

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0286
- Klageren:** XX
7600 Struer
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han forud for sin rejse bestilte og betalte for en dagsbillet i Midttrafik-appen, men at appen ikke leverede billetten, hvilket han først opdagede ved billetkontrollen
- 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 22. april 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 12. april 2025 rejse med Letbanen linje L2 i retning mod Lisbjergskolen og steg på Letbanen ved stoppestedet, Stjernepladsen, noget før kl. 12:00.

Klageren havde samme dag kl. 10:01 bestilt en dagsbillet i Midttrafik-appen, som han forventede at kunne anvende til rejsen med Letbanen senere samme dag.

Ifølge loggen fra Midttrafik-appen blev der registreret en bestilling kl. 10:01, som ikke blev gennemført, hvorefter der ikke blev udstedt nogen billet:

Uafsluttede køb				
(seneste 30)				
Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2025-04-12 11:56	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen
2025-04-12 10:01	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen

Et beløb på 49 kr. blev imidlertid reserveret på klagerens betalingskort.

Da der kom billetkontrol ombord på Letbanen ved stoppestedet, Universitetsparken, kl. 11:52:47, fremviste klageren sin Midttrafik-app, hvor der ikke var en gyldig billet.

Ifølge klageren var han overrasket over dette, da han var af den overbevisning, at han havde bestilt og betalt for en billet.



Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Ingen billet".

Den elektroniske kontrolafgift:

12/04 11:57 - [REDACTED]			
Start	Beløb	Årsag	Telefonnr.
12/04-2025 11:57:13	1000	Ingen billet	
CPR	Ken	Navn	
[REDACTED]	M	[REDACTED]	
Adresse		CO	Fremmed adresse
[REDACTED]			
Status	ID type	ID gyldig fra	Giro-sérienr.
Færdigmeldt	Sygesikring		A020806
Gruppenr.	Kontroller		
35	[REDACTED] (1097) (659)		
Note		Bemærkning	
		Kontrol spørgsmål OK (KS OK)	
Eksporteret?			
Ja			

Klageren anmodede den samme dag Midttrafik om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde haft en klar formodning om, at bestillingen var blevet gennemført, og at han derfor rejste med en gyldig billet på kontroltidspunktet. Klageren gjorde samtidig opmærksom på, at det beløb på 49 kr. var blevet reserveret på hans bankkonto, hvilket i hans optik måtte betyde, at den manglende billet beroede på en fejl i Midttrafik-appen. Derudover oplyste klageren, at han købte en billet kl. 12:04 straks efter billetkontrollen.

Klageren vedlagde en betalingsoversigt, hvor det fremgik, at et beløb på 49 kr. blev reserveret henholdsvis kl. 10:02 og 12:04:

Today	
[REDACTED]	-DKK111.15
[REDACTED]	-DKK116.00
 Midttrafik 12:04 · Reserved	-DKK49.00
[REDACTED]	-DKK109.00
[REDACTED]	-DKK24.00
[REDACTED]	-DKK998.00
 Midttrafik 10:02 · Reserved	-DKK49.00

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 23. juni 2025 med den begrundelse, at klageren var steget på Letbanen uden først at have modtaget en gyldig billet, og at ansvaret for at sikre sig modtagelse af gyldig rejsehjemmel lå hos klageren jf. rejsereglerne. Midttrafik oplyste til klageren, at der var registreret en bestilling kl. 10:01 i Midttrafik-appen, men at denne bestilling var registreret som uafsluttet og således ikke gennemført.

Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2025-04-12 11:56	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen
2025-04-12 10:01	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Midttrafik har over for ankenævnet anført, at der på tidspunktet for klagerens købsforsøg kl. 10:01 ikke var registreret generelle problemer med Midttrafik-appen, idet 206 billetkøb blev gennemført i tidsrummet mellem kl. 09:50-10:10.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvis lægger ankenævnet til grund, at klageren den 12. april 2025 rejste med Letbanen uden at være i besiddelse af en gyldig billet, idet der ifølge loggen fra Midttrafik-appen alene blev registreret en bestilling kl. 10:01, som ikke blev gennemført, og at der derfor ikke blev udstedt nogen billet.

Det forhold, at der i forbindelse med bestillingsforsøget blev reserveret et beløb på 49 kr. på klagerens betalingskort, kan ikke i sig selv anses for dokumentation for, at billetkøbet blev gennemført, eller at der blev udstedt gyldig rejsehjemmel. En reservation af et beløb er ikke det samme som en gennemført betaling og udstedelse af billet.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigning og skal kunne fremvise gyldig billet på forlangende. Det påhviler således passageren selv at sikre sig, at billetkøbet er gennemført korrekt, og at billetten er modtaget og tilgængelig på kontroltidspunktet.

Ankenævnet bemærker, at Midttrafik har oplyst, at der på tidspunktet for klagerens købsforsøg ikke var registreret generelle tekniske problemer med Midttrafik-appen, og at et betydeligt antal billetkøb blev gennemført i det relevante tidsrum.

Da det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsen, blev kontrolafgiften på 1.000 kr. til klageren herefter pålagt med rette.

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 trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver skaberne 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 trafikskaber § 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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg skriver for at klage over kontrolafgiften A020806, som blev udstedt til mig den 12. april 2025.

På denne dato forsøgte jeg at købe en gyldig billet via Midttrafik-appen kort efter kl. 10:00. Appen accepterede betalingen, og beløbet blev trukket fra min konto. På grund af en teknisk fejl hos Midttrafik blev billetten dog ikke leveret. Beløbet blev automatisk refunderet efter cirka to uger, hvilket bekræfter, at fejlen ikke skyldtes mig.

På tidspunktet for kontrollen havde jeg ingen grund til at tro, at købet var mislykket, og jeg havde absolut ikke til hensigt at rejse uden gyldig billet. Jeg stolede på, at Midttrafik-appen fungerede korrekt, og fulgte proceduren, som jeg skulle.

Alligevel modtog jeg en bøde og fik først svar fra Midttrafik næsten to måneder senere – en behandling jeg finder yderst respektløs og afvisende, særligt under de givne omstændigheder. Deres svar ignorerede den tekniske fejl og lagde hele ansvaret på mig for et problem, der opstod i deres eget system.

Jeg anmoder derfor respektfuldt nævnet om at tage disse forhold i betragtning og omgøre kontrolafgiften, da den skyldtes en systemfejl hos Midttrafik og ikke en bevidst handling eller forsømmelse fra min side.”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift A020806 udstedt til klager d. 12.04.2025 omkring kl. 11.57 i letbanen L2 kørselsretning Lisbjergskolen. 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

Klager oplyser, at han stod på L2 før Stjernepladsen noget før kl. 12.

Klager oplyser i sin oprindelige klage til Midttrafik: *"I had already paid for a day ticket at 10:02 through the Midtraffk app. The amount was charged to my card, which is confirmed by my banking app, but the ticket didn't appear in the app due to a technical issue."*

Klager oplyser i klageskemaet til Ankenævnet: *"To uger senere refunderede Midttrafik endelig pengene for billetten kl. 10:00, som ikke kunne ses i appen"*.

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

Loggen viser også, at klager havde et uafsluttet køb kl. 10.01 samme dag. Nogle gange hvis købet tager for lang tid vil købet ende i uafsluttede køb, og kunden **modtager ingen billet** i appen. Det kan skyldes mange forhold – fx lang svartid fra kortudbyder, dårlig mobildata(dækning) lang svartid fra Midttrafik App.

Hvis købet er gennemført, vil kunden altid få en billet i appen og en e-mail med kvittering. Har kunden ikke fået en e-mail, er købet som udgangspunkt ikke gennemført, og kunden er nødt til at prøve igen.

Når købene ender i uafsluttede køb, bliver beløbet reserveret. Beløbene fra uafsluttede køb bliver ikke hævet af Midttrafik, men blot reserveret på kundens kort/konto. Der vil typisk gå 7, 14, 21 eller 30 dage afhængig af kundens aftale med sin kortudbyder. Det var klagers kortudbyder, der frigiv reservationen efter 14 dage – ikke Midttrafik, der refunderede billetten.

Oprettelsesdato	2024-08-22 08:48	
Navn	[Redigeret]	Rediger
Mail	[Redigeret]	Rediger
Fødselsdato	1990-01-12	Rediger
Passagertype	Voksen	
Nuværende betalingsmetode	Netaxept	
Kodeord	*****	Rediger

Historik for midlertidige kodeord

(seneste 10)

Denne kunde har ingen historik.

Klippekort

Denne kunde har ingen klippekort.

Billetter

Gyldig fra	Type	Detaljer	Status	Pris	Passagertyper	
2025-06-28 08:20	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger
2025-06-07 08:37	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger
2025-05-21 10:58	Fastpris	Aarhus Airport - Aarhus C	Udløbet	128.00	1 Voksen	Rediger
2025-05-21 07:32	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger
2025-05-03 09:04	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger
2025-04-12 12:04	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger
2025-03-16 17:10	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	Udløbet	49.00	1 Voksen	Rediger

Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2025-04-12 11:56	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen
2025-04-12 10:01	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen

Klager mener, at der må være tale om en IT-fejl, og det derfor er Midttrafiks skyld. Loggen for Midttrafik Apps backoffice viser, at der blev udstedt 206 billetter i tidsrummet 9.50-10.10, og

at der blev udstedt billetter inden for hver eneste minuttal. Vi har da heller ikke registeret, at der skulle have været fejl eller nedbrud på Midttrafik App d. 12.4.2025.

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, klagers bilag, log fra klagers konto i Midttrafik App, log fra Midttrafik Apps backoffice, EKA-afgift og gåseddel.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg er uenig i Midttrafiks svar og beslutning om at opretholde kontrolafgiften. Jeg forstår, at jeg sandsynligvis mister pengene, men jeg finder selskabets behandling af min sag og deres generelle holdning dybt respektløs. Dette var min første bøde nogensinde i en alder af 35 år, og manglen på forståelse over for en passager, der handlede i god tro, er uacceptabel.

Hvis deres app fungerede ”så perfekt”, hvorfor sælger de så ikke længere denne type billetter? Det viser i sig selv, at systemet ikke fungerede som påstået. Hvis Midttrafik har modtaget flere lignende klager fra samme periode, tyder det tydeligt på en fejl i tjenesten – ikke gentagne brugerfejl.

I mit tilfælde blev beløbet reserveret straks efter købet, hvilket betyder, at min bank godkendte transaktionen. Appen burde have været i stand til automatisk at færdiggøre købet og levere billetten inden for få sekunder. Jeg havde stabil internetforbindelse, hvilket logfiler kan bekræfte. Fejlen lå ikke hos mig – det var selskabets system, der ikke fuldførte den proces, det selv havde startet.

At pålægge passagerer det fulde ansvar under sådanne forhold er urimeligt og viser mangel på respekt for dem, der faktisk forsøger at følge reglerne. Midttrafik fungerer som et monopol i Aarhus – jeg har ingen alternative transportmuligheder. Et sådant monopol bør indebære ansvarlighed, ikke ligegyldighed, når deres teknologi fejler.

Jeg anerkender, at lovgivningen placerer ansvaret strengt hos passageren, men lovligt er ikke det samme som retfærdigt. Historien viser, at ethvert velfungerende samfund, som senere bryder sammen, starter med, at borgerne bliver magtesløse og accepterer systemisk uretfærdighed som ”sådan er det bare”. Retfærdigheden forsvinder først i de små ting, som folk holder op med at stille spørgsmålstejn ved.

Det samme skete tidligere med Rejsekort-systemet (2010–2014), hvor passagerer automatisk blev trukket for maksimalt beløb, hvis de glemte at checke ud – indtil offentlig kritik og politisk pres tvang ændringer igennem og førte til mere retfærdige regler.

Jeg fortsætter denne klage ikke på grund af de 1.000 kr., men fordi nogen er nødt til at presse på for, at der en dag kan ske reel retfærdighed.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand

