte at unddrage sig betaling, og at kontrolløren burde have taget hensyn til situationen.

Midttrafik har fremlagt logoplysninger fra klagerens konto i Midttrafiks app. Heraf fremgår, at klageren ikke havde en gyldig billet på tidspunktet for kontrollen. Loggen viser endvidere et uafsluttet køb kl. 11.17 på kontrol dagen samt yderligere et uafsluttet køb kl. 11.41. Midttrafik har oplyst, at et påbegyndt men ikke gennemført køb registreres som et uafsluttet køb.

Midttrafik har desuden oplyst, at selskabets log over appens drift ikke viser fejl eller nedbrud på den pågældende dag, og at der i tidsrummet omkring kontrollen løbende blev udstedt billetter til andre kunder via appen.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen ikke kunne forevise en gyldig billet.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Det forhold, at klageren efter det oplyste var i gang med at købe en billet, kan ikke sidestilles med at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Ankenævnet bemærker, at Midttrafiks logoplysninger viser, at der ikke var gennemført et billetkøb inden kontrollen, men alene et uafsluttet køb.

Ankenævnet finder endvidere, at det ikke på det foreliggende grundlag er godtgjort, at der forelå en generel fejl eller et nedbrud i Midttrafiks app på tidspunktet for kontrollen. Ankenævnet har herved lagt vægt på Midttrafiks oplysninger om, at der løbende blev gennemført billetkøb af andre kunder i det relevante tidsrum.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren anfører, at han ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling, eller at han tidligere har købt billetter via Midttrafiks app.

Ankenævnet finder derfor, at Midttrafik var berettiget til at pålægge klageren kontrolafgiften på 1.000 kr., og at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafiksselskaberne – 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. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.".

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. 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

metrotillæg). 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 havde og har app til køb af billet

Den dag jeg fik bøden stod jeg med min mobil fremme inde på min app og havde flere gange forsøgt at swipe men midtrafiks app reagerede ikke,.

Kontroløren kunne jo se jeg stod med mobilen i hånden og var logget ind og på ingen måde forsøgte at snyde for at betale,.

Som skrevet til midttrafik var der 2 kontroløre og den anden forstod godt min frustration og forsøgte at være venlig men ham der trods jeg stod med mobilen i hånden og han jo kunne tjekke op på at jeg faktisk havde swippet op til flere gange men der jo var problemer med midttrafiks app, selv buschaufør havde bemærket der havde været problemer den dag.

Jeg havde fået fri fra job 3 min inden bussen kom og startede rejse app så snart jeg løb hen til bussen.

De kan yderligere se inde hos dem at jeg bruger midttrafik ret meget og se mine betalinger via den app

Den dag skulle jeg nå et tog, havde et møde i familieretshuset på fyn, så kunne ikke vente til næste bus , men forventede jo at jeg havde opfyldt mit ved at logge ind på app og swipp , så vil til hver tid påpege at det ikke kan være mit ansvar at de havde problemer med app samt var Deres ene kontrolør bare uvenlig og stoppede jo min hånd og sagde du skal ikke swippe mere, du får bare en bøde.

Jeg føler jeg bare blev udsat for grov behandling og den ene kontrolør havde set sig sur på mig eller havde behov for magtmisbrug. Det er også min klage, der må være en grænse for hvordan en kontrolør behandler mennesker.

Jeg vil opnå at blive hørt og behandlet ordentligt, samt at jeg på ingen måde mener jeg burde have haft en bøde,.

Faktisk har jeg en gang før, i marts måned stået i samme problem, at midttrafiks app ikke virkede, da kontrolør kom, brugte han tid og accepterede at jeg ikke kunne gøre for at midttrafik havde problemer og han lyttede til chauffør."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift A005794 udstedt til klager d. 28.05.2025 i rute 14 i Aarhus kørselsretning Sabro.

Klager kunne ikke fremvise en billet, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift til klageren i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

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."

Det fremgår endvidere af handelsbetingelserne, som man accepterer ved køb af billet:
"Billetter skal være **købt og modtaget**, inden du stiger på. Stiger du på en bus, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner, før du har **modtaget** din billet, rejser du uden gyldig billet."

Kontrolløren har noteret:

Årsag: Ingen billet

Note: påstigning kunden udtalt at han ikke kunne få forbindelse

I den oprindelige klage skrev han, "jeg prøvede i 5 min. inden bussen kom, at købe min billet, men den kunne ikke finde stoppested via gps eller få forbindelse. Først da jeg begynder at skrive det manuelt ind, kan jeg få lov at vælge billet."
Han nævner desuden, at han "blot lige mangler at swipe".

Klager oplyser i klageskemaet "Jeg havde fået fri fra job 3 min inden bussen kom og startede rejse app så snart jeg løb hen til bussen."

Klager oplyser desuden "at han flere gange havde forsøgt at swipe, men Midttrafiks app reagerede ikke."

Klager både prøvede i 5 minutter og manglede blot at swipe, og startede app så snart han løb til bussen 3 minutter før bussen kom mens han swiped flere gange.

Når man påbegynder et køb i Midttrafik App uden at afslutte det, vil det blive registreret som et uafsluttet køb.

Loggen for klagers konto i Midttrafik App viser, at klager ikke havde en gyldig billet, da hun modtog kontrolafgiften.

Loggen viser også, at klager havde et uafsluttet køb af en barnebillet kl. 11.17 samme dag.

2025-05-28 11:17	Enkeltbillet	2 zoner	13.00	1 Barn
------------------	--------------	---------	-------	--------

Klager mener, at der var problemer med Midttrafik App, og at selv buschauffør havde bemærket det.

Klager har vedhæftet et skærmbillede (tidsstemplet 11.40) fra Midttrafik App med et igangværende køb af en voksenbillet. Det er dog ikke klagers uafsluttede køb fra kontrolsituationen, da det var en barnebillet. Der er også registreret et uafsluttet køb kl. 11.41 på kontrol dagen.

2025-05-28 11:41	Enkeltbillet	2 zoner	26.00	1 Voksen
------------------	--------------	---------	-------	----------

Loggen for Midttrafik Apps backoffice viser, at der blev udstedt 264 billetter i tidsrummet 11.00-11.17, heraf 32 i tidsrummet 11.16-11.17, og at der blev udstedt billetter inden for hver eneste minuttal. Vi har da heller ikke registreret, at der skulle have været fejl eller nedbrud på Midttrafik App d. 12.4.2025.

Der var udstedt 264 billetter i tidsrummet 11.00 – 11.17.

Klager skriver, at vi kan se, at han bruger Midttrafik App ret meget, og se hans betalinger. Loggen viser, at klager i perioden 16.10.24 – 25.11.25 (ca. 13 måneder) har købt 20 billetter. Loggen viser, at klager i perioden 14.05.25 – 25.11.25 (ca. 6 måneder) har haft 30 uafsluttede køb. Vi kan kun se de 30 seneste uafsluttede køb.

Som tidligere nævnt vil et påbegyndt køb, der ikke er blevet færdiggjort resultere i et uafsluttet køb opstår. De hyppigste årsager til uafsluttede køb er lang svartid fra kortudbyder, dårlig mobildata(dækning) eller lang svartid fra Midttrafik App. Hvis det skyldes lang svartid, vil kunden normalt prøve igen og gennemføre et køb, så man typisk vil have et gennemført køb, der tidsmæssigt ligger kort efter et uafsluttet køb.

Klager har kun 5 gennemførte køb ud af 30 uafsluttede køb, som kan matches.

Det er en velkendt snydemetode, at kunder gør billetkøbet klar i appen og først gennemfører det, hvis der kommer kontrollører på bussen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand