

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0205
- Klageren:** XX  
9800 Hjørring
- Indklagede:** Nordjyllands Trafikselskab (NT)  
**CVR-nummer:** 30 01 59 40
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han gerne vil betale de 80 kr. for billetten, men hans telefon løb tør for strøm umiddelbart efter, at han havde godkendt betaling for billetten
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Torben Steenberg (2 stemmer)  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Nordjyllands Trafikselskab er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Nordjyllands Trafikselskab, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren skulle den 14. juni 2023 rejse med NT-tog fra Aalborg til Hjørring.

Ifølge klageren bestilte han en mobilbillet på sin telefon i DSB-appen og godkendte betalingen af 80 kr. for billetten kl. 13:27, hvorefter hans telefon straks løb tør for strøm og slukkede.



Ved en efterfølgende kontrol på toget blev klageren pålagt en kontrolafgiften på 1.000 kr. kl. 15:22. Den præcise årsag til kontrolafgiftens udstedelse fremgår ikke af kontrolafgiften, idet denne blot anfører, at kontrolafgiften er pålagt i medfør af lov om trafikskaber § 29, stk. 1 og de landsdækkende rejseregler:

Bogføringsdato 14. juni 2023      Bilagsdato 14. juni 2023      Forfaldsdato 28. juni 2023      Betalingsbetingelser 14 dage netto

Nummer	Beskrivelse	Antal	Enhed	Enhedspris ekskl. moms	Moms pct.	Linjebeløb ekskl. moms
1901	Kontrolafgift Tog Mener du at kontrolafgiften er uberettiget kan du klage på <a href="http://www.Nordjyllandstrafikskaber.dk">www.Nordjyllandstrafikskaber.dk</a> under Kundeservice -> Kontakt til NT -> Kontrolafgifter.  Kontrolafgiften opkræves i henhold til Bekendtgørelse nr. 323 af 20. marts 2015 af lov om trafikskaber § 29, stk 1 og de i medfør heraf fastsatte fælles landsdækkende rejseregler.  Kontrolafgift ID 202 [REDACTED] Rute RE75 Zone 1 Dato for udstedelse af kontrolafgift 14-06-23 Kontrolafgift udstedt tid 15:22:59	1	styk	1.000,00	0	1.000,00
				<b>I alt KR ekskl. moms</b>		<b>1.000,00</b>
				Momsbeløb		0,00
				<b>I alt KR inkl. moms</b>		<b>1.000,00</b>

Klageren anmodede efterfølgende NT om at annullere kontrolafgiften, idet han gjorde følgende gældende:

"140623 kl. 1327 bestilte jeg en billet til tog fra aalborg til hjørring. jeg skulle netop til at betale via min mobiltelefon, mobilepay, hvor jeg tastet alle data (mailadresse har jeg tastet [udeladt]@outlook.dk, telefon nr. [udeladt], Navn, kontonummer, , så skal jeg betale med mobilepay. Så kommer betalingsvinduet frem på mobil. I samme øjeblik som jeg betlaer går min mobiltelefon ned. Jeg har derfor været i god tro for at ville betale for min transport, i den tro at jeg har betalt. Jeg har sat en øre i at betale 80 kr for min billet. Nu skal jeg straffes for og betale ekstra 1000 kr. Det synes jeg ikke er rimeligt"

NT fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på tidspunktet, hvor han modtog kontrolafgiften, og at de kunne se, at købet af billetten ikke blev gennemført fra klagerens telefon. Videre anførte NT, at det ikke ville have ændret deres afgørelse, hvis klageren havde købt billetten. De citerede de Fælles 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. 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*

**" 2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt..... Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel."*

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han har tilføjet, at kontrolløren sagde til klageren, at han havde et udenlandsk udseende og navn, mens klageren var ved at genåbne sin mobiltelefon, hvilket underbygger kontrollørens forudindtagede holdning om, at klageren bevidst havde forsøgt at snyde sig til at undgå at betale for togtransporten. Klageren fik ingen hjælp eller assistance til at købe en togbillet, til trods for at han beviseligt havde gjort en aktiv indsats for at købe gyldig rejsehjemmel.

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ifølge de foreliggende oplysninger bestilte klageren en DSB mobilbillet kl. 13:27, men ordren blev aldrig gennemført. Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, som klageren gør gældende, at han havde gennemført betalingen for billetten.

Klageren kunne da heller ikke forevise nogen billet ved den efterfølgende kontrol næsten 2 timer senere kl. 15:22. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

Hvis klageren *havde* købt billetten, og denne var blevet leveret til hans telefon, hvorefter telefonen var løbet tør for strøm, ville NT have været berettiget til i kontrolsituationen at pålægge ham en kontrolafgift, men når det i den efterfølgende sagsbehandling i back office ville fremgå, at der rent faktisk var leveret en billet til telefonen, skulle NT have nedsat kontrolafgiften til 125 kr. efter en analog anvendelse af reglen om efterfølgende forevisning af et gyldigt pendlerkort. Dette fremgår af ankenævnets praksis i sagerne 2009-0130 og 2009-0166. Dette er imidlertid ikke tilfældet i den

konkrete sag, men ankenævnet har fundet det nødvendigt, at henvise NT til praksis, fordi NT har svaret klageren, at deres afgørelse ikke ville have været en anden, selv om han *havde* købt en billet.

Ankenævnet har ikke mulighed for at fastslå, om kontrolløren henvendte sig til klageren med de ord, som klageren har gengivet, men dette ville i givet fald være uprofessionelt og usagligt.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 29 i lov om trafikselskaber nr. 323 af 20. marts 2015 fremgår det, at trafikselskaber kan opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for kontrolpersonalet med henblik på at fastslå passagerens identitet.

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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg godkendte min betaling for togbillet på min mobil 14[xxx] fra Aalborg til Hjørring. Umiddelbart derefter går min mobil ned på grund af lav strøm. Det tog mig tid at indtaste mine personlige data. Jeg var i god tro med at have betalt 80kr for min togbillet. Jeg kører i tog 1-2 om året. Derfor betyder min ordentlighed at betale for min transport. Togkontrolløren gjorde ikke meget for at forstå mit dilemma. Til gengæld fik jeg straks en bøde i form af en kontrolafgift på 1000 kr.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” Kontrolafgift udstedt d. 14-06-2023 kl. 15:22

Årsag: Telefon mangler strøm

Afgørelse: Fastholdelse

Vi fastholder vores krav jf. beskrivelsen i De fælles landsdækkende rejseregler af 07-06-2023:

#### **” 2.7. Kontrolafgift**

##### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. **Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.**"

Der er en uoverensstemmelse mellem tidspunktet, hvor kunden forsøger at købe billetten via DSB Billet app, og det tidspunkt kontrolafgiften er udstedt. Vi ved ikke, hvorfor der går næsten 2 timer fra "købet" og til kontrolafgiften udstedes."

### **Herudover har klageren gjort gældende:**

"Jeg var i tvivl om, at jeg skulle skrive til Jer om togkonduktørens attitude overfor mig. Det gør jeg nu. Jeg mener, at konduktørens bemærkning til mig om, 'at jeg havde et udenlandsk udseende og navn', mens jeg var ved at genåbne min mobiltelefon, var konduktørens forudindtagede holdning og udtrykte diskurs understreget i en magtrelation. Dermed mere end antyder konduktøren, at jeg bevidst har forsøgt at snyde mig til at undgå at betale for togtransporten. Intet er mere forkert."

Jeg får ingen hjælp eller assistance til at erhverve mig en togbillet, tydeligere tværtimod. Til trods for at jeg beviseligt og bevidst har gjort en aktiv indsats for at erhverve mig gyldig rejsehjemmel.

Jeg ønsker ikke særbehandling. Jeg ønsker en reel behandling. Jeg skal derfor venligst vedlægge denne skrivelse som yderligere dokumentation for, at jeg kan få lov at beholde min integritet og fastholde min ordentlighed som 1.gangs-rejsende med tog. Til venlig INFO henledes opmærksomheden på, at der på mit 1. bilag står tydelig dato, tid og årstal. Netop i det øjeblik timer min mobiltelefon ud, forårsaget af strømmangel inden togrejsens begyndelse."

### **Til dette har NT svaret:**

"Kundens nyeste indsigelse giver ikke anledning til yderligere kommentarer. Dette giver heller ikke anledning til at omstøde den afgørelse, vi har truffet i sagen."

Vi fastholder vores afgørelse jf. Fælles landsdækkende rejseregler; **2.7 Kontrolafgift – 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

**"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker."**

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand