

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2018-0120
<b>Klageren:</b>	XX 8270 Højbjerg
<b>Indklagede: CVRnummer:</b>	Midttrafik 29 94 31 76
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift grundet manglende korrekt billettering, idet kørsel med natbus kræver 2 enkeltbilletter
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret, da der ikke var information om natbustillæg og at skiltningen skal tydeliggøres Indklagede fastholder kontrolafgiften, og at informationen er tilstrækkelig
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Midttrafik var berettiget til at opkræve kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 27. maj 2018 med natbussen i Aarhus linje 40 fra Park Alle/v Banegårdspladsen til Rundhøjcentret. Han havde til rejsen købt en enkeltbillet igennem Midttrafiks app på sin Iphone.

Efter bussen havde forladt stoppestedet, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor klageren kl. 04:12 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., fordi der er dobbelttakst i natbusser i Aarhus, og passageren derfor skal købe to enkeltbilletter. Klagerens billet var købt kl. 03:59 og var gyldig til kl. 06:14:



Klageren anmodede den 28. maj 2018 Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at skiltningen var mangelfuld, idet det ikke stod angivet i app'en, at kørsel med natbusser var til dobbelt takst, at billetten stod som gyldig til det pågældende tidspunkt, selv om dette tilsyneladende ikke var tilfældet, at nattakst ikke var oplyst i selve bussen, men kun på billetautomaten, hvis man aktiverede skærmen, hvilket man netop ikke gjorde, når man havde købt billet inden påstigning, samt at der var andre i bussen, som også fik pålagt en kontrolafgift på samme grundlag.

Klageren fremlagde screendumps fra sin telefon vedrørende information på billetten, i app'en og på prisberegneren på Midttrafiks hjemmeside. Hvis man indtaster dato og klokkeslæt (om natten) samt afrejse og destinationspunkt, udregnes billetprisen til 20 kr., hvilket er identisk med hans billetpris i Midttrafiks app, som udløste en kontrolafgift for at være ugyldig. Selvom dato og klokkeslæt er indtastet i prisberegneren, er der ingen steder anført, at det valgte rejsetidspunkt kræver dobbelttakst.

TELIA 4G 04.30 42%

**Køb enkeltbillet**

**Køb enkeltbillet**

Billettype  
Voksen

Hvor vil du rejse fra  
Park Allé/Aarhus Banegårdsplads

Vælg antal zoner  
2

Hvor vil du rejse til

Afrejse dato  
27. maj 2018

Afrejsetidspunkt  
04.29

**Fortsæt**

**midttrafik** Planlæg ny rejse

Fra Aarhus Centrum (4301) **Skift**

Til Aarhus Syd (4303) **Skift**

Klik på "Vælg", og tilføj en eventuel viazone på kortet **Vælg**

Hvornår skal du rejse? 27-05-2018 04:00



Billettype  
 Voksen  
 Barn  
 Pensionist

**Kontant-/mobilbillet: 2 zoner**

Enkeltbillet	20,00 kr./tur	?
Klippekort på app	(17,00 kr./tur) 170,00 kr.	?
Pendlerkort 30 dage	375,00 kr.	?

Rejsekort: Se priser på [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk)

Hent vores App her

For at prisberegneren kan vise den korrekte pris, skal din rejse indtastes rigtigt. Derfor er det vigtigt, at du tilføjer en eventuel viazone på din rejse. Rejser du fx fra Silkeborg til Trige, via Aarhus, skal du tilføje Aarhus som viazone.

Kort Satellit 500 m Servicevilkår Rapporter en fejl på kort

**midttrafik** Kørselsplaner English

KØREPLANER **BILLETTER OG PRISER** FLEKTRAFIK TRAFIKINFO KUNDESERVICE

Du er her: Midttrafik Billetter og priser Prisberegner

**Find prisen på din rejse**

Du kan bruge prisberegneren til at finde prisen på din rejse med bus, Letbanen og Lemvigbanen. Hvis du rejser med tog, anbefaler vi, at du bruger [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk) til at finde prisen på din rejse.

[Åben i fuld skærm her](#)

**Billetter og priser**

- Billetter
- Billetguide
- Priser
- Prisberegner**
- Midttrafik app
- Under uddannelse
- Institutioner og virksomheder
- Takst Vest i Midttrafik

Hvor skal du rejse fra? Aarhus Centrum (4301) **Skift**

Hvor skal du rejse til? Aarhus Syd (4303) **Skift**

Tilføj via zone?

Hvornår skal du rejse? 27-05-2018 04:00



Billettype  
 Voksen  
 Barn  
 Pensionist

**Kontant-/mobilbillet: 2 zoner**

Enkeltbillet	20,00 kr./tur	?
Klippekort på app	(17,00 kr./tur) 170,00 kr.	?
Pendlerkort 30 dage	375,00 kr.	?

Rejsekort: Se priser på [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk)

Hent vores App her

For at prisberegneren kan vise den korrekte pris, skal din rejse indtastes rigtigt. Derfor er det vigtigt, at du tilføjer en eventuel viazone på din rejse. Rejser du fx fra Silkeborg til Trige, via Aarhus, skal du tilføje Aarhus som viazone.

Midttrafik fastholdt den 30. maj 2018 kontrolafgiften med henvisning til, at det er passagerens eget ansvar at være billetteret korrekt fra rejsens start, at det fremgår af appens handelsbetingelser, som man godkender ved download af app'en og køb af selve billetten, at natbusser koster dobbelttakst, samt at der i app'en i begyndelsen af selve købsflow'et i tidsrummet fra kl. 23:45 - 04:30 popper information op om billettering for natbusserne.

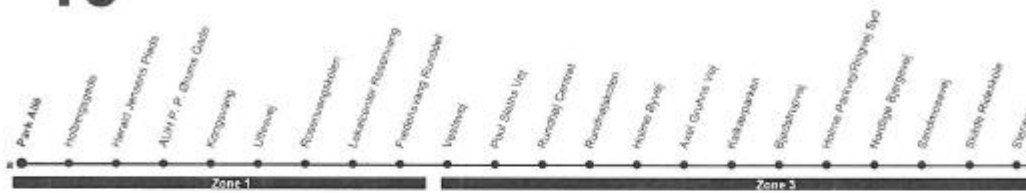


Midttrafik har oplyst, at beskeden ovenfor på androidtelefoner popper op minimum første gang, man bestiller en billet i pågældende tidsrum.

De har videre oplyst, at der i prisberegneren er et forbehold for natbustillæg, og hvis deres app'en skulle beregne prisen ud fra, at kunden rejste med natbus, ville det kræve, at kunden indtastede rejsens start- og slutdestination samt eventuelle skiftsteder undervejs, hvilket ville være et overflødig irritationsmoment for kunden, der normalt kender antal zoner og kan nøjes med startzone, som GPS'en foreslår automatisk.

Derudover har de oplyst, at årsagen til, at det i Midttrafiks app ikke er muligt at købe en natbusbillet, eller at appen eller prisberegneren selv regner ud, at der er tale om en natbusbillet, skyldes, at natbustaksten er knyttet til de afgange, der er defineret som natbusser, hvilket fremgår af selve køreplanerne. På køreplanstavlen står "**særlig natbustakst**":

# 40 NATBUS Holme - Mårslet



## Fra Park Allé

Natten efter fredag og lørdag samt 31/12

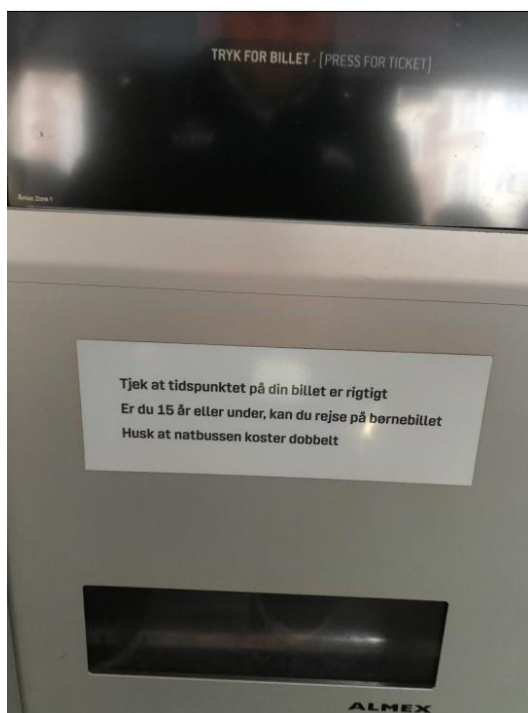
Ca. minuttal

23	
00	
01	00
02	30
03	
04	00
05	
06	

Natbusserne kører i perioden d. 12/8 2018 - 29/6 2019.  
Kører ikke d. 27/12 2018, 15-17/4, 19/4, 17/5 og 5/6 2019.  
Kører d. 21/12, 28-29/12, 31/12 2018, 20/4, 18/5, 31/5 og 1/6 2019.  
Særlig natbustakst.

Midttrafik Kundecenter - 70 210 230

Endelig har de indsendt skiltning fra billetautomaten i busserne, hvorpå der sidder et fast mærkat, om at natbussen koster dobbelt:



Midttrafik har fremlagt dokumentation for, at app'en ikke var fejlbehæftet i tidsrummet omkring klagerens køb af billet.

27-05-2018 03:48	MobilePay	App	Klippekort	2	10	170
27-05-2018 03:49	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 03:49	MobilePay	App	Enkeltbillet	4		40
27-05-2018 03:50	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:51	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:51	DIBS	App	Enkeltbillet	4		40
27-05-2018 03:54	MobilePay	App	Enkeltbillet	4		20
27-05-2018 03:54	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 03:54	MobilePay	App	Enkeltbillet	8		80
27-05-2018 03:54	MobilePay	App	Fastpris Tilkøb 1 zone			10
27-05-2018 03:55	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		40
27-05-2018 03:55	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 03:56	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:56	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:57	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 03:57	MobilePay	App	Enkeltbillet	6		60
27-05-2018 03:57	MobilePay	App	Enkeltbillet	5		25
27-05-2018 03:58	MobilePay	App	Klippekort	2	10	170
27-05-2018 03:59	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:59	DIBS	App	Enkeltbillet	6		60
27-05-2018 03:59	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 03:59	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:00	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:00	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:00	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:00	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:01	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:01	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:02	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:02	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:03	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:03	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 04:03	MobilePay	App	Enkeltbillet	5		50
27-05-2018 04:04	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 04:04	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:05	MobilePay	App	Enkeltbillet	3		30
27-05-2018 04:05	MobilePay	App	Fastpris Tilkøb 1 zone			10
27-05-2018 04:07	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20
27-05-2018 04:07	MobilePay	App	Enkeltbillet	2		20

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen den 27. maj 2018 en enkeltbillet i natbussen, hvor der var dobbelttakst. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst og vist i den fremsendte video af Midttrafik, at der i tidsrummet mellem kl. 23:45 – 04:30 på iPhones altid ved initiering af købet popper en besked op med information om, at der til natbusser kræves dobbelttakst og derfor skal købes to billetter pr. person. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren fik denne besked på sin telefon, inden billetkøbet kl. 03:59, idet klageren ikke har givet ankenævnet grundlag for at antage, at beskeden ikke også fremkom på hans Iphone 8.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af regler-

ne om at betale fuld pris for rejsen, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale natbustakst desuden står anført i handelsbetingelserne, som kunden accepterer både ved download af app'en og ved hvert billetkøb, samt at information om særlig natbustakst også er anført på selve køreplanstavlen for den konkrete natbus.

Ankenævnet medgiver klageren, at det er forvirrende, at Midttrafiks prisberegner ikke angiver prisen for en billet til natbus korrekt, men angiver denne som prisen på en almindelig enkeltbillet. Midttrafik bør derfor i muligt omfang informere med tekst i prisberegneren om, at der skal købes dobbelt billet til natbus.

Det anførte medfører dog ikke, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

I de dagældende fælles landsdækkende rejseregler af 18. marts 2018 fremgik hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift. Det anførtes således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

## **Fra handelsbetingelserne i app'en:**

### **Kørsel med natbus**

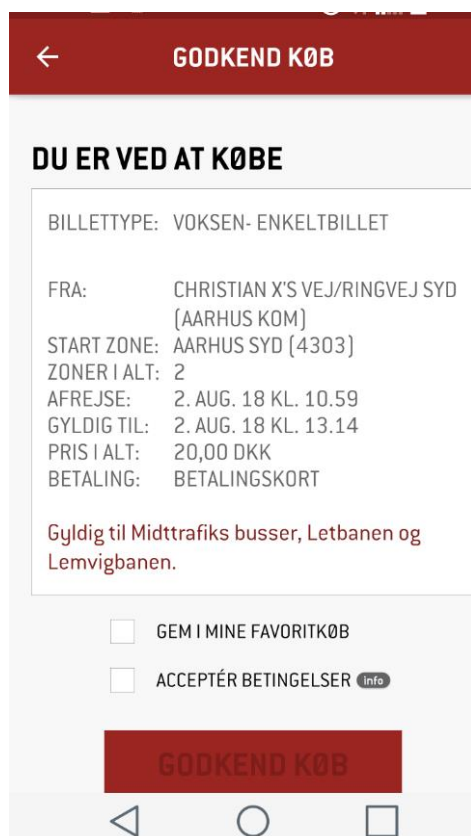
Det koster dobbelttakst at køre med natbus, uanset hvor kort eller lang rejsen er. Det vil sige, at du skal købe to enkeltbilletter eller bruge to klip for at køre med natbus. Har du et pendlerkort, skal du købe en enkeltbillet eller bruge et klip. Midttrafik app beregner ikke automatisk dobbelttakst.

[Se de forskellige muligheder for betaling i natbus](#)

### **Billetkontrol**

Du skal kunne fremvise en gyldig billet når chaufføren beder om det, eller ved billetkontrol. Det er dit ansvar, at der er strøm på din enhed, og at din skærm er intakt. Kan du ikke fremvise en gyldig billet, risikerer du at få en [kontrolafgift](#)

## **Fra købsflow, hvor handelsbetingelser skal godkendes:**



## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"

Klagen omhandler en kontrolafgift i natbussen. Kontrolafgiften blev udstedt pga. manglende gyldig billet, selvom der var købt og fremvist én gyldig billet via midttrafiks app, som var stemplet som gyldig til rejsetidspunktet. Natbussen krævede dog to billetter, hvilket der ikke er skiltet med i hverken bussen, stoppestedet eller applikationen. Yderligere beregner Midttrafiks online prisberegner, hvor tidspunkt og distance indtastes, en forkerte pris - samme pris som jeg betalte for min billet. Ingen steder står det ved deres prisberegner at natbussen kræver dobbelttakst/billet selvom rejsetidspunktet er valgt til natbussens køretider. Billedokumentation på dette kan fremsendes. Nedenunder kan de konkrete klagepunkter læses:

- 1) Jeg købte min billet inden påstigning med jeres mobilapp. Ingen steder undervejs i appen ved køb af billetten står der at der skal købes 2 billetter til natbussen, til trods for at der i app'en indtastes start og destination, hvorfra zone antal, samt at applikationen selv via telefonens data noterer dato og klokkeslæt, hvoraf billetprisen udregnes. (Se billeddokumentation).
- 2) Jeg modtog kontrolafgiften pga. en ikke gyldig billet. Åbnes billetten i applikationen står den som gyldig til 27 maj kl. 06:14. Hvis jeg rejser med det appen betegner som en gyldig billet, med korrekt påført zone og datomarkering, burde dette ikke udløse en kontrolafgift - ellers var billetten ikke gyldig. (Se billeddokumentation).
- 3) Ingen steder i bussen er der påskrevet ekstra billet ved natbus, ud over billetautomaten hvis den vækkes fra pauseskærm. Noget som man passagerer ikke gør, da der inden påstigning allerede er købt en gyldig billet.
- 4) Benytter man prisberegneren på jeres hjemmeside, indtaster dato og klokkeslæt samt afrejse og destina-



tionspunkt, udregnes billetprisen til 20,- kr. Dvs. billetprisen er identisk med min billet i Midttrafik App, som udløste en kontrolafgift for at være ugyldig. Selvom dato og klokkeslæt er indtastet i prisberegneren er der ingen steder påført at det valgte rejsetidspunkt kræver dobbelttakst. (se vedhæftet billeddokumentation)

5) Under udstedelsen af kontrolafgiften var kontrolløren forstående enig i den manglende skiltning. Hvilket jeg er klar over ikke er et gyldigt grundlag for denne klage.

6) Flere passagere i bussen modtog en kontrolafgift i bussen, heriblandt [...], med samme grundlag som min - Ugyldig billet, til trods for én gyldig billet.

Slutteligt linker Midttrafik til en ikke eksisterende hjemmeside, hvis man ønsker at klage over deres afgørelse.

Annullering af kontrolafgiften samt bedre skiltning og information om natbussens priser, eller en applikation som selv beregner den korrekte pris pr. billet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Midttrafik fastholder kontrolafgift [...] udstedt til klageren den 27/5 2018 kl. 04:12.

I bybusserne i Aarhus er der straks- og selvbillettering, hvilket betyder, at det er passagerens eget ansvar at være korrekt billetteret fra rejsens start.

Kontrolafgiften blev udstedt til klageren da han ved billetkontrol på linie 40 ikke var korrekt billetteret idet klageren kun fremviste en enkeltbillet og skulle for at være korrekt billetteret have haft købt 2 enkeltbilletter idet han kørte med en natbus. Der blev derfor udstedt en kontrolafgift til ham i henhold til Midttrafiks gældende rejseregler.

#### **Natbusser**

Det koster dobbelttakst at køre med natbus hos Midttrafik, uanset hvor kort eller lang rejsen er.

#### **Du kan betale for din billet til natbussen på følgende måde:**

- 2 x enkeltbillet - også i Midttrafik app
- 2 x 1 klip på klippekort i Midttrafik app
- 1 enkeltbillet + enten 1 klip på klippekort i Midttrafik app eller fremvisning af pendlerkort inkl. Ungdomskort og soldaterkort
- 1 klip på klippekort i Midttrafik app og fremvisning af pendlerkort inkl. Ungdomskort og soldaterkort
- 1 Ungdomskort og 1 børnebillet
- Rejsekort: Check ind og ud som normalt. Nattillæg på 20 kr. opkræves automatisk
- Rejsekort pendlerkort/rejsekort med pendler kombi: Check ind og ud som normalt og køb 1 enkeltbillet hos chaufføren eller i Midttrafik app, eller 1 klip i Midttrafik app
- Særlig billet eller kort, hvor natbus er inklusiv (fx en 24-timers billet)

#### **Særligt for pendlerkort**

Kort købt før 2018: Den sidste dag, dit pendlerkort er gyldigt, kan du køre med den sidste natbus. Det vil sige, at du kan køre med natbussen efter midnat på den dag, hvor dit kort udløber.

Kort købt fra og med 2018: Pendlerkort er gyldigt indtil midnat på den dag, kortet udløber. Du kan ikke køre med natbus efter midnat.

Klageren viste til billetkontrolløren en enkeltbillet til 2 zoner købt i Midttrafiks app med gyldighed fra kl. 03:59:12.

Der er tale om en billet købt i Midttrafiks app, og af appens handelsbetingelser fremgår følgende:

#### **Kørsel med natbus**

Det koster dobbelttakst at køre med natbus, uanset hvor kort eller lang rejsen er. Det vil sige, at du skal købe to enkeltbilletter eller bruge to klip for at køre med natbus. Har du et pendlerkort, skal du købe en enkeltbillet eller bruge et klip. Midttrafik app beregner ikke automatisk dobbelttakst.

Handelsbetingelserne har klageren godkendt og accepteret da han oprettede sig som bruger af Midttrafiks app. Ligeledes skal handelsbetingelserne accepteres inden et køb kan gennemføres.

Dertil kommer, at appen ved billetkøb der foretages i tidsrummet 23:45 – 04:30 popper om med nedenstående information [gengivet ovenfor]

Iphones vises hver gang der købes en billet, og ved Android-telefoner vises den som minimum første gang kunden billetterer i tidsintervallet 23:45 – 04.30.

Natbusserne i Aarhus har et særligt linienummer og ved stoppestedet Park Allé hvor klageren stod på bussen er der opsat køreplaner for natbusserne. På køreplanerne står der "særlig natbustakst"

Årsagen til at der i Midttrafiks app ikke er muligt at købe en natbusbillet, eller at appen eller prisberegneren selv regner ud at der er tale om en natbusbillet skyldes at natbustaksten er knyttet til de afgang der er defineret som natbusser, hvilket fremgår af køreplanerne.

Der er ikke en entydig tidsgrænse, så fx alle kørsler efter midnat er natbus. Det vil kræve, at ingen ruteforløb må være i gang kl. 0.00. Det vil være ekstremt uhensigtsmæssigt for Midttrafiks kunder. Hvis app'en eller prisberegneren skal vide, at der skal betales natbustakst, vil det kræve at Midttrafiks kunder skal fortælle hvilken bus, de skal kører med, hvilket vil gøre købsprocessen meget kompleks – og hermed til stor irritation for kunderne.

I bussen er der skiltning på billetautomaten der gør opmærksom på, at kørsel med natbus koster nattakst. I klagerens situation er der tale om en mobilbillet der skal være købt og modtaget på mobiltelefonen inden indstigning i bussen.

.....  
"

### **Klageren anfører hertil:**

"Midttrafik er i deres applikation mobilbillet, meget misvisende mht. korrekt billettering.

Pop-up notifikationen som Midttrafik nævner, er ikke blevet vist ved mit køb af billet, da jeg naturligvis ellers ville have købt dobbeltbillet.

Hertil bemærkes det, at billedet de vedhæfter er taget fra en android telefon, fra hvad der virker som en test telefon, ud fra klokkeslættet i oppe i højre hjørne.

Jeg er stadig uforstående overfor at Midttrafik ikke er i stand til at designe en app, som kan beregne den korrekte pris. Andre applikationer som fx rejseplanen er let i stand til at finde en ønsket rute og på flere strækninger beregne prisen korrekt. Købsprocessen ville ikke blive mere kompleks af, at skulle indtaste destination og afrejse, da dette alligevel indtastes i applikationen til udregning af antallet af zoner. Køb af flere billetter og indtastning af dette er derimod ulogisk og ikke intuitivt for brugeren, da købsprocessen for en enkeltbillet skal gennemgås to gange.

Det nuværende billetteringssystem er derimod misledende og skaber forvirring for flere kunder herunder [klagerens ven], som modtog en kontrolafgift samme nat med samme begrundelse som jeg.

Derfor mener jeg ikke det er berettiget at gemme disse essentielle informationer om natbus nederst i handelsbetingelserne.

Skiltning på billetautomaten er dækket af dens pauseskærm som vises umiddelbart efter en kunde er færdigekspederet - Dermed er dette en skjult skiltning.

Ligeledes er denne skiltning nyttesløs for passagere som benytter mobilbillet, da denne skal være købt inden indstigning.

Jeg stiller stadig spørgsmål til Midttrafiks manglende reaktion på, at deres prisberegner ikke er i stand til at udregne den korrekte pris ved brug af natbussen. Yderligere henvises der til klagepunkter i den oprindelige klage.

På dette grundlag kræver jeg som minimum kontrolafgift [...] annulleret, samt en forbedring af enten skiltning eller billeteringsmetode for natbussen.”

### **Indklagede anfører hertil:**

”Når en kunde ønsker at oprette en konto i Midttrafiks app efter at have downloadet appen skal appens handelsbetingelser godkendes og accepteres af kunden før der kan oprettes en konto i Midttrafiks app. Det samme gør sig gældende i forbindelse med køb af mobilprodukter i Midttrafiks app hvor kunden skal godkende sin bestilling - og ”acceptér betingelser” skal være accepteret med et flueben inden købet kan gennemføres. Er kunden i tvivl om betingelserne har kunden mulighed for klikket på et gråt felt med teksten ”Info” og appens handelsbetingelser kommer frem.

Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at handelsbetingelserne er læst inden der oprettes en konto eller foretages køb af et mobilprodukt.

Der er ikke skjult skiltning vedrørende natbusbilletter i bybusserne i Aarhus. Der er et fast skilt på billetautomaten.

De fleste kunder kender zoneantallet for deres rejse, og kan derfor nøjes med at forholde sig til startzonen, som automatisk foreslås af app'en ud fra GPS'en. Hvis app'en skulle vide om kunden er med en natbus, vil kunden skulle indtaste rejsen – herunder evt. skiftsteder. Det vil tage væsentligt længere tid at købe en billet og virke som et overflødigt irritationsmoment for kunderne.

I prisberegneren står der et forbehold for:

”Tidsrabat, natbustillæg og øvrige tillæg fremgår ikke i prisberegningen.”

Selve layoutet kan dog give anledning til at tro, at det kun gælder rejsekort. Det vil vi tydeliggøre i en kommende opdatering af prisberegneren. Det ændrer dog ikke på, at man får informationen i købsflowet på app'en.

**Kontant-/mobilbillet: 3 zoner**

Enkeltbillet	30,00 kr./tur ?
Klippekort på app	(27,00 kr./tur) 270,00 kr. ?
Pendlerkort 30 dage	499,80 kr. ?

Hent vores App her

Google Play App Store

**Rejsekort: 3 zoner**

Rejsekorttype ?

Personligt  Flex  Anonymt

Rabattrin ?

0	27,00 kr./tur
1	24,30 kr./tur
2	24,30 kr./tur
3	20,25 kr./tur
4	20,25 kr./tur
5	20,25 kr./tur
6	16,20 kr./tur
7	16,20 kr./tur

Tidsrabat, natbustillæg og øvrige tillæg indgår ikke i prisberegningen.

Midttrafiks app popper ved billetkøb der foretages i tidsrummet 23:45 – 04:30 op med information om, at der skal købes natbusbillet og vedhæftet er der videooptagelse og billede af samtlige medier hvor informationen popper på.

I Midttrafiks app er der mulighed for at købe en natbusbillet via en gruppebillet.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust  
Nævningsformand