AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0044
Klageren:	XX 8543 Hornslet
Indklagede: **CVR-nummer:**	Midttrafik 29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun købte sin billet, inden hun steg på bussen, og at en eventuel forsinkelse måtte skyldes en netværksfejl Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Andreas Sabroe Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr på 160 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 steg på Midttrafiks buslinje 18 ved Klostertorvet den 19. december 2025, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for "For sen billettering".

Af bussens log fremgår, at bussen forlod Klostertorvet mellem kl. 22.33.43 og 22.33.59, og at sidste passager steg på kl. 22.33.50. Ifølge Midttrafik-apps administrationslog lagde klageren billetten i kurven kl. 22.33.48, mens købet blev gennemført kl. 22.34.01.

Klageren har oplyst, at hun købte billetten inden påstigning, men at købet blev forsinket på grund af en netværksfejl.

Midttrafik har fastholdt kontrolafgiften og har oplyst, at det ved en fejl fremgik af den tidligere afgørelse, at tidsdataene vedrørte H. H. Seedorffs Stræde. Tidsdataene vedrører rettelig Klostertorvet. Midttrafik har herefter lagt vægt på, at billetten først blev modtaget efter påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har i min oprindelige klage utvetydigt oplyst, at jeg steg på bussen kl. 22:34 ved Klostertorvet, Aarhus C. Dette fremgår klart og gentages flere gange i min henvendelse. Det er derfor faktuelt forkert, når I i jeres afgørelse anfører, at jeg selv skulle have oplyst, at jeg steg på ved H. H. Seedorffs Stræde. Denne oplysning stammer ikke fra mig og kan ikke lægges til grund for afgørelsen.

Jeres afgørelse tager udgangspunkt i tidsdata fra H. H. Seedorffs Stræde, herunder at bussen forlod dette stoppested umiddelbart efter kl. 22:33:50, hvor sidste passager steg på bussen, og at mit billetkøb blev gennemført kl. 22:34:01. Selv hvis disse tider lægges til grund, understøtter de min forklaring, når det korrekte påstigningssted anvendes:

Klostertorvet ligger tre stoppesteder efter H. H. Seedorffs Stræde på den pågældende rute. Det er fysisk umuligt, at bussen kan tilbagelægge fire stoppesteder på ca. 10 sekunder, da det ifølge køreplanen tager minimum 1 minut. Det følger derfor logisk og tidsmæssigt, at bussen endnu ikke var nået til Klostertorvet, da billetkøbet blev gennemført kl. 22:34:01.

Med den korekte påstigningssteds anvendelse, og jeres oplysninger fra bus rutenummer 18 GPS signal, understøtter det at mit billetkøb var gennemført efter midtraffiks regler, og at der derfor ikke ligger til grundlag for kontrolafgift.

Dermed dokumenterer jeres egne data, sammenholdt med det korrekte påstigningssted, at billetten var købt inden påstigning, i overensstemmelse med Midttrafiks rejseregler.

Afgørelsen lider derfor af:
- Fejl i fastlæggelsen af påstigningssted
- Mangelfuld og urigtig faktuel vurdering fra jeres side
- En bevisvurdering, der ikke tager højde for åbenbare tids- og afstandsforhold

På den baggrund anmoder jeg om, at afgørelsen ophæves, og at kontrolafgiften annulleres, idet grundlaget for afgiften ikke er til stede.

Såfremt Midttrafik fastholder afgørelsen, anmoder jeg om en konkret, skriftlig og saglig redegørelse for, hvordan det tidsmæssigt kan lade sig gøre, at bussen når fra H. H. Seedorffs Stræde til Klostertorvet på få sekunder, samt hvorfor mit korrekt oplyste påstigningssted ikke er tillagt vægt i afgørelsen.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften bliver afvist og annulleret, fordi der ikke har været noget gyldigt grundlag for at udstede den. Afgørelsen bygger på forkerte oplysninger om påstigningsstedet og en fejlagtig vurdering af tidsdata, og derfor kan den ikke opretholdes. ”

Indklagede anfører følgende:

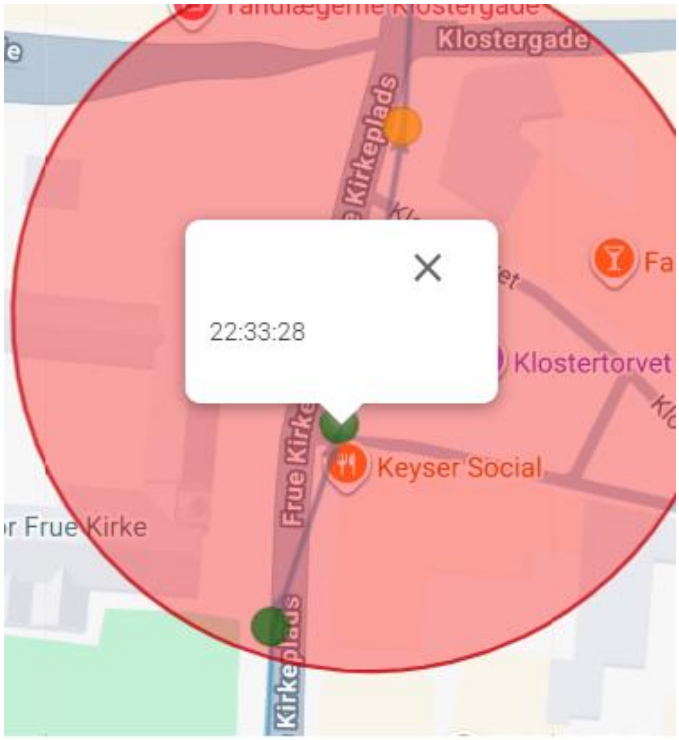
” Midttrafik fastholder afgift A098008 udstedt til klager den 19.12.2025.
Kunden skrev i sin oprindelige indsigelse, at hun steg på bussen ved Klostertorvet.
Det er ligeledes med udgangspunkt i bussens data og GPS fra Klostertorvet, at afgørelsen er truffet.
Desværre har vi fra Midttrafiks side fejlagtigt i afslaget til kunden anført, at kunden steg på ved stoppestedet H. H. Seedorfs Stræde, og vi har skrevet, at ankomst- og afgangstiderne ligeledes er fra H. H. Seedorfs Stræde.
Dette er en fejl, og det beklager vi meget.
Alle tiderne stammer fra Klostertorvet – det var udelukkende kontrollørerne, der steg på bussen ved H. H. Seedorfs Stræde.

Klager færdiggjorde først køb af mobilbillet efter påstigning, 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 desuden af handelsbetingelserne, som klager godkender og accepterer ved køb af billet:
”Gyldighed
Billetter skal være købt og modtaget, inden du stiger på. *Stiger du på en bus, Letbanen eller Lemvigbanen, før du har modtaget din billet, rejser du uden gyldig billet*.”

Kontrolløren har observeret og noteret:
Årsag: ”For sen billettering”
Dette understøttes af logs fra hhv. Midttrafik App og loggen for bussens GPS og passagertælling.
Klager stod på rute 18 vognnummer 554 ved Klostertorvet med kørselsretning Lystrup/Majsmarken.
Det fremgår af bussens log, at den er ankommet til stoppestedet Klostertorvet imellem kl. 22.33.12 (15 km/t) og 22.33.28 (0 km/t).



DL52551 - 554
18
19/12/2025 22:04 Moesgaard Museum
19/12/2025 23:02 Lystrup/Majsmarken

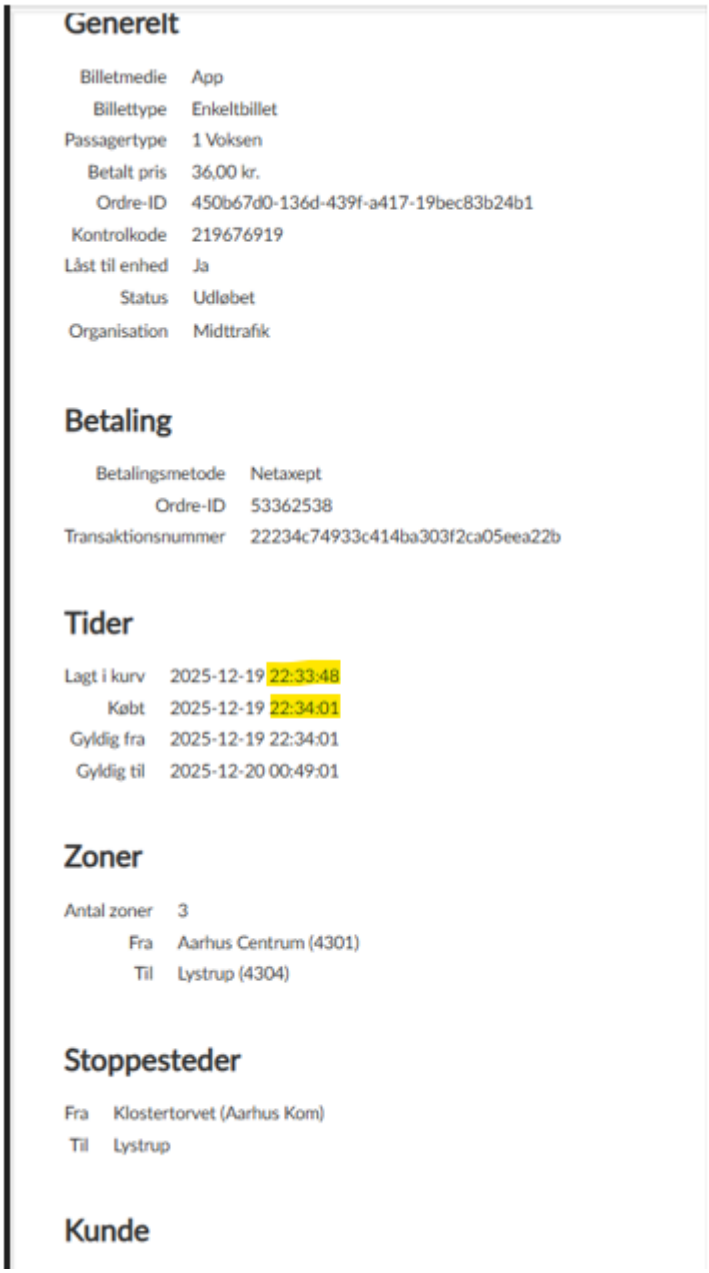
Den er kørt igen imellem kl. 22.33.43 (0 km/t) og kl. 22.33.59, hvor den kører 1 km/t.

19/12/2025 22:33:12	Klostertorvet (Arrive) (Stop 29)	192 sek	15 km/t
19/12/2025 22:33:28	Klostertorvet	204 sek	0 km/t
19/12/2025 22:33:43	Klostertorvet	214 sek	0 km/t
19/12/2025 22:33:59	Klostertorvet	234 sek	1 km/t
19/12/2025 22:34:15	Klostertorvet	254 sek	4 km/t
19/12/2025 22:34:27	Klostertorvet (Departure) (Stop 29)	267 sek	18 km/t

Det fremgår af passagertællingssystemet, at der steg 12 passagerer på linje 18 ved stoppestedet Klostertorvet.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Enhed	Kamera	Retning	Tidspunkt	Breddegra	Længdegra	Hastighed	Rute	Tur	Ved Stop	Stop
2	DL52551 -	bag	OUT	19/12/2025 22:33:23	56.158247	10.205701	0	18	313071	True	Klostertorvet
3	DL52551 -	bag	IN	19/12/2025 22:33:24	56.158257	10.205709	0	18	313071	True	Klostertorvet
4	DL52551 -	mid	IN	19/12/2025 22:33:24	56.158257	10.205709	0	18	313071	True	Klostertorvet
5	DL52551 -	for	OUT	19/12/2025 22:33:25	56.158257	10.205709	0	18	313071	True	Klostertorvet
6	DL52551 -	bag	IN	19/12/2025 22:33:26	56.158267	10.205716	0	18	313071	True	Klostertorvet
7	DL52551 -	for	OUT	19/12/2025 22:33:26	56.158267	10.205716	0	18	313071	True	Klostertorvet
8	DL52551 -	for	OUT	19/12/2025 22:33:27	56.158267	10.205716	0	18	313071	True	Klostertorvet
9	DL52551 -	bag	IN	19/12/2025 22:33:28	56.158277	10.205722	0	18	313071	True	Klostertorvet
10	DL52551 -	for	OUT	19/12/2025 22:33:28	56.158277	10.205722	0	18	313071	True	Klostertorvet
11	DL52551 -	mid	IN	19/12/2025 22:33:28	56.158277	10.205722	0	18	313071	True	Klostertorvet
12	DL52551 -	for	IN	19/12/2025 22:33:31	56.158286	10.205727	0	18	313071	True	Klostertorvet
13	DL52551 -	bag	IN	19/12/2025 22:33:31	56.158286	10.205727	0	18	313071	True	Klostertorvet
14	DL52551 -	bag	IN	19/12/2025 22:33:32	56.158291	10.205729	0	18	313071	True	Klostertorvet
15	DL52551 -	for	IN	19/12/2025 22:33:34	56.158299	10.205734	0	18	313071	True	Klostertorvet
16	DL52551 -	for	IN	19/12/2025 22:33:36	56.158306	10.205738	0	18	313071	True	Klostertorvet
17	DL52551 -	for	IN	19/12/2025 22:33:49	56.158341	10.205761	0	18	313071	True	Klostertorvet
18	DL52551 -	for	IN	19/12/2025 22:33:50	56.158343	10.205762	0	18	313071	True	Klostertorvet

Den første passager steg på bussen kl. 22.33.24, og den sidste steg på kl. 22.33.50. Appens administrationslog viser, at klager lagde billetten i kurven kl. 22.33.48, og købet blev gennemført kl. 22.34.01:



Generelt

Billetmedie	App
Billettype	Enkeltbillet
Passagertype	1 Voksen
Betalt pris	36,00 kr.
Ordre-ID	450b67d0-136d-439f-a417-19bec83b24b1
Kontrolkode	219676919
Låst til enhed	Ja
Status	Udløbet
Organisation	Midttrafik

Betaling

Betalingsmetode	Netaxept
Ordre-ID	53362538
Transaktionsnummer	22234c74933c414ba303f2ca05eea22b

Tider

Lagt i kurv	2025-12-19 22:33:48
Købt	2025-12-19 22:34:01
Gyldig fra	2025-12-19 22:34:01
Gyldig til	2025-12-20 00:49:01

Zoner

Antal zoner	3
Fra	Aarhus Centrum (4301)
Til	Lystrup (4304)

Stoppesteder

Fra	Klostertorvet (Aarhus Kom)
Til	Lystrup

Kunde

Klagers køb var derfor først gennemført tidligst 11 sekunder efter påstigning, da sidste påstigning var kl. 22.33.50."

Til dette har klageren anført:

"Ifølge jeres log er billetten lagt i kurven kl. 22.33.48.
Det ændrer ikke på at købet er startet tidligere, men at der på grund af netværket har været en forsinkelse i effektueringen af købet.
Jeg har hele tiden fastholdt at mit køb blev gennemført inden påstigning, men da i nu mener noget andet efterlader det mig med følgende spørgsmål...:
Såfremt en billet er teoretisk gældende ved afstigning, ved et ankomsttidspunkt, til tiden for et stop, vil det da udløse en kontrolafgift hvis bussen er forsinket, således at afstigning ikke kan foretages indenfor billettens gyldighedsperiode..?

Nu var bussen jo immervæk 3 min. forsinket, og jeg ser ingen grund til at forkorte gyldigheden på min billet ved at købe den til bussens teoretiske ankomsttidspunkt, kun for at konstatere at jeg ikke kan gennemføre min rejse indenfor billettens gyldighedsperiode, blot fordi bussen ankommer forsinket til min destination
Ofte er jeg både 3,5 og 9 min forsinket i min ankomst til både Mejlby og Ødum.
Vil det udløse en kontrolafgift såfremt min billet var gyldig ved bussens planlagte ankomsttidspunkt..?

Men når i nu så fint beklager at i ikke har styr på stoppestedernes adresse, vil jeg da også gerne beklage at netværket ikke ville samarbejde med mig, når jeg nu trak min billet inden jeg steg ind i bussen.

Men fred være med det..
Jeg tænker i har både mit navn, adresse og også mit personnummer, så i burde kunne se at jeg troligt køber et buskort hver måned for at kunne passe min ungdomsuddannelse."

Til dette har indklagede anført:

"Det vil altid være bussens køreplantider, der er afgørende for, om en billet er gyldig eller ej.
Eksempel:
Kundens billet udløber kl. 12.35, bussen er planlagt til ankomst kl. 12.34 til det stoppested, kunden skal af.
Hvis bussen ankommer 5 minutter forsinket kl. 12.39, vil kundens billet være gyldig.

Vi kan ikke afgøre sager ud fra kundens motiv, men alene ud fra handelsbetingelserne, som siger at billetten skal være købt og modtaget inden påstigning."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at sidste passager steg på bussen ved Klostertorvet kl. 22.33.50, mens klagerens billetkøb først blev gennemført kl. 22.34.01. Klageren havde således ikke modtaget en gyldig billet, da hun steg på bussen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at billetter leveret i apps skal være endeligt modtaget på kundens mobile enhed inden påstigning, og det kan derfor ikke føre til et andet resultat, at billetten blev lagt i kurven inden påstigning, eller at den efterfølgende forsinkelse ifølge klageren skyldtes en netværksfejl.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette. Ankenævnet finder endvidere, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik ved en fejl i sin tidligere afgørelse henviste til H. H. Seedorffs Stræde som påstigningssted. Det ændrer ikke ved, at de fremlagte tidsdata vedrører Klostertorvet, og at disse viser, at billetten blev modtaget efter påstigning. Da det ikke kan afvises, at klageren ville have valgt ikke at gå videre med sin klage til ankenævnet, hvis hun havde fået den rette begrundelse fra Midttrafik om, hvorfor hendes billet ikke var gyldig, finder ankenævnet, at Midttrafik skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyret på 160 kr.

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 trafikselskaberne – som monopollignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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. 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 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.

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.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnsformand