

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0225

**Klageren:** XX og YY  
8270 Højbjerg

**Indklagede:** Midttrafik  
**CVR-nummer:** 29 94 31 76

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift til dem hver på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden deres påstigning på bussen

**Klagerne gør gældende:** De fik øje på bussen og kom løbende over gaden, og inden de trådte ind i bussen, havde de begge nået at åbne deres Midttrafik-app. De manglende kun at trykke "brug klip" for at købe billet, hvilket de ikke fik lov til af kontrollørerne

**Midttrafik gør gældende:** At reglerne er klare, og passageren skal have modtaget billetten på telefonen inden påstigning. Der er i modsætning til, hvad klagerne gør gældende, ikke logget en aktivering af appen for at købe et klip

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Rolf Høymann Olsen  
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. februar 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, der sender betalingsoplysninger til klagerne.

Da klagerne 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår kontrolafgifter på hver 1.000 kr., som klagerne blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 9. april 2024 i Midttrafiks buslinje 100.

Klagerne kom løbende over gaden til bussen ved stoppestedet, Jægersgårdsgade, og havde åbnet deres Midttrafik-app, som de kun manglede at købe et klip i, inden de steg på bussen. Ved samme stoppested steg også kontrollørerne ombord.

Kontrollørerne havde logget deres påstigning kl. 22:16:59, og bussen forlod stoppestedet mellem kl. 22:17:19 og kl. 22:17:31, hvor den ifølge GPS var i fart med 30 km/t:

09/04/2024 22:16:49	Jægersgårdsgade (Arrive) (Stop 2)	48 sek	20 km/t
09/04/2024 22:17:04	Jægersgårdsgade	61 sek	0 km/t
09/04/2024 22:17:19	Jægersgårdsgade	72 sek	0 km/t
09/04/2024 22:17:31	Jægersgårdsgade (Departure) (Stop 2)	91 sek	30 km/t

Da klagerne ikke havde modtaget nogen billet på telefonen inden påstigning, blev de hver pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 22:19:52 og kl. 22:21:00.

Klagerne anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at

”Jeg har brugt bus 100 rigtig mange gange og er før kommet i sidste øjeblik og har lavet billetten i bussen og vist den efterfølgende til chaufføren, helt uden problemer! Det essentielle må vel være at man laver billetten/betaler for sin rejse. Vi er alle voksne og ordentlige mennesker på omkr. de 60 år og 60+, der har råd til, -og altid betaler vores rejser. Så vi håber at I vil trække bøden tilbage da det, ganske enkelt, er ud over det rimelige, voldsomt uretfærdigt og groft, da vi jo ikke rigtigt kunne gøre andet end dét vi gjorde.”

Midttrafik fastholdt kontrolafgifterne med den begrundelse, at

Der oplyses i henvendelsen, at du og din medrejsende måtte løbe for at nå bussen og derfor ikke nåede at lave en billet. Der oplyses også, at I flere gange har lavet billetten i bussen og efterfølgende vist den til chaufføren.

I forbindelse med behandling af kontrolafgiften har jeg undersøgt de data Midttrafik får retur af billetkontrolløren. Billetkontrolløren har noteret: ingen billet. Derudover har kontrolløren noteret, at kunden ville købe billetten i bussen.

Det nævnes også i henvendelsen, at kontrollørerne ikke vil høre på dig og din medrejsende og bliver ubehøvede. Jeg beklager den oplevelse du havde under billetkontrollen. Det er absolut ikke det, Midttrafik ønsker for vores kunder. Midttrafik har en klar forventning om, at kontrollen bliver udført på en professionel måde og med respekt for vores kunder. Ligeledes forventer Midttrafik, at kunderne følger kontrollørens anvisninger.

Kontrollørerne tager ikke stilling til den enkelt sag, idet deres opgave udelukkende er at kontrollere, om vores kunder rejser med en gyldig billet i henhold til Midttrafiks rejseregler og handelsbetingelser for brug af mobilbilletter, og de skal derfor ikke indgå i en dialog om kundens hensigter. Der opstår ind i mellem situationer hvor der udvises konduite i forbindelse med udstedelsen af en kontrolafgift. I sådanne situationer er der særlige forhold, der gør sig gældende. Det kan for eksempel være et kort, der er udstedt med forkerte zoner af salgsstedet, eller en rejsebestemmelse, som kan misforstås. Ingen billet eller mobilbillet købt for sent hører ikke ind under denne kategori og kontrolafgiften kan derfor ikke nedsættes eller annulleres.

Kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag, idet du rejste uden gyldig billet.

Jeg vil gerne understrege, at jeg på ingen måde tror, at du ville undlade at rejse uden en gyldig billet. Under en billetkontrol skelnes der ikke mellem god og ond tro. Der vurderes udelukkende, i henhold til de gældende rejseregler samt handelsbetingelser, om passageren har en gyldig billet eller ej, uanset årsag. Ligeledes sagsbehandles der ud fra gældende rejseregler og handelsbetingelser. Rejsereglerne er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter det samme regelsæt.”

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor Midttrafik, har oplyst, at når man åbner appen for at købe et klip, registreres dette i loggen som et uafsluttet køb, hvis det ikke gennemføres, og der er ingen logninger den pågældende dato.

Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. 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 kundens køb i billet-app:

## Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer	Pris	Passagertyper
2023-11-18 10:20	Fastpris	Billund Airport til Aarhus C	162.00	1 Voksen
2023-10-26 17:51	Klippekort	2 zoner		1 Voksen
2022-12-10 23:47	Klippekort	2 zoner		1 Voksen
2022-11-27 16:28	Enkeltbillet	2 zoner	22.00	1 Voksen

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Gåseddel: 09/04 22:16 [REDACTED] (1058)	
Start	Slut
09/04-2024 22:16:59	09/04-2024 22:24:09
Gruppe	Stop
4	Jægergårdsgade/M. P. Bruuns Gade (Aarhus Kom)
Afvigelse	
0	
Antal passagerer	Antal kontantgebyrer
4	0
Note	Bemærkning
ks ok hun vil købe i bussen	Siddende buspassager (SB)

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerne ikke havde modtaget mobilbilletten på deres telefoner inden påstigning på bussen. Dette er et krav 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 kontrolafgifterne til klagerne 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 kontrolafgifterne skal frafaldes.

### RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 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.

**"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  
Nævnensformand