

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0189

Klageren: XX
8000 Aarhus C

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

Klageren gør gældende, at hun kun manglende at swipe betalingen, da hun fik et ildebefindende grundet diabetes

Midttrafik gør gældende, at der ikke blev forevist nogen billet, samt at klageren har mange uafsluttede billetkøb i appen

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe
Dorthe Thorup
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. december 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en rejse den 4. maj 2025 i buslinje 3A i Aarhus.

Uddrag af stoppestedsoversigten:

Kørselsretning:

H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)
Busgaden (Aarhus Kom)
Emil Vetts Passage (Aarhus Kom)
Klostertorvet (Aarhus Kom)
Nørregade (Aarhus Kom)
Nørreport/Knudrisgade (Aarhus Kom)
Østbanetorvet (Aarhus Kom)
Bernhardt Jensens Boulevard (Aarhus)
Aarhus Ø/Nikoline Kochs Plads (Aarhus Kom)



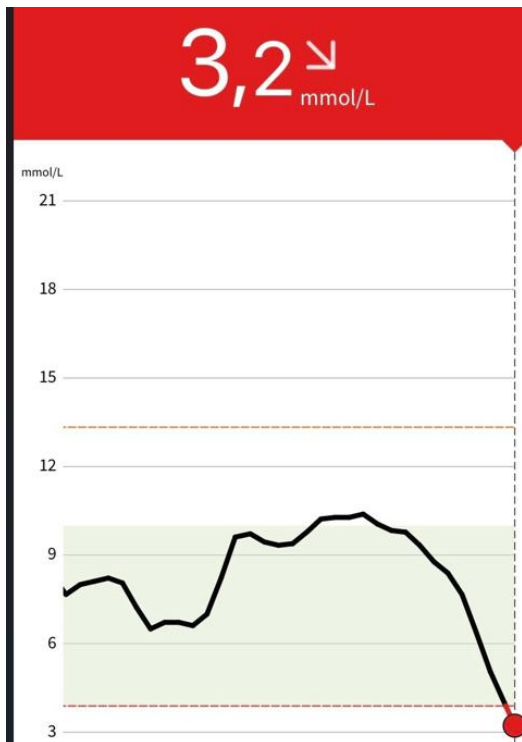
Kontrollørerne loggede deres kontrolstart kl. 15:38:08 ved Klostertorvet.

Klageren har gjort gældende, at hun blev billetteret under påstigning på bussen ved stoppestedet, Nørregade, men Midttrafiks kontrollør har noteret, at der var tale om en "dørkontrol".

Dette betyder ifølge Midttrafik, at kontrollen sker ved passagerens afstigning. Kontrollørerne står på fortovet og tjekker alle afstigende kunder. De starter og færdiggør kontrollen og gåsedlen ved stoppestedet uden for bussen. Tidspunktet for afslutningen er, når kontrolafgiften er færdigudstedt. Ud fra kontrollørens registrering stod de ved stoppestedet, Klostertorvet, og checkede kunder, der steg af bussen, som kørte videre uden kontrollørerne ombord.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 15:41:51.

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun har diabetes 1, hvilket betyder, at hun til tider pludselig og uden varsel får lavt blodsukker, hvilket medfører stort ubehag f.eks. i form af kraftig sved, koncentrationsbesvær og nedsat syn. Hun havde den pågældende dag påbegyndt betalingen via appen, inden hun steg på bussen, og manglede kun at swipe betalingen i Mobilepay. Hun vedhæftede et skærmbillede af sit blodsukker.



Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde modtaget nogen billet på telefonen inden sin påstigning, og at det ikke var tilstrækkeligt, at hun var gået i gang med købet.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, som hun mener skal annullere kontrolafgiften grundet hendes ildebefindende, og da Midttrafik påstår, at kontrolafgiften blev udskrevet under afstigning, når det foregik under hendes påstigning.

Midttrafik fastholder kontrolafgiften, da de loggede data dokumenterer, at klageren ikke havde modtaget nogen billet på telefonen inden sin påstigning. Videre har de oplyst, at de kan se, hvor kunden har befundet sig, når kunden har påbegyndt et køb i Midttrafik App, hvis kunden har aktiveret "Brug min GPS-lokation". Men Midttrafik kan kun se kundens placering, hvis der er købt en billet, hvilket der ikke var i klagerens tilfælde, hvor der kun var et uafsluttet køb.

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

Log fra klagerens **gennemførte køb** i billet-app:

2025-05-22 13:38	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	26.00	1 Voksen	
2025-05-14 07:23	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	26.00	1 Voksen	
2025-05-03 23:51	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	26.00	1 Voksen	
2025-04-27 15:23	Enkeltbillet	2 zoner	Udløbet	26.00	1 Voksen	

Ikke-gennemførte køb:

Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2025-08-28 09:58	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen
2025-08-12 22:19	Fastpris	Dagsbillet Midtjylland	99.00	1 Voksen
2025-08-12 22:19	Fastpris	Dagsbillet Aarhus	49.00	1 Voksen
2025-07-12 23:48	Enkeltbillet	2 zoner	26.00	1 Voksen
2025-07-02 00:01	Enkeltbillet	5 zoner	56.00	1 Voksen
2025-05-04 15:39	Enkeltbillet	2 zoner	26.00	1 Voksen

Bussens GPS:

04/05/2025 15:37:50	Klostertorvet (Arrive) (Stop 27)	410 sek	32 km/t
04/05/2025 15:38:06	Klostertorvet	422 sek	0 km/t
04/05/2025 15:38:21	Klostertorvet	432 sek	10 km/t
04/05/2025 15:38:28	Klostertorvet (Departure) (Stop 27)	448 sek	33 km/t
04/05/2025 15:38:37		447 sek	23 km/t
04/05/2025 15:38:52		443 sek	21 km/t
04/05/2025 15:39:07		443 sek	34 km/t
04/05/2025 15:39:12	Nørregade (Arrive) (Stop 28)	432 sek	22 km/t
04/05/2025 15:39:28	Nørregade	444 sek	0 km/t
04/05/2025 15:39:43	Nørregade	454 sek	21 km/t
04/05/2025 15:39:50	Nørregade (Departure) (Stop 28)	470 sek	39 km/t
04/05/2025 15:39:58		443 sek	36 km/t
04/05/2025 15:40:01	Nørreport/Knudrigade (Arrive) (Stop 29)	421 sek	38 km/t
04/05/2025 15:40:14	Nørreport/Knudrigade (Departure) (Stop 29)	434 sek	29 km/t
04/05/2025 15:40:16		395 sek	32 km/t
04/05/2025 15:40:30	Østbanetorvet (Arrive) (Stop 30)	390 sek	35 km/t
04/05/2025 15:40:45	Østbanetorvet	402 sek	3 km/t
04/05/2025 15:41:01	Østbanetorvet	412 sek	0 km/t

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Kontrolstart:

Gåseddel: 04/05 15:38 - [redacted] (1082)		
Start 04/05-2025 15:38:08	Slut 04/05-2025 15:43:33	Kontrollør [redacted] (1082)
Gruppe 04	Stop Klostertorvet (Aarhus Kom)	Linje 3A Aarhus Ø

Kontrolafgiften:

Start 04/05-2025 15:41:51	Beløb 1000	Årsag Ingen billet
CPR 010105-6376	Køn K	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
Status Færdigmeldt	ID type Ingen ID	ID gyldig fra
Gruppenr. 04	Kontrollør [redacted] (1094) (656)	
Note ks ok		Bemærkning Dørkontrol (DK)

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde gennemført noget billetkøb den 4. maj 2025, idet det fremgår af data fra den 4. maj 2025, at billetkøbet blev påbegyndt kl. 15:39, men blev aldrig fuldført.

Der blev derfor ikke leveret nogen billet til klagerens telefon.

Dette er et krav for at have gyldig rejsehjemmel i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette kl. 15:41, 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. Den omstændighed, at klageren pludselig fik et kraftigt i fald i sit blodsukker, kan ikke føre til, at rejsereglerne skal sættes ud af kraft.

I den konkrete sag er det ikke af betydning, om kontrollen skete under klagerens af- eller påstigning, da hun ikke kunne forevise nogen billet til kontrolløren.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af størrelsen på 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 trafiksselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 trafiksselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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
Nævnshoved