

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0019
Klageren:	XX 8930 Randers
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen eller Letbanen Klageren gør gældende, at han fik lyden for gennemført køb inden påstigning, og da han steg på bussen, loadede billetten. Chaufføren sagde, at han blot skulle sætte sig ind, og da han skiftede til en ny bus, loadede billetten stadig, så chaufføren sagde, at han skulle sætte sig ind, mens han fik styr på billetten. Derfor ligger fejlen hos chaufføren og ikke klageren Midttrafik gør gældende, at klageren blev kontrolleret 1 time og 20 minutter efter sin første påstigning på bussen, og stadig ikke havde modtaget nogen billet. Klageren har 48 uafsluttede billetkøb inden dagen for kontrolafgiften, og 5 samme morgen. Klageren burde være blevet ved med at forsøge at købe billet. Uafsluttede køb skyldes afbrudt køb, fx ved for lang svartid fra betalingsudbyder, dårlig dækning eller kundens egen afbrydelse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en rejse den 5. september 2024 i buslinje 118.

Klageren steg oprindeligt på buslinje 237 omkring kl. 07:32, inden han skiftede til buslinje 118 ca. kl. 07:55 ved Randers Busterminal.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Mølleparken, kl. 08:50, hvorefter de begyndte kontrollen.

Da klageren ikke havde modtaget nogen mobilbillet på telefonen, blev han pålagt en kontrolafgift kl. 08:58.

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at, da han købte billetten, kom der den sædvanlige bling lyd (bekræftelseslyden), men appen kom ikke videre end til "loading"-skærmen. Klageren viste dette til buschaufføren, som sagde, at klageren bare kunne sætte sig. Kort efter skulle han skifte til bus 118, hvor den nye chauffør informerede ham igen om at tage plads. Han blev ikke gjort opmærksom på, at han kunne risikere en kontrolafgift, hvis der kom en kontrollør, og heller ikke om at skulle foretage sig noget yderligere.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften, og skrev:

"Du oplyser, at du steg på bussen ved stoppestedet Randers Busterminal kl. ca. 07:55. Data fra appen administrationslog viser at der ikke er gennemført nogle køb omkring det tidspunkt. Men jeg kan se du har et uafsluttet køb den 5-9-2024 kl. 07:28. Et uafsluttet køb betyder, at der er lagt en billet i kurven, men købsflowet er blevet afbrudt.

Jeg kan via appens administrationslog se at du har en del uafsluttede køb i september måned. På Midttrafik hjemmeside kan du se Vejledning i køb af billetter via Midttrafik app.

Du oplyser i din henvendelse at buschaufførerne i de 2 busser du var med, begge havde sagt til dig at du bare kunne sætte dig ind. Jeg har derfor taget kontakt til busselskabet der oplyser følgende procedure:

Buschaufføren skal altid opfordre til at købe billet, og hvis det ikke er muligt gøre opmærksom på, at du som passager har ansvar for at have gyldigt rejsehjemmel, og gøre opmærksom på at det er på eget ansvar hvis der kommer billetkontrol.

Ydermere har jeg undersøgt hvad billetkontrolløren har noteret. Billetkontrolløren har noteret : kunden oplyser at han havde problemer med Midttrafik appen. Billetkontrolløren har ikke noteret noget omkring du havde fået tilladelse af buschaufføren til at sætte dig ind. Midttrafik app er under overvågning, og det vil hurtigt blive opdaget hvis der er problemer. Appens administrationslog viser, at der den 05-09-2024 i

tidsrummet mellem kl. 07:00:00 og kl. 08:00:00 blev solgt 1.762 mobilprodukter, og at der ikke er registreret tekniske problemer i dette tidsrum

Hvis Midttrafik app ikke virker på grund af systemsvigt eller lignende, orienterer Midttrafik chaufførerne og kontrollørerne. I den situation vil du ikke blive afkrævet billet. Oplever du problemer med betaling via betalingskort eller MobilePay skal du ændre betalingsform eller købe billet på anden vis. Du kan skifte betalingsform under punktet Profil i appen.

Det er dit ansvar, at du har en gyldig billet. Hvis der er problemer med Midttrafik app på din enhed, skal du købe billet på anden vis. Men først er der en række ting, du kan prøve:

- Tjek, om Midttrafik app kan anvendes på din enhed. Midttrafik app kan anvendes på iPhone, iPad og iPod touch med iOS version 13 eller nyere og enheder med Android version 5.0 eller nyere. Du finder typisk information om styresystemet under Indstillinger. Bemærk at betaling i ældre versioner af appen med enten MobilePay eller kort kræver mindst Android 4.4.
- Prøv at genstarte Midttrafik app, og hvis det ikke hjælper, kan du genstarte din enhed.
- Tjek, at du har den seneste version af Midttrafik app. Se efter opdateringer i App Store (iOS) eller Google Play (Android).
- Tjek, at GPS'en er aktiveret.
- Tjek, at du har adgang til internettet. Har du ikke adgang til internettet, skal du sikre dig, at mobildata er aktiveret, og at du har tilstrækkeligt data i dit mobilabonnement.
- Tjek at din telefon er indstillet til at benytte mobilnetværkets tidsindstillinger.

Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet du rejste uden gyldig billet. Midttrafiks billetkontrol kan ikke administreres ud fra passagerens hensigt, men alene ud fra Midttrafiks rejseregler samt handelsbetingelser. Det er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter de samme regelsæt."

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet. Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer.

Klageren har anført: "Der var en fejl først på appen og senere siger begge chauffører at jeg må sætte mig ind i bussen. Alle detaljer står allerede inde i klagen. Men det vigtige som jeg vil pointere er på trods af appen som ikke virkede ordentlig, var der to repræsentanter fra Midttrafik der sagde at jeg måtte sætte mig. Den sidste uden at informere at jeg ville få en kontrolafgift ved kontrol i Aarhus. Men Midttrafik vil ikke tage ansvar for deres medarbejdere."

Midttrafik har anført:

"Kontrolløren har noteret:

Årsag: Ingen billet

Note: kunden oplyst at De havde problemer med midttrafik appen.

Klager oplyser, at han først var kørt med rute 237 og skiftet til rute 118 på Randers Busterminal med kørselsretning Aarhus.

Klager oplyser, at han inden han steg på rute 237 (ca. kl. 7.32) havde problemer med Midttrafik App og fået en bekræftelseslyd, men appen kom ikke videre end til "loading"-skærmen.

Han havde fortsat problemer med appen, da han steg på rute 118 ca. kl. 7.55. Chaufføren på rute 118 sagde ifølge klager, at han kan sætte sig ind, **mens han får styr på billetten.**

Kontrolløren stiger på ved stoppestedet Mølleparken/Thorvaldsengade i Aarhus C, som er næstsidsste stop på ruten. Det sker ca. kl. 8.51, hvilket er 56 minutter efter, at klager havde fået at vide, at han skulle få styr på billetten og ca. 1 time og 20 minutter efter klagers forsøg på at købe billet.

Loggen for Midttrafik App viser, at klager har 5 uafsluttede køb i Midttrafik App kl. 7.28 d.

5.9.2024. Loggen viser også, at klager har haft 48 uafsluttede køb før d. 5.9.2024, der var bl.a. 3 dagen før."

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået diverse data, som også har været sendt til parterne:

Uddrag af loggen fra klagerens uafsluttede købsforsøg i billet-app i dagene omkring kontrolafgiftens udstedelse:

2024-09-12 07:09	Enkeltbillet	6 zoner	64.00	1 Voksen
2024-09-12 06:52	Enkeltbillet	6 zoner	64.00	1 Voksen
2024-09-12 06:50	Enkeltbillet	3 zoner	34.00	1 Voksen
2024-09-12 06:50	Enkeltbillet	3 zoner	34.00	1 Voksen
2024-09-12 06:34	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-10 09:39	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-10 07:52	Enkeltbillet	7 zoner	74.00	1 Voksen
2024-09-06 19:25	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-05 07:28	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen
2024-09-05 07:28	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen
2024-09-05 07:28	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen
2024-09-05 07:28	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen
2024-09-05 07:28	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen



2024-09-04 09:41	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-04 09:41	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-04 07:31	Enkeltbillet	9 zoner	94.00	1 Voksen
2024-09-03 12:41	Enkeltbillet	2 zoner	48.00	2 Voksne
2024-09-02 06:38	Klippekort	9 zoner	1590.00	Voksen
2024-09-02 06:38	Klippekort	9 zoner	870.00	Voksen
2024-09-01 20:21	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-01 20:21	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-01 20:21	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen
2024-09-01 18:23	Enkeltbillet	2 zoner	24.00	1 Voksen

Uddrag af loggen fra klagerens gennemførte billetkøb i dagene omkring kontrolafgiften:

2024-09-11 15:24	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-10 09:42	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-09 17:24	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-06 19:25	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	48.0 0	2 Voksne
2024-09-05 16:43	Enkelt- billet	6 zoner	Udløbe t	64.0 0	1 Voksen
2024-09-05 15:52	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-05 09:13	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-03 12:45	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	48.0 0	2 Voksne
2024-09-02 16:26	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-09-01 20:22	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	24.0 0	1 Voksen
2024-08-30 21:42	Enkelt- billet	2 zoner	Udløbe t	48.0 0	2 Voksne
2024-08-30 06:16	Enkelt- billet	9 zoner	Udløbe t	94.0 0	1 Voksen

Kontrollørens logning (gåseddel) i PDA (udstyr):

Gåseddel: 05/09-2024 08:50 - [REDACTED] (1005)		
Start	Slut	Kontrollør
05/09-2024 08:50:58	05/09-2024 09:41:07	[REDACTED] (1005) (587)
Gruppe	Stop	Linje
3	Mølleparken/Thorvald sensgade (Aarhus Kom)	118 Aarhus (Lyntur)

Kontrolafgiften:

Start	Beløb	Årsag
05/09-2024 08:58:16	1000	Ingen billet

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, der viser, at klagerens købsforsøg ikke blev gennemført om morgenen den 5. september 2024, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget nogen gyldig billet på telefonen.

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Klageren har haft mange både mislykkede og vellykkede købsforsøg i dagene op til rejsen den 5. september 2024. Midttrafik har oplyst, at uafsluttede køb kan skyldes faktorer som manglende netværk, for lang svartid til betalingsudbyderen eller, at kunden selv afbryder købet. Ankenævnet har ikke mulighed for at konkludere, hvad årsagen var i klagerens tilfælde om morgenen den 5. september 2024, men ankenævnet lægger til grund, at klageren var vidende om, at købet ikke var gået igennem, både ved sin første busrejse og ved omstigningen til buslinje 118, hvor han ifølge det oplyste så, at appen stadig loadede. På trods af dette var der ikke flere købsforsøg efter kl. 07:28, og klageren kunne derfor ved kontrollen kl. 08:58 ikke forevise nogen billet.

Ankenævnet finder, at et tidsforløb på 1 time og 20 minutter uden at skaffe rejsehjemmel på anden vis er for lang tid, og at kontrolafgiften til klageren dermed blev pålagt med rette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Hvis det lægges til grund, at chaufføren på den sidste bus sagde til klageren, at han "kunne sætte sig og skulle få styr på billetten", er det ankenævnets

opfattelse, at chaufføren ikke hæfter for klagerens manglende rejsehjemmel ved kontrollen 1 time efter påstigningen.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af størrelsen af kontrolafgiften:

”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 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. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

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.

”Pkt. 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. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand