

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2021-0045
<b>Klageren:</b>	XX 8310 Tranbjerg
<b>Indklagede:</b>	Midttrafik
<b>CVR-nummer:</b>	29 94 31 76
<b>Klagen vedrører:</b>	To kontrolafgifter à 750 kr. grundet køb af mobilbillet efter påstigning og rejse uden billet
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende vedrørende den første afgift, at han havde tanket sit rejsekort op, men ikke kunne checke ind, hvorfor han straks købte en mobilbillet, og vedrørende den anden afgift, at Midttrafik-appen ikke virkede  Indklagede fastholder begge kontrolafgifter
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Middtun Torben Steenberg Susanne Beyer Svendsen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 10. november 2021 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af to kontrolafgifter à 750 kr., i alt 1.500 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

### Kontrolafgiften af 3. marts 2021:

Klageren rejste den 3. marts 2021 med Midttrafiks buslinje 4A, da der ved stoppestedet Lokalcenter Viby steg kontrollører ombord på bussen. Det fremgår af loggen fra bussens GPS, at den ankom til stoppestedet kl. 10:13:26. Kl. 10:13:41 holdt bussen stille ved stoppestedet, og kl. 10:13:56 begyndte den igen at køre. Kl. 10:14:04 havde den forladt stoppestedet.

Uddrag af bussens GPS-log:

Pos.	138	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>03/03/2021 10:13:26</u>	Station	Lokalcenter Viby (Arrive) (Stop 22)
Forsinkelse Service	26 sek	Hastighed	29 km/t
Pos.	139	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>03/03/2021 10:13:41</u>	Station	Lokalcenter Viby
Forsinkelse Service	38 sek	Hastighed	0 km/t
Pos.	140	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>03/03/2021 10:13:56</u>	Station	Lokalcenter Viby
Forsinkelse Service	48 sek	Hastighed	8 km/t
Pos.	141	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>03/03/2021 10:14:04</u>	Station	Lokalcenter Viby (Departure) (Stop 22)
Forsinkelse Service	64 sek	Hastighed	22 km/t

Ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel foreviste han en mobilbillet købt i Midttrafiks billetapp kl. 10:14:22.

Uddrag af loggen for klagerens mobilbilletkøb:

Lagt i kurv 2021-03-03 10:14:00  
Købt 2021-03-03 10:14:22  
Gyldig fra 2021-03-03 10:14:22  
Gyldig til 2021-03-03 12:29:22

Herefter blev klageren kl. 10:16 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren har på kontrolafgiften krydset af i feltet "Mobilbillet købt for sent".

Klageren anmodede samme dag Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”

**Henvendelse:** Hej, Jeg vil gerne klage fordi jeg havde købt en billet inden jeg blev kontrolleret. Jeg havde tanket mit rejsekort op online men det virkede ikke fordi der åbenbart går 5 timer inden det kan bruges efter optankning. Så jeg var hurtigt til at købe en normal billet inden kontrol. Jeg synes ikke det er rimligt jeg skal betale en bøde når jeg havde en billet i tide. Jeg er desuden hjemløs og

”

Den 11. marts 2021 fastholdt Midttrafik kontrolafgiften og begrundede dette med, at det er en betingelse ved køb af mobilbilletter, at billetten er købt og modtaget på mobiltelefonen før påstigning, hvilket klageren ikke havde overholdt. Midttrafik henviste endvidere til, at en optankning til

rejsekort via selvbetjeningen tidligst kan overføres til rejsekortet 24 timer efter bestillingen, hvis man skal rejse med bussen.

Klageren svarede, at reglerne om optankning ikke var rimelige, samt at han også oplevede problemer med Midttrafiks billetapp, fx at beløbet for køb af en enkeltbillet var blevet trukket to gange, fordi appen ikke virkede.

Midttrafik fastholdt fortsat kontrolafgiften og anførte, at klageren den 3. marts 2021 havde bestilt optankningen kl. 10:29, hvilket var efter kontrolafgiftens udstedelse kl. 10:16. Vedrørende Midttrafiks billetapp oplyste de, at et afbrudt køb ville fremstå som afventende på kontoen, og beløbet ville automatisk blive tilbageført til kontoen.

Uddrag af historikken for klagerens rejsekort:

-	07-03-2021 09:16	Tank-op	Linje : 4A Mosen/Tingskov Allé (Aarhus Kom)	150,00	98,18		
Parameter	Beskrivelse						
Bestilt af	Kunde						
Bestilt kl.	03-03-2021 10:29						
Bestillingsnr.	23949008						
Sted	Selvbetjening						
Klik <a href="#">her</a> for at se detaljerede transaktioner for denne handling							
<a href="#">Udskriv denne handling</a>							
+	24	07-03-2021 09:16	Linje : 4A Mosen/Tingskov Allé (Aarhus Kom)	09:47	Linje : 4A Klosterortvet (Aarhus Kom)	-22,80	75,38

#### *Kontrolafgiften af 28. april 2021:*

Den 28. april 2021 rejste klageren igen med Midttrafiks buslinje 4A, da der var kontrol i bussen. Klageren kunne ikke forevise en billet, hvorfor han kl. 19:59 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 2. maj 2021 Midttrafik om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”

**Henvendelse:** Hej, Jeg har købt flere billetter med mobilepay men jeres midttrafik app virker ret dårligt. Jeg køber hver dag cirka 2 billetter for at komme frem og tilbage. Så jeg vil ikke være med til at få gratis bøder fordi jeres midttrafik app ikke loader købet. Det er meget tit at jeg ender med at købe tre billetter på midt trafik før købet er gennemført. Kan i ikke bare fikse jeres app. Det er SKAL gå til højeste ret fordi i kan ikke blive ved med at udele gratis bøder til danskerne på den måde. Jeg kunne godt tænke mig at finde en løsning på det her da det ikke er første gang tak.Mvh.

”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at klageren i henhold til billetappens administrationslog ikke havde købt og modtaget en mobilbillet på sin telefon før påstigning. Midttrafik henviste endvidere til, at billetappen er under konstant overvågning, hvorfor det hurtigt vil blive opdaget, hvis der er problemer med appen, hvilket ikke var tilfældet den pågældende dag.

Klageren anmodede på ny Midttrafik om at fratage kontrolafgiften og anførte, at han køber billet fra Midttrafik hver dag, at der var tekniske problemer med appen, og at man burde få annulleret sine bøder, når man som passager køber billetter i bussen.

Nogle dage senere skrev han igen til Midttrafik og opfordrede til at få "fikset" appen i stedet for at uddele bøder.

Disse to henvendelser blev ikke besvaret af Midttrafik, før klageren indbragte sagen for ankenævnet den 12. maj 2021.

Midttrafik har under sagens behandling i ankenævnet oplyst, at Midttrafiks billetapp er under konstant overvågning, og at appens administrationslog viser, at der den 28. april 2021 i tidsrummet fra kl. 19:30 til kl. 20:00 blev solgt 161 mobilprodukter.

Midttrafik har endvidere indsendt logs for klagerens billetkøb i Midttrafik-appen. Det fremgår, at klageren den 28. april 2021 foretog ét mobilbilletkøb kl. 16:18. Denne mobilbillet var således udløbet mere end 2 timer før kontrollen. Loggen viser endvidere, at klageren ikke havde nogen uafsluttede køb. De indsendte logs har været forelagt for ankenævnet.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Midttrafik har på forespørgsel fra sekretariatet indsendt følgende information vedrørende salget af mobilprodukter i Midttrafik-appen i tidsrummet fra kl. 19:30 til kl. 20:00 den 28. april 2021:

"Jeg har en korrektion til det oplyste tal. Det korrekte tal er 161 – og altså ikke 2.294 som oplyst. Jeg har talt med sagsbehandler og fundet frem til, hvordan fejlen er opstået. Tallet findes ved at lave et udtræk til excel over salget den pågældende dag. Herefter har sagsbehandler markeret salget i intervallet 19.30-19.59 med musen og aflæst i bunden af skærmen.

Time	App	MobilePay	Fastpris	Tiløb 1 zone	0	0	1	0	12	Midttrafik
28-04-2021 19:56:24	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:56:01	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:57:22	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:57:04	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:58:01	App	App	MobilePay	Ungdomskort	1	0	0	0	390	153 Midttrafik 802172 UU
28-04-2021 19:59:11	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:59:15	App	App	MobilePay	Enkeltbillet	0	0	1	0	22	2 Midttrafik
28-04-2021 19:59:48	App	App	Netaxcept	Ungdomskort	1	0	0	0	390	153 Midttrafik 801534 UU

Dette viser dog en sammentælling af alle registrerede felter i det markerede område, hvilket kan være op på 16 pr. salg. Jeg har sikret, at lignende fejl ikke opstår igen.

Jeg kan kun dokumentere salget i et tidsinterval via specifikation for de enkelte salg, jeg har dog fjernet en række oplysninger, så kun salgstidspunkt og Ordre-ID fremgår.

Det er beklageligt, at der er oplyst forkert tal. Selve fejlen i oplysningen har dog ingen betydning for afgørelsen. Det væsentlige er, at der har været kontinuerligt salg i hele tidsintervallet. Som det fremgår af nedenstående tabel, er der salg i alle minuttal.

[Tabellen er ikke medtaget i sagsfremstillingen, men har været forelagt for ankenævnet.]

Salgsniveauet er i øvrigt normalt i forhold til en onsdag aften i COVID-19 perioden. Se nedenstående sammenligning med 3 onsdage i samme tidsinterval:

Dato	Antal salg
21-04-2021	155
28-04-2021	161
19-05-2021	161
26-05-2021	140

”

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være købt og modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

#### *Vedrørende kontrolafgiften af 3. marts 2021:*

Ankenævnet lægger til grund, at bussen ankom til stoppestedet kl. 10:13:26 og afgik derfra senest kl. 10:14:04, samt at klagerens mobilbilletkøb blev gennemført kl. 10:14:22.

Selv om klageren modtog sin billet før kontrollen og således kunne forevise den for kontrollørerne, blev den ikke modtaget, før han steg på bussen, og billetten var derfor i relation til rejsereglerne ikke gyldig som rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren kl. 10:29 – efter kontrolafgiftens udstedelse – bestilte en optankning til sit rejsekort kan ikke føre til et andet resultat.

#### *Vedrørende kontrolafgiften af 28. april 2021:*

På baggrund af de fremsendte logs for klagerens købshistorik i Midttrafik-appen lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde købt en mobilbillet – eller havde forsøgt at købe en mobilbillet – i Midttrafik-appen forud for den pågældende rejse med buslinje 4A.

Da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

For så vidt angår begge kontrolafgifter, bemærker ankenævnet, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Endvidere er dette et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel fra rejsens begyndelse, hvis det accepteres, at mobilbilletter kan bestilles og modtages efter påstigning.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgifterne.

### **RETSGRUNDLAG:**

I lov om trafikkselskaber § 29 fremgår trafikkselskabernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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 750 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:

”

#### **2.4.3. Brug af 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 - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

”

I Midttrafiks egne rejseregler er fastsat følgende:

”

Billettering -

---

Du skal købe eller kunne fremvise en gyldig billet eller et gyldigt kort, når du stiger på bussen, Letbanen eller Midtjyske Jernbaner.

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.

Hvis du opdager, at maskinstemplingen er forkert, skal du straks meddele det til chaufføren.

Hvis du forsøger at checke ind med dit rejsekort, men oplever, at en kortlæser er ude af drift, skal du sige det til chaufføren. Læs særlig info vedr. Aarhus bybusser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner under nedentående punkter.

”

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg vælger at klage da jeg 2 gange har modtaget 1 bøde fra Midttrafik. Jeg havde den ene gang hurtigt købt en billet i bussen da mit rejsekort ikke virkede selvom jeg lige havde tanket det op. Der skal nemlig gå 5 timer inden det kan bruges. Den anden gang havde jeg købt 2 eller 3 billetter med mobile pay men Midttrafik app'en loaded ikke købet og jeg fik en bøde. Jeg køber hver dag 2 billetter for at komme frem og tilbage og bruger cirka 2 timer på transport om dagen.

Jeg håber på at i som anernævn kan finde en rimlig løsning på det her. Jeg ser at danskerne modtager lidt for ofte gratis bøder. Specielt dem som tager bussen.

Jeg er hjemløs og bor på et forsøgshjem hvilket gør at pengene er små og jeg er i en presset situation i forvejen."

### **Indklagede anfører følgende:**

"

Midttrafik fastholder afgift [ ] udstedt til klager d.3.3.2021 og afgift [ ] udstedt til klager d. 28.4.2021.

[ ]

Klager kørte d. 3.3.2021 med linie 4A og billetkontrollørerne stod på bussen ved stoppestedet Lokalcenter Viby, hvor klager allerede var i bussen.

Klager fremviste en mobilbillet, der var købt for sent, 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."*

Klager kørte med vogn 492 på linie 4A og bussens GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet Lokalcenter Viby kl. 10:13:41 og kørte fra stoppestedet igen kl. 10:14:04.

Klager har ikke oplyst hvor han stod på bussen. Billetkontrolløren har oplyst, at klager allerede sad i bussen da han og hans kollega steg på bussen ved stoppestedet Lokalcenter Viby. Bussens elektroniske tæller viser, at der ved stoppestedet Lokalcenter Viby steg 2 passagerer på bussen – dvs. kontrollørerne.

Vi har via appens administrationslog undersøgt hvornår der er bestilt og købt en billet fra mobilnummer [ ] den 3/3 2021 og sammenholdt disse med bussens GPS.

Appens administrationslog viser, at klager bestilte sin billet kl. 10:14:00 og købte mobilbilletten kl. 10:14:22 hvilket er for sent. Klager oplyser da også selv, at han hurtigt købte en billet, da han ikke kunne tjekke ind på sit rejsekort. Kontrollør har sat kryds i "Mobilbillet købt for sent". Kontrollør har noteret følgende bag på kontrolblanketten: "Kunden stillede generelle spørgsmål om rejsekort."

Klager skriver til Ankenævnet, at hans rejsekort ikke virkede, selv om han lige havde tanket det op. Han skriver endvidere i den oprindelige klage, at han ikke kunne tjekke ind på trods af optankning, hvorefter han hurtigt købte en billet.

Udskrift fra kundens rejsekorthistorik viser, at kunden foretog optankning via selvbetjeningen d. 3.3.2021, kl. 10.29 – dvs. 13 minutter **efter**, at kontrolafgiften blev udstedt.

Selv hvis klager havde forsøgt optankning inden billetkontrollen ville kontrolafgiften blive fastholdt, idet det fremgår af betingelserne for optankning af rejsekort via selvbetjeningen, at ved rejse med bus der kan gå op til 24 timer, før det overføres til et rejsekort.

I vedhæftede eksempel på en optankning via computer, kan man se (pkt. 1 - før beløb vælges), at der udover det oplyste bl.a. også står; *"Checker du ind i en bus, kan gå op til 24 timer før det overføres til et rejsekort."*

Når optankningen er gennemført på computeren, kommer der en kvittering frem på skærmen (pkt. 3), hvor der bl.a. står: *"Der går et stykke tid inden beløbet overføres til dit rejsekort. I menuen Bestillinger til mit rejsekort kan du se hvornår det er klar. Det er først når beløbet er overført til dit rejsekort, at du kan rejse for det."*

Der er vedhæftet et eksempel på menupunktet "Bestillinger til mit rejsekort", lige efter en optankning. Her kan man se, at status på optankningen er "Bestilt", og der står bl.a.; *"Bestillinger overføres ikke til dit rejsekort med det samme."*



Klager kørte d. 28.4.2021 med linie 4A.

Klageren kunne ved billetkontrol ikke forevise gyldig 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."*



Klager skriver til Midttrafik:

"Jeg har købt flere billetter med mobilepay men jeres midttrafik app virker ret dårligt. Jeg køber hver dag cirka 2 billetter for at komme frem og tilbage."

Klager skriver endvidere til Ankenævnet:

"Den anden gang havde jeg købt 2 eller 3 billetter med mobile pay men Midttrafik app'en loaded ikke købet"

Vi har via appens administrationslog undersøgt hvornår der er bestilt og købt en billet fra mobilnummer [redacted] den 28.4.2021. Appens administrationslog viser, at der ikke er bestilt eller købt en billet den 28.4.2021. Der er heller ingen uafsluttede køb den 28.4.2021, hvilket der vil være, hvis man har påbegyndt et køb.

Det seneste køb er foretaget d. 15.4.2021 og det seneste uafsluttede køb er registreret d. 16.4.2021.

Midttrafiks app er under konstant overvågning, og det vil hurtigt blive opdaget hvis der er problemer med appen. Appens administrationslog viser, at der den 28.4.2021 i tidsrummet fra kl. 19:30 til kl. 20:00 blev solgt 2294 mobilprodukter, hvorfor der ikke var fejl på appen.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at klager skriver til Midttrafik 7.5.2021 og 10.5.2021. Disse havde Midttrafik ikke nået at besvare, inden vi modtog anken, hvorfor disse ikke er besvaret til klager. Der er dog ikke noget nyt i disse henvendelser i forhold til sagen. "

Klageren har ikke haft yderligere kommentarer, men har fastholdt klagen.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand