

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0340
- Klageren:** XX
8270 Højbjerg
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort på grund af for lav saldo
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke kunne checke ind ved påstigning, og at kontrolløren hindrede ham i at stige af bussen
- 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 10. juni 2025 rejse med Midttrafiks buslinje 100 og som betaling for rejsen, ville klageren benytte sit personlige Rejsekort.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Lyseng Allé/Oddervej, og forsøgte at checke sit Rejsekort ind, hvilket ikke var muligt, da saldo var kommet under 25 kr., som er minimum for at checke ind på et personligt Rejsekort.

Ifølge klageren ønskede han herefter at stige af bussen igen, men blev imidlertid mødt af kontrolløren, som allerede var ombord på bussen, og fik ikke lov til at stige af.

Da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den elektroniske kontrolafgift, som kontrolløren indtastede i bussen:

10/06 18:26 - [REDACTED]		
Start	Beløb	Årsag
10/06-2025 18:26:02	1000	Ingen billet
CPR	Køn	Navn
[REDACTED]	M	[REDACTED]
Adresse		CO
[REDACTED]		
Status	ID type	ID gyldig fra
Færdigmeldt	Ingen ID	0
Gruppenr.	Kontrollør	
04	[REDACTED]	
Note		Bemærkning
stod på og ville tjekke ind med hans rejsekort men der var ikke penge nok Ca 20 kr. Ville købe på appen men oplyst at det skulle være gjort inden påstigning. derfor blev han registreret.		Kontrol spørgsmål OK (KS OK)

Den 12. juni 2025 anmodede klageren Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende:

"Jeg steg ind i bussen linje 100 på Lyseng/Oddervej i Højbjerg mod Aarhus og inde i bussen var der kontrollører. Jeg prøver at checke ind på mit rejsekort personlig, men kan se på skærmen at jeg har saldo på 20 kr. og kan dermed ikke checke ind på mit rejsekort. Kontrolløren går hen til mig tjekker mit kort og bekræfter at jeg ikke kan checke ind og derfor skal have kontrolafgift. Jeg siger så at jeg vil stige ud igen, til det svarer kontrolløren at det ikke kan lade sig gøre, så siger jeg så jeg vil købe billet på app, til det siger kontrolløren at det heller ikke kan lade sig gøre da den type billet skal købes før påstigning."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 26. august 2025 med henvisning til reglerne om forudbetaling ved brug af Rejsekort, og at kortlæseren ved check ud gør opmærksom på, når saldoen på rejsekortet er lav. Midttrafik anførte videre, at mobilbilletter skal være købt og modtaget på telefonen inden påstigning.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Midttrafik har endvidere gjort gældende, at klageren ikke havde en tank-op-aftale tilknyttet sit Rejsekort, samt at klagerens saldo kom ned på 20,02 kr. ved check ud den 2. juni 2025, hvilket fremgår af Rejsekort-historikken:

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode eller vis historik fra (e) 01-06-2025 til (i) 20-06-2025 Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	656	02-06-2025 18:34	Linje : 1M Østerhavensvej (Aalborgvej / Gandrup)	19:11	Linje : 1M Aalborg St.	-37,15	36,58
+	657	02-06-2025 21:20	Linje : 100 Aarhus Banegårdsplads	21:32	Linje : 100 Heidesvej/Oddervej	-16,56	20,02
		10-06-2025 18:20	Kontrolmærke		Linje : 100 Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)		20,02
+		10-06-2025 20:41	Tank-op		Aalborg St.	100,00	120,02
+	658	10-06-2025 21:13	Linje : 1M Aalborg St.	21:49	Linje : 1M Teglværksvej (Aalborgvej / Gandrup)	-37,15	82,87

Derudover har Midttrafik sendt sagen i høring hos den pågældende kontrollør, som har udtalt følgende:

"Jeg er i bussen og kunden stiger på og prøver at tjekke sit rejsekort ind to gange. Det kan kunden ikke få lov til. Jeg går op til kunden "hej billetkontrol". Kunden siger han ikke kan tjekke ind på sit Rejsekort. Jeg kontrollerer det og konstaterer, at der kun står 20.20kr. på kortet. Jeg fortæller ham at det er fordi han ikke har nok penge på kortet at han ikke kan tjekke. Han siger jeg køber bare lige hurtig en billet på appen. Jeg fortæller kunden at det skulle være gjort inden påstigning så derfor bliver jeg nødt til at registrere ham. Det er han meget utilfreds med jeg fortæller ham at det er hans ansvar at have penge nok på sit rejsekort og når man køber billetten på appen så skal den være købt inden påstigning. Han siger at han bare kan stå af men der er bussen kørt fra stoppestedet så derfor skal jeg registrere ham. Han vil i starten ikke oplyse hvem han er og jeg blev nødt til at fortælle ham at hvis han ikke oplyser hvem han er så bliver jeg nødt til at skal have fat i politiet. Jeg får til sidst hans oplysninger og alt er godt.

Så går der nogle minutter og så siger han lige pludselig om han ikke bare kunne have købt billetten hos chaufføren. Jeg svarer jo det kunne da godt men så skal man gå direkte op til chaufføren."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrollen i buslinje 100 den 10. juni 2025 ikke forevise gyldig billet, fordi han på grund af for lav saldo ikke kunne checke ind på sit personlige Rejsekort.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren ønskede at købe billet i Midttrafik-appen, når mobilbilletter i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler skal købes og være modtaget på mobiltelefonen inden påstigning.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren ifølge det oplyste ønskede at stige af bussen igen, da han blev mødt af kontrolløren, da bussen ifølge kontrollørens oplysninger allerede var kørt fra stoppestedet på dette tidspunkt.

Ankenævnet bemærker, at passageren har ansvaret for, at Rejsekortet har den nødvendige saldo til at foretage check ind. Check ind skal ske straks ved påstigning.

Saldo på klagerens Rejsekort kom under minimumsgrænsen efter en afsluttet rejse 8 dage tidligere, hvorved der blev vist en meddelelse på kortlæserens skærm om den lave saldo, og kortlæseren afgav samtidig en "advarselslyd". På den baggrund finder ankenævnet, at klageren ikke med rette kunne antage, at han efterfølgende kunne checke ind fx i linje 100 den 10. juni 2025 uden først at have tanket Rejsekortet op.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

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.

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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det drejer sig om, at jeg stiger ind i en bus med kontrollører til stede, kan ikke tjekke ind og får heller ikke mulighed for at stige ud af bussen igen, idet kontrolløren anstaster mig og kræver at jeg giver mine personlige oplysninger for at udstede en kontrolafgift på stedet.

Det synes jeg ikke er rimeligt, idet ifølge Midttrafiks rejseregler bør det være muligt for en passager at stige ind og ud af en bus uden at gøre et unødvendigt ophold i bussen.

Jeg blev imidlertid overrumplet af kontrolløren og forhindret i at stige ud af bussen. Kontrolløren truede med at tilkalde politiet, hvis jeg ikke gav mine personlige oplysninger for at udstede kontrolafgift.”

Indklagede anfører følgende:

”Midttrafik fastholder afgift A030826 udstedt til klager d. 10.06.2025, idet klager ikke havde gyldig billet ved kontrol.

Af Midttrafiks rejseregler fremgår det, at der i bybusserne og på Letbanen i Aarhus er selvbillettering, hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start, herunder at være checket ind med rejsekort.

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.”

Kontrolløren har noteret følgende på kontrolafgiften:

Årsag: ”Ingen billet”

Note: ”Stod på og ville tjekke ind med hans rejsekort men der var ikke penge nok. Ca 20 kr. Ville købe på appen men oplyst at det skulle have være gjort inden påstigning. Derfor blev han registreret.”

Klager kørte med vogn 2710 på linje 100 med retning mod Hornslet. Klager stod på bussen ved stoppestedet Lyseng Allé/Oddervej. Klager forsøgte at checke ind på sit rejsekort, men det blev afvist på grund af lav saldo.

Klager havde imidlertid for lav saldo på sit rejsekort, hvorfor klager under ingen omstændigheder kunne have tjekket ind på sit rejsekort.

Det fremgår af betingelserne for rejsekort pkt 1.8.1, at man er forpligtet til løbende at kontrollere kortsaldoen.

1.8. Forpligtelser ved brug af rejsekort

1.8.1. Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer. Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

Klager har ikke levet op til sine forpligtelser.

Klager har ikke tank-op-aftale, og bør derfor altid tjekke displayet på tjek-ud-standeren for at sikre, at saldoen ikke bliver for lav. Klagers saldo kom ned på 20,02 kr. ved check ud d. 2.6.2025 kl. 21.32 – mere end uge før, han fik kontrolafgiften. I den forbindelse har klaget fået advarselslyd fra kortlæseren, og der stået lav saldo på displayet.

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode ▼ eller vis historik fra (e) 01-06-2025 til (i) 20-06-2025 Søg (s)

Kunde / kort

Data fra database

Kundenavn
Oleg Ogur

CPR-nr. / CVR
190892

Kundenr.
100224653

Kortnr.
308430 203 706 505 2

Korttype
Rejsekort personligt

Kortstatus
Aktivt

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	02-06-2025	18:34	Linje : 1M Østerhavensvej (Aalborgvej / Gandrup)	19:11	Linje : 1M Aalborg St.	-37,15	36,58
+	02-06-2025	21:20	Linje : 100 Aarhus Banegårdsplads	21:32	Linje : 100 Heidesvej/Oddervej	-16,56	20,02
	10-06-2025	18:20	Kontrolmærke		Linje : 100 Lyseng Allé/Oddervej (Aarhus Kom)		20,02
+	10-06-2025	20:41	Tank-op		Aalborg St.	100,00	120,02
+	10-06-2025	21:13	Linje : 1M Aalborg St.	21:49	Linje : 1M Teglværksvej (Aalborgvej / Gandrup)	-37,15	82,87

Klager fik også en kontrolafgift i 2021 på grund af manglende check ind med lav saldo. Klager skriver, at han blev forhindret i at stige ud af bussen. Kontrolløren har udtalt følgende:

"Jeg er i bussen og kunden stiger på og prøver at tjekke sit rejsekort ind to gange. Det kan kunden ikke få lov til. Jeg går op til kunden "hej billetkontrol". Kunden siger han ikke kan tjekke ind på sit Rejsekort. Jeg kontrollerer det og konstaterer, at der kun står 20.20kr. på kortet. Jeg fortæller ham at det er fordi han ikke har nok penge på kortet at han ikke kan tjekke. Han siger jeg køber bare lige hurtig en billet på appen. Jeg fortæller kunden at det skulle være gjort inden påstigning så derfor bliver jeg nødt til at registrere ham. Det er han meget utilfreds med jeg fortæller ham at det er hans ansvar at have penge nok på sit rejsekort og når man køber billetten på appen så skal den være købt inden påstigning. Han siger at han bare kan stå af men der er bussen kørt fra stoppestedet så derfor skal jeg registrere ham. Han vil i starten ikke oplyse hvem han er og jeg blev nødt til at fortælle ham at hvis han ikke oplyser hvem han er så bliver jeg nødt til at skal have fat i politiet. Jeg får til sidst hans oplysninger og alt er godt. Så går der nogle minutter og så siger han lige pludselig om han ikke bare kunne have købt billetten hos chaufføren. Jeg svarer jo det kunne da godt men så skal man gå direkte op til chaufføren."

Klager blev ikke forhindret i at stige ud, men bussen var kørt."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævningsformand