

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0202
Klageren:	XX 6630 Jels
Indklagede: CVR-nummer:	Midttrafik 29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning og forkert angivet startzone
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han oplevede problemer med at gennemføre billetkøb og måtte skifte betalingsmetode, før købet gik igennem. 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 31. marts 2026 med Letbanens linje L2 mod Odder, hvor han ved kontrol blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for at have modtaget sin mobilbillet efter påstigning.

Ifølge Rejsebillet-appens log blev billetkøbet gennemført kl. 18:30:03. Klageren har oplyst, at han steg på ved Tranbjerg, hvor han forud for påstigning forsøgte at købe billet, men oplevede problemer med MobilePay og derfor skiftede til Apple Pay. Midttrafik har anført, at kontrollørerne observerede, at klageren allerede var ombord ved Letbanens ankomst til Tranbjerg, og at billetten først blev modtaget efter påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg ankom til Tranbjerg Letbanestation i god tid før Letbanens ankomst, efter min bedste erindring cirka 8–10 minutter før. Jeg påbegyndte billetkøb via Rejsebillet-appen, mens jeg stod på perronen og ventede.

Under billetkøbet oplevede jeg gentagne tekniske problemer med MobilePay-betalingen. Dette fremgår af de vedlagte screenshots, hvor der blandt andet fremgår fejlmeddelelserne:

"Anmodningen, du prøver at betale, findes ikke"

"MobilePay betaling ikke gennemført"

Disse fejl opstod, mens jeg forsøgte at købe billet inden påstigning.

Da MobilePay fortsat ikke fungerede, skiftede jeg betalingsmetode til Apple Pay, hvorefter købet straks blev gennemført kl. 18:30:03. Den billet, jeg købte, er vedlagt.

Midttrafik henviser i sin afgørelse til, at det kun tog 12 sekunder at gennemføre købet, og bruger dette som argument for, at der ikke var tekniske problemer. Dette bestrider jeg. De 12 sekunder vedrører alene det sidste succesfulde køb med Apple Pay og siger intet om de forudgående mislykkede betalingsforsøg via MobilePay.

Jeg bestrider desuden Midttrafiks oplysning om, at jeg allerede befandt mig i Letbanen før stoppestedet Tranbjerg. Dette er ikke korrekt. Jeg steg på ved Tranbjerg.

Min forklaring understøttes af:

vedlagte screenshots af betalingsfejl,

dokumentation for billetkøb kl. 18:30:03,

skærmtilsoversigt, der viser aktivitet relateret til Midttrafik omkring det relevante tidspunkt,

samt vidneforklaring fra en person, der var til stede og kan bekræfte både mine betalingsforsøg på perronen og min påstigning ved Tranbjerg.

Derudover kan mine forældre, bekræfte, at jeg samme dag efterfølgende fortalte om de tekniske problemer og situationen omkring billetkøbet. Jeg er også indstillet på at fremsende underskrevet vidneerklæring

og eventuel supplerende dokumentation, hvis Ankenævnet ønsker dette. Vi har også hjulpet vores 16-årig søn skrive denne klage.

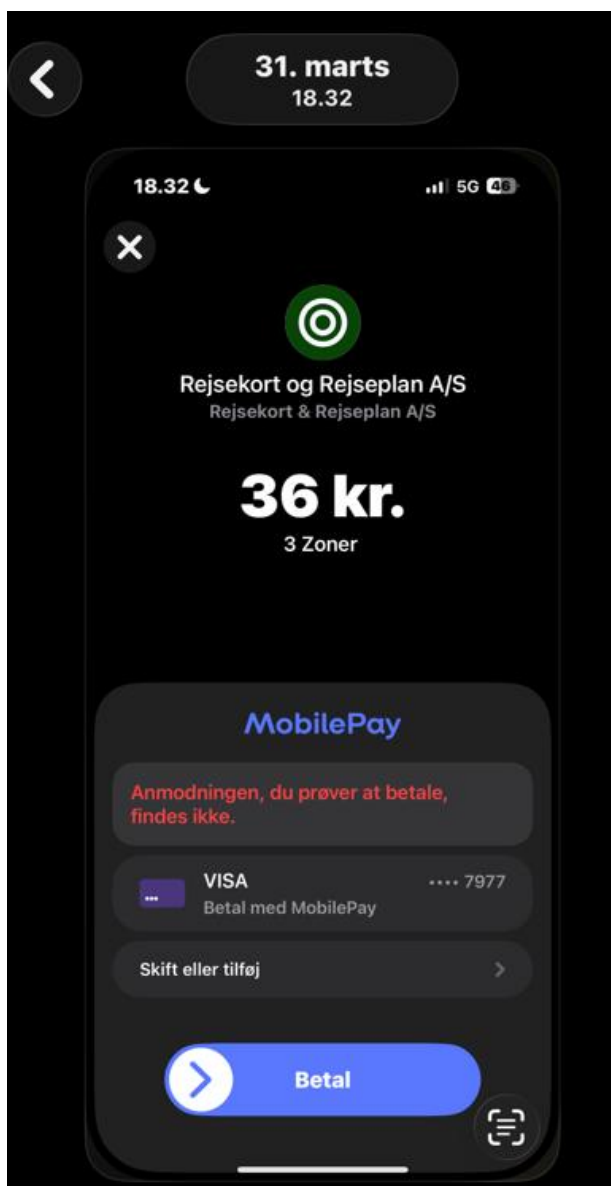
På baggrund af:

dokumenterede tekniske problemer under billetkøb,
den meget korte tid mellem endeligt køb og kontrol,
samt væsentlig tvivl om det faktiske hændelsesforløb,

mener jeg, at der er reel tvivl om sagens faktiske omstændigheder, og jeg anmoder derfor om, at kontrolafgiften bortfalder.

Jeg vil meget gerne vedhæfte skærbilleder som bevis af forholdene.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften bortfalder. Jeg mener, at der er reel tvivl om sagens faktiske forløb, fordi jeg kan dokumentere tekniske problemer med billetkøbet, og fordi min forklaring understøttes af vidneforklaring. Jeg er elev i 1.g uden SU eller fast indkomst, så en afgift på 1.000 kr. er en stor økonomisk belastning for mig. Jeg køber altid billet og købte også billet så snart betalingen lykkedes. Jeg ønsker derfor, at sagen bliver vurderet samlet på baggrund af den dokumentation, jeg har fremlagt.



Indklagede anfører følgende:

" Midttrafik fastholder afgift A097381 udstedt til klager den 31-3-2026.

Klager færdiggjorde først købet af billet i Rejsebillet-appen 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 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-appen, skal du købe billet, inden du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner. Bruger du Rejsekort-appen, skal du checke ind inden påstigning. Bruger du check ind funktionen i DSB-appen, skal du også checke ind inden påstigning."

Det fremgår desuden af handelsbetingelserne, som klager godkender og accepterer ved køb af billet:

"4.7 Generelt om gyldigheden af billetter og pendlerprodukter på Rejsebillet:

Billetter er først gyldige, når de er modtaget på den mobile enhed, er aktive og kan fremvises på forlangende. Dette skal ske inden påbegyndelse af rejsen."

Kontrolløren har observeret og noteret:

Årsag: "For sen billettering"

Note: Ks (kontrolspørgsmål) ok. Han kunne ikke få betalingen til at virke forklarer han

Bemærkning: Siddende buspassager (SB)

Kontrollørens observationer og notater understøttes af logs fra hhv. Rejsebillet App og Letbanens GPS.

Klager oplyser, at han steg på Letbanen ved stoppestedet Tranbjerg.

Klager kørte med vognnummer 1013 på linje L2 med retning mod Odder.

Letbanen ankom til stoppestedet Tranbjerg imellem kl. 18.29.25 og kl. 18.29.30.

Kontrollørerne steg på ved stoppestedet Tranbjerg og noterede, at klager allerede var ombord (siddende buspassager).

Letbanen kørte fra stoppestedet Tranbjerg imellem kl. 18.29.55 og kl. 18.30.05.

Det fremgår af Rejsebillet Appens log for tlf.nr. xxxxxxxx, at klager påbegyndte køb af en billet kl. 18.14.14 med startpunkt ved Banegårdspladsen 7 i zone 301.

Dette er ved stoppestedet Aarhus H.

Letbanen L2 har nedenstående ruteforløb (uddrag):

REJSEPLANEN		Ruteinformation	
Rejs: i Danmark		18:03	(Ringgaden) (Letbane)
A Aarhus H (Letbane)		18:04	Universitetsparken (Letbane)
B Odder (Letbane)		18:04	
Kollektiv transport		18:07	Nørreport Aarhus (Letbane)
Tir. 26.05.2026		18:07	
Tidligere		18:09	Skolebakken (Letbane)
18:15		18:09	
L2		18:11	Dokk1 (Letbane)
		18:11	
		18:13	Aarhus H (Letbane)
		18:15	
		18:18	Kongsvang (Letbane)
		18:18	
		18:22	Viby Jylland (Letbane)
		18:23	
		18:24	Rosenhøj (Letbane)
		18:24	
		18:26	Øllegårdsvej (Letbane)
		18:26	
		18:27	Gunnar Clausens Vej (Letbane)
		18:27	
		18:30	Tranbjerg (Letbane)
		18:30	
		18:32	Nørrevænget (Letbane)
		18:32	
		18:35	

Første påbegyndte og uafsluttede billetkøb:

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

Billettype:

Zonebillet

Startzone:

MT301

Stamkortnummer:

IKKE OPLYST

Slutzone:

IKKE OPLYST

Billetnummer:

1013776207V1

Antal gyldige zoner:

8

Varenummer:

30

Gyldige zoner:

MT301 - MT308

8 zoner

Billetstatus:

Køb fejlet

✓ Se alle

Billet gyldig fra:

31 Mar 2026 - 18:14:14

Søgning fra:

Banegårdspladsen 7, 8000 Aarhus C,
Aarhus Kommune (MT301)

Billet gyldig til:

31 Mar 2026 - 19:29:14

Søgning til:

Mårslet (Letbane) (MT308)

Pris:

36,00 kr.

Søgemetode start:

Tryk på kort: Banegårdspladsen 7,
8000 Aarhus C, Aarhus Kommune
(MT301)

Passagertype:

Voksen

Søgemetode slut:

Søgning på stop: 0

Letbanen L2 vognnummer 1013 ankom til stoppestedet Aarhus H imellem kl. 18.13.10 og kl. 18.13.15, og den kørte derfra imellem kl. 18.15.10 og kl. 18.15.15. Af Rejsebillet Appens log fremgår videre, at klager påbegyndte køb af en ny billet kl. 18.29.44. Dette var altså lige efter, at Letbanen var ankommet til stoppestedet Tranbjerg.

Andet påbegyndte og uafsluttede billetkøb:



Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidpunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

Billettype:

Zonebillet

Startzone:

MT301

Stamkortnummer:

IKKE OPLYST

Slutzone:

IKKE OPLYST

Billetnummer:

1013776856V1

Antal gyldige zoner:

8

Varenummer:

30

Gyldige zoner:

MT301 - MT308

8 zoner

Billetstatus:

Køb fejlet

Se alle

Billet gyldig fra:

31 Mar 2026 - 18:29:44

Søgning fra:

Banegårdspladsen 7, 8000 Aarhus C,
Aarhus Kommune (MT301)

Billet gyldig til:

31 Mar 2026 - 19:44:44

Søgning til:

Mårslet (Letbane) (MT308)

Pris:

36,00 kr.

Søgemetode start:

Tryk på kort: Banegårdspladsen 7,
8000 Aarhus C, Aarhus Kommune
(MT301)

Passagertype:

Voksen

Søgemetode slut:

Søgning på stop: 0

Da klager fik gennemført og betalt for sin billet kl. 18.30.03, var det altså i de selvsamme sekunder, som Letbanen forlod stoppestedet Tranbjerg og fortsatte retning Odder.

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

Billet information

Billettype: Zonebillet	Startzone: MT301
Stamkortnummer: IKKE OPLYST	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1013776863V1	Antal gyldige zoner: 8
Varenummer: 30	Gyldige zoner: MT301 - MT308 8 zoner
Billetstatus: Udløbet	▼ Se alle
Billet gyldig fra: 31 Mar 2026 - 18:30:03	Søgning fra: Banegårdspladsen 7, 8000 Aarhus C, Aarhus Kommune (MT301)
Billet gyldig til: 31 Mar 2026 - 19:45:03	Søgning til: Mårslet (Letbane) (MT308)
Pris: 36,00 kr.	Søgemetode start: Tryk på kort: Banegårdspladsen 7, 8000 Aarhus C, Aarhus Kommune (MT301)
Passagertype: Voksen	Søgemetode slut: Søgning på stop: 0

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	31 Mar 2026 - 18:29:51

Når man køber en billet, vælger appen default fra-zone ud fra telefonens placering, hvilket er Banegårdspladsen 7. Hvis betalingen fejler og man forsøger at købe igen vil "fra" være uændret. Alle 3 forsøg er med Banegårdspladsen 7 som fra. Klager gennemførte først billetkøbet i Tranbjerg, som er zone 308.

Dette understøtter kontrollørens udsagn om, at klager allerede befandt sig i Letbanen. Registreringen af de 3 billetkøb/-købsforsøg kan kun forklares med, at klager stod på ved Aarhus H.

Selv hvis klagers udsagn var korrekt, ville kontrolafgiften skulle fastholdes af 2 årsager:

- 1) Billetten var ikke købet og modtaget inden påstigning
- 2) Zonebillettens startzone (301) var en anden zone, end den hvor rejsen blev påbegyndt (308) ifølge klager.

Zonebilletter skal købes i den zone, som man påbegynder sin rejse, hvilket også fremgår af betingelserne for brug af Rejsebillet App:

"4.2 Zonebilletter:

En zonebillet giver gyldig rejsehjemmel i de valgte zoner i gyldighedsperioden... Billetten skal altid købes med udgangspunkt i den zone, hvor du fysisk påbegynder din rejse (startzonen). Datoen og startzone fremgår forud for købet og kan altid findes på selve billetten."

Ifølge klager selv ankom han til Letbanens stoppested i Tranbjerg i god tid før Letbanens ankomst, og klager oplyser, at han påbegyndte billetkøb via Rejsebillet-appen, mens han stod på perronen (i Tranbjerg) og ventede.

Klager skriver, at han oplevede tekniske problemer med MobilePay-betalingen under billetkøbet, og har sendt skærm billeder med "fejlmeddelelser", se vedlagte.

Klager oplyser, at han derfor skiftede betalingsmetode til Apple Pay, hvorefter købet straks blev gennemført kl. 18.30.03.

Hvis klager har oplevet problemer med MobilePay, fritager det ham ikke for at have gyldig rejsehjemmel.

Dette fremgår ligeledes af vores handelsbetingelser samt i vores "Spørgsmål og svar":

"Hvis der er problemer med betaling via MobilePay eller betalingskort, skal du ændre betalingsform eller købe billet på anden vis. Du kan skifte betalingsform under Indstillinger".

Da klager allerede havde et påbegyndt køb kl. 18.14.14, havde klager således 15 minutter til at købe billetten på anden vis.

Det gjorde han senere, da han benyttede ApplePay til at købe en billet kl. 18.30.03.

Det har altså været muligt for klager at skifte betalingsform, hvilket lykkedes for klager på blot 19 sekunder imellem sit uafsluttede køb kl. 18.29.44 og sit afsluttede køb kl. 18.30.03."

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg vil dog gerne præcisere, at jeg ikke steg på ved Aarhus H. At Aarhus H fremgår i appen skyldes efter min opfattelse tidligere anvendte lokationer i Rejsebillet-appen.

Jeg var stresset i situationen på grund af betalingsproblemerne og forsøgte forskellige lokationer/ruter i appen for at få billetkøbet til at fungere. Derfor kan jeg ikke forstå, hvordan appens registrering alene kan bruges som dokumentation for, hvor jeg fysisk steg på."

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Midttrafik har en rettelse til vores sagsfremstilling, idet vi heri beskriver, at når man køber en billet, vælger appen default fra-zone ud fra telefonens placering.

Det er også korrekt, men vi overså desværre i den forbindelse, at klager i appen havde foretaget en søgning, hvor startpunktet var angivet via "Tryk på kort".

Det vil sige, at klager selv har været inde og angive billetens startpunkt på et kort.

Startpunktet var adressen Banegårdspladsen 7 i zone 301 – med andre ord stoppestedet Aarhus H.

Fra-zonen var altså ikke valgt af appen ud fra telefonens placering, men af kunden selv.

Midttrafik beklager denne fejl i sagsbehandlingen.

Dette ændrer dog ikke ved Midttrafiks afgørelse, og afgift A097381 udstedt til klager den 31-3-2026 fastholdes.

*Klager fik gennemført og betalt for sin billet kl. 18.30.03 – letbanen kørte fra stoppestedet Tranbjerg imellem kl. 18.29.55 og kl. 18.30.55 **[ifølge ankenævnet retteligt 18:30:05 jf. tidligere oplyst af Midttrafik]***

Kontrolløren havde desuden noteret, at klager allerede var ombord, da kontrolløren steg på ved Tranbjerg.

Ifølge klager selv, steg klager på ved stoppestedet Tranbjerg – klager skriver i sin indsigelse til Midttrafik "... imens dette skete, ankom letbanen, og jeg forsøgte stadig at få billetten igen. Kort efter blev købet godkendt, mens jeg allerede var i gang med at sætte mig."

Under alle omstændigheder havde klager altså ikke gyldig billet (den var ikke købt og modtaget inden påstigning), og zonebillettens startzone (301) var en anden zone, end den hvor rejsen blev påbegyndt (308) ifølge klager – zonebilletter skal købes i den zone, som man påbegynder sin rejse.

Til dette har klageren gjort gældende:

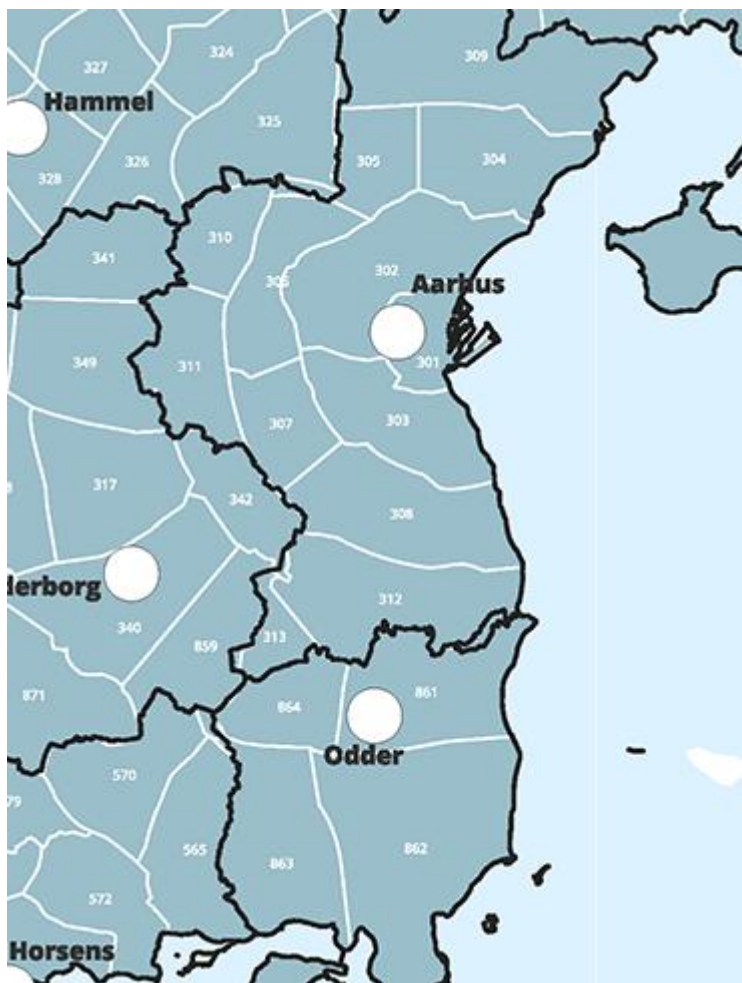
"Jeg har noteret mig Midttrafiks seneste bemærkninger. Jeg kan dog fortsat ikke forstå, hvordan registreringen af startpunktet Aarhus H kan anses som dokumentation for, hvor jeg fysisk befandt mig på tidspunktet.

Jeg bemærker, at Midttrafik ikke har fremlagt dokumentation for min fysiske placering ved Aarhus H, men alene oplysninger om hvilket startpunkt der var registreret i appen.

Derudover kan jeg ikke forstå, hvordan registreringen er opstået, da jeg efter min bedste overbevisning ikke befandt mig ved Aarhus H på det pågældende tidspunkt."

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER

Zonekort fra Midttrafiks hjemmeside:



Billetkontrollen fandt sted ved stoppestedet Tranbjerg, som ligger i zone 308.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af rejsereglerne, at passagerer skal have gyldig billet inden påstigning. Ved brug af Rejsebillet-appen er billetten først gyldig, når den er modtaget på den mobile enhed.

Ankenævnet lægger til grund, at Letbanen ankom til stoppestedet Tranbjerg imellem kl. 18.29.25 og kl. 18.29.30, hvor kontrolløren steg på for at foretage billetkontrol og noterede, at klageren allerede var ombord.

Klageren har oplyst, at hans billetbestilling blev gennemført, mens han var i gang med at sætte sig ind i Letbanen. Det fremgår af sagen, at klagerens billetkøb først blev gennemført kl. 18:30:03.

Uanset om ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på ved Tranbjerg, som han har forklaret, eller at han allerede befandt sig i Letbanen inden da, var billetten ikke modtaget inden påstigning.

Den omstændighed, at klageren har oplyst at have oplevet problemer med betaling via MobilePay, kan ikke føre til et andet resultat. Det påhviler passageren at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og ved betalingsproblemer i Rejsebillet-appen skal der købes billet på anden vis.

Ankenævnet finder herefter, at Midttrafik var berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift.

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 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. 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 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand