

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0394
- Klageren:** XX
8000 Aarhus C
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at Rejsekort-appen ikke virkede på hendes telefon, da hun skulle stige på 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 4. juli 2025 i Midttrafiks buslinje 4A for manglende check ind i Rejsekort-appen inden påstigning.

Ifølge klageren steg hun på bussen ved stoppestedet, Hans Hartvigs Seedorffs Stræde, men kunne forud for påstigningen ikke checke ind i Rejsekort-appen, da denne ikke fungerede på hendes telefon. Hun ville derfor vente på, at bussen havde bevæget sig, således at der igen kom forbindelse til Rejsekort-appen på hendes telefon.

Ved det efterfølgende stoppested, Busgade, kom der imidlertid billetkontrol ombord på bussen.

Da klageren ved billetkontrollen ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift: 04/07 11:22 - [REDACTED]			
04/07 11:22 - Sofie Bøhlers			
Start	Beløb	Årsag	Telefonnr.
04/07-2025 11:22:00	1000	Ingen billet	
CPR	Køn	Navn	
[REDACTED]	K	[REDACTED]	
Adresse		CO	Fremmed adresse
[REDACTED]			
Status	ID type	ID gyldig fra	Giro-serienr.
Færdigmeldt	Ingen ID	0	A072288
Gruppenr.	Kontroller		
15	[REDACTED] (1085) (646)		
Note		Bemærkning	
ks ok kunde fortæller hun havde problemer med tjek ind på app, da den loadede på rejsekortapp ved check ind.		App problemer	
Eksporteret?			
Ja			

Klageren anmodede samme dag Midttrafik om at annullere kontrolafgiften, og begrundede dette således:

"Jeg er klar over at man skal have en gyldig billet når man stiger ind. Dog virkede min app ikke og tænkte at det måske var fordi der ikke var signal. Så ville bevæge mig og ellers kontakte buschaufføren for at vide hvordan jeg skulle forholde mig. Men det nåede jeg ikke da kontrolløren kom 30sek. efter ved busgaden. Dog kunne han se at jeg allerede sad med rejsekort-appen åben og kunne se at den ikke virkede. Jeg prøvede at lukke ned og starte igen, men den ville ikke. Han var sød at notere at min app ikke virkede og sagde at det ville i tage hensyn til. Den stod bare og loadede og han tjekkede også at min lokation var slået rigtig til. Jeg er ikke en person som snyder og betaler ALTID."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften den 18. september 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde foretaget check ind i Rejsekort-appen inden påstigning, samt at kunder, der oplever problemer med at checke ind i Rejsekort-appen, skal kontakte Rejsekort Kundecenter eller købe billet på anden vis inden påstigning.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Midttrafik har i forbindelse med ankenævnsagen fremlagt bussens køreplan, hvor det fremgår, at bussen var ankommet til stoppestedet H. H. Seedorffs Stræde kl. 11:17:06 og var kørt derfra kl. 11:17:50. Biletkontrollørerne foretog en kontrol ved stoppestedet Busgaden, hvor bussen var ankommet kl. 11:18:42:

04/07/2025 11:16:51	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 31)	50 sek	6 km/t
04/07/2025 11:17:06	H. H. Seedorffs Stræde	63 sek	0 km/t
04/07/2025 11:17:21	H. H. Seedorffs Stræde	73 sek	3 km/t
04/07/2025 11:17:37	H. H. Seedorffs Stræde	93 sek	0 km/t
04/07/2025 11:17:50	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 31)	110 sek	1 km/t
04/07/2025 11:17:52		110 sek	1 km/t
04/07/2025 11:18:08		110 sek	31 km/t
04/07/2025 11:18:11	Busgaden (Arrive) (Stop 32)	70 sek	27 km/t
04/07/2025 11:18:26	Busgaden	83 sek	3 km/t
04/07/2025 11:18:42	Busgaden	93 sek	0 km/t
04/07/2025 11:18:57	Busgaden	113 sek	1 km/t
04/07/2025 11:19:13	Busgaden	133 sek	3 km/t
04/07/2025 11:19:25	Busgaden (Departure) (Stop 32)	145 sek	3 km/t

Derudover har Midttrafik oplyst, at der ikke er registreret problemer eller nedbrud i Rejsekort-appen den 4. juli 2025.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klageren den 4. juli 2025 steg på Midttrafiks buslinje 4A ved stoppestedet Hans Hartvig Seedorffs Stræde uden forinden at have foretaget check-ind i Rejsekort-appen.

Det fremgår af sagen, at bussen ankom til stoppestedet kl. 11:17:06 og afgik kl. 11:17:50. Der blev foretaget biletkontrol ved det efterfølgende stoppested, Busgaden, hvortil bussen ankom kl. 11:18:42. Klageren kunne ved kontrollen ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, idet der ikke var gennemført check-ind i Rejsekort-appen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Ved brug af Rejsekort-appen indebærer dette, at check-ind skal være gennemført og registreret i appen, før passageren stiger på bussen.

Ankenævnet bemærker, at det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig billet inden påstigning. Oplever en passager tekniske problemer med en app-baseret løsning, påhviler det passageren at sikre sig billet på anden vis inden påstigning.

Klageren har anført, at Rejsekort-appen ikke fungerede på hendes telefon forud for påstigningen, og at hun forventede, at forbindelsen ville blive genetableret, når bussen havde bevæget sig. Midttrafik har imidlertid oplyst, at der den pågældende dag ikke var registreret generelle driftsforstyrrelser eller nedbrud i Rejsekort-appen.

Ankenævnet finder, at det forhold, at klageren var af den opfattelse, at hun ville kunne gennemføre check-ind kort efter påstigningen, ikke kan føre til et andet resultat, idet det påhvilede klageren at sikre sig gyldig billet inden påstigning.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og 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.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningssskadelige, 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 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. 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 mener at bøden er uberettiget, da rejsekortsappen ikke virkede. Kontrolløren tjekkede om jeg havde slået internettet til, om min app var nyeste version, om netværket kørte optimalt og om jeg havde slået lokaltjenester til. Alle funktioner kørte fint og jeg prøvede endda at genstarte, men appen virkede stadig ikke. Kontrolløren noterede også i bøden at appen ikke virkede.

Det er rigtigt at jeg stod på bussen uden en billet, men det regnede og tænkte at hvis jeg bevægede mig med bussen, at appen evt. kunne finde signal igen. 20 sek. efter jeg stod på kom kontrolløren ind, så jeg fik heller ikke engang en chance for at gå op til chaufføren for at spørge hvordan jeg skulle forholde mig.

Jeg klagede samme dag, at jeg modtog bøden og skulle vente over 2 måneder på svar.

Snakkede med L i dag, som sendte mig svar på bøden og hendes robot svar var: "jeg følger bare reglerne og appen virkede fint da vi overvåger appen løbende. Så det er lokalt, at appen ikke har virket".

Som jeg sagde pænt til hende, er der altid regler uden undtagelser, og jeg er ikke typen som snyder i bussen eller andre steder, men fik slet ikke en chance for at gøre opmærksom på at den ikke virkede overfor chaufføren. Når det er sagt, så erkendte Lene jo at appen ikke virkede "lokalt", samt hendes kollega i bussen bekræftede at appen ikke virkede. Hvad skulle jeg så have gjort? Der findes jo ikke billetautomater længere i busserne, og der bliver opfordret til at bruge rejsekortsappen i stedet for det alm. rejsekort og man skal digitaliserer alt.

Jeg føler virkelig ikke det er fair, og derfor går jeg videre med klagen. Som jeg sagde til L, så synes jeg at det er spild af alles tid, når hun har erkendt problemet lokalt. Og sorry jeg bliver ved med at skrive det, men det er simpelthen fordi det var det L blev ved med at sige. Og i kan vel høre vores samtale et eller andet sted?

At få bøden slettet. L og kontrolløren har jo erkendt at appen ikke virkede. Jeg er udmærket klar over at appen virkede generelt, da Lene påpegede det mange gange, men stadig erkendte at appen ikke må have fungeret optimalt."

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afgift A072288 udstedt til klager d. 4.7.2025 i rute 4A (Aarhus) kørselsretning Brabrand Nord.

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

Note: Kunde fortæller hun havde problemer med tjek ind på app, da den loadede på rejsekort-app ved check ind.

Klager oplyser, at hun stod på ved Hans Hartvigs Seedorffs Stræde. Buskontrollørerne stod på ved Busgaden, som er det efterfølgende stoppested.

04/07/2025 11:16:51	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 31)	50 sek	6 km/t
04/07/2025 11:17:06	H. H. Seedorffs Stræde	63 sek	0 km/t
04/07/2025 11:17:21	H. H. Seedorffs Stræde	73 sek	3 km/t
04/07/2025 11:17:37	H. H. Seedorffs Stræde	93 sek	0 km/t
04/07/2025 11:17:50	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 31)	110 sek	1 km/t
04/07/2025 11:17:52		110 sek	1 km/t
04/07/2025 11:18:08		110 sek	31 km/t
04/07/2025 11:18:11	Busgaden (Arrive) (Stop 32)	70 sek	27 km/t
04/07/2025 11:18:26	Busgaden	83 sek	3 km/t
04/07/2025 11:18:42	Busgaden	93 sek	0 km/t
04/07/2025 11:18:57	Busgaden	113 sek	1 km/t
04/07/2025 11:19:13	Busgaden	133 sek	3 km/t
04/07/2025 11:19:25	Busgaden (Departure) (Stop 32)	145 sek	3 km/t

Klager skriver, at Rejsekort-appen ikke virkede. Hun skriver desuden, at medarbejder fra Midttrafik's billetkontroladministration og kontrolløren har erkendt, at appen ikke virkede.

Driftsloggen for rejsekort-appen viser, at der ikke var problemer d. 4.7.2025. Der var problemer d. 30.6.2025 og igen d. 21.7.2025. Der var ingen problemer mellem de 2 dage.”

Til dette har klageren anført:

”Hold da op denne sag har trukket ud....

Men tak for svar.

Kan godt li' at L nævner at jeg har taget det hun sagde ud af kontekst, og det hun mente var at problemet var lokalt på min telefon.

Hvem i dagens Danmark siger at problemet er lokalt på din telefon - ingen? Så ville bare sige at det må være noget på din telefon, eller at du har ikke haft signal... anything... men ordret siger man ikke det hun påstår hun siger, og HVIS hun sagde det, ville jeg selvfølgelig ikke sige hende i mod, da man godt forstår det. Dog glemte hun bare lige at nævne min telefon efter lokalt. Har de ikke optaget samtalen?”

Til dette har indklagede anført:

”Jeg beklager rigtig meget, at sagen har trukket i langdrag.

Midttrafik ikke optager telefonsamtaler.”

Foringelse
🕒 **Startet 2025-06-30 16:04:21** sluttet den 2025-07-01 15:00:31

Det pt ikke muligt at tilføje nye betalingskort i RSA

Prioritet
3 - Moderate

Detaljer
Status 4.

Frisbil har nu released en rettelse. RKRP kan bekræfte at det virker igen

Status 3.

Vores leverandør Frisbil sender en opdatering ud senere i dag som vil løse problemet med at tilføje betalingskort, samtidig løser vi et nyt identificeret issue hvilket er at man ikke kunne vælge Apple Pay i betalingskort oversigten.

Foringelse
🕒 **Startet 2025-07-21 10:30:00** sluttet den 2025-07-21 15:15:00

(LØST)Registrering af betalingskort i RSA

Løsningsnoter
(LØST)Registrering af betalingskort i RSA: Fejlen er afhjulpet, og det er igen muligt at registrere betalingskort via Rejsekort som app.

Detaljer
(LØST)Status 1 d. 21-07-2025 kl. 16:05:

Det var jf. leverandøren ikke muligt at registrere nye betalingskort i Rejsekort som app i tidsrummet ml. 10:30 - 15:15.

De berørte kunder har formentlig fået en fejlmeddelelse om, at det ikke var muligt, og at de skulle prøve igen senere.

MobilePay var ikke berørt.

Fejlen blev introduceret, da Fairtiq opgraderede en komponent i deres betalingssystem, men blev ikke øjeblikkeligt konstateret.

Fejlen er afhjulpet, og det er igen muligt at registrere betalingskort via Rejsekort som app.

Hverken Midttrafiks medarbejder eller kontrolløren "har erkendt, at appen ikke virkede".

Kontrolløren har noteret: "Kunde fortæller hun havde problemer..."

Medarbejderen i Midttrafiks billetkontroladministration udtaler:

"Hendes opfattelse af, at jeg erkendte problemet lokalt, er taget ud af konteksten. Jeg forklarede, at de problemer hun oplevede med app'en var lokalt på hendes telefon."

Det kan fx skyldes manglende mobildata, dårligt gps-signal, manglende opdatering af telefon etc.

Klager erkender selv, at hun var steget på bussen uden gyldig billet:

"Det er rigtigt at jeg stod på bussen uden en billet, men det regnede og tænkte at hvis jeg bevægede mig med bussen, at appen evt. kunne finde signal igen."

Vedhæftet korrespondance mellem klager og Midttrafik, EKA-afgift og gåseddel.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand