

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0257
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
8220 Aarhus V
- 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 eller Letbanen
- Klageren gør gældende, at billetten allerede var købt på telefonen inden påstigningen, men at systemet var langsomt til at sende selve billetten til telefonen
- Midttrafik fastholder kontrolafgiften og gør gældende, at billetten må være købt efter påstigningen, når tiderne sammenholdes med bussens GPS
- 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 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel

forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt i forbindelse med en rejse den 23. januar 2025 i buslinje 6A i Aarhus.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Globus1/Åby Ringvej, som bussen forlod i tidsrummet mellem kl. 09:20:31 og 09:20:44, hvor bussen ifølge GPS var i fart med 32 km/t.:

Pos.	190	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:20:31</u>	Station	Globus1
Forsinkelse	87 sek	Hastighed	0 km/t
Service			
Pos.	191	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:20:44</u>	Station	Globus1 (Departure) (Stop 14)
Forsinkelse	104 sek	Hastighed	32 km/t
Service			
Pos.	192	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:20:46</u>	Station	
Forsinkelse	42 sek	Hastighed	38 km/t
Service			
Pos.	193	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:21:02</u>	Station	
Forsinkelse	33 sek	Hastighed	47 km/t
Service			
Pos.	194	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:21:17</u>	Station	
Forsinkelse	33 sek	Hastighed	22 km/t
Service			
Pos.	195	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:21:26</u>	Station	Silkeborgvej/Viby Ringvej (Arrive) (Stop 15)
Forsinkelse	26 sek	Hastighed	33 km/t
Service			
Pos.	196	Status	Planmæssig
Tidspunkt	<u>23/01/2024 09:21:42</u>	Station	Silkeborgvej/Viby Ringvej
Forsinkelse	38 sek	Hastighed	0 km/t
Service			

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Globus1/Åby Ringvej kl. 09:20:26:

Start	23/01-2024 09:20:26	Slut	23/01-2024 09:24:12	Kontrollør	[Redacted]
Gruppe	91	Stop	Globus1/Åby Ringvej (Aarhus Kom)	Linje	6A Skåde
Afvigelse	0			Busnr.	513
Antal passagerer	5	Antal kontantgebyrer	0	Antal girogebyrer	0
Billetvalmask. ude af drift?	Nej	Zonevisning ude af drift?	Nej	Billetmask. ude af drift?	Nej
Gruppenr.	91	Note			
Antal services					0

Klagerens datter bestilte mobilbilletten på telefonen kl. 09:20:38, hvor den blev lagt i kurv. Billetten blev leveret og modtaget på telefonen kl. 09:22:51.

Billetloggen:

### Tider

Lagt i kurv:	2024-01-23 09:20:38
Købt:	2024-01-23 09:22:51
Gyldig fra:	2024-01-23 09:22:51
Gyldig til:	2024-01-23 11:37:51

### Zoner

Antal zoner:	2
Fra:	Aarhus Nord (4302)

### Stoppesteder

Fra:	Globus1/Åby Ringvej (Aarhus Kom)
------	----------------------------------

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 09:23:42:

Start	Beløb	Årsag
23/01-2024 09:23:42	1000	For sen billetering

Klagerens datter anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun plejer at bruge Rejsekort, eller at køre med sin bror i bil i skole:

”

**Henvendelse:** Jeg var på vej ind i bussen, fordi jeg blev sat af. Normalt jeg plejer at bruge rejsekort, eller kører med min bror for det meste, fordi tager i skole hverdag. Han lod mig ik engang snak ud, og sagde at han bliver nød til at give bøde, fordi det hans job og at jeg skulle købe inden jeg trådt ind i bussen, men det havde jeg, bare lige på stedet fordi havde travlt. Altså jeg var lige hoppet på. Han sagde at hvis jeg snakkede med jer ville i nok forstå og hjælpe. Det var hans ord ikke mine. Jeg syntes ikke det fair, at jeg får en bøde på grund af det. I må selv gerne tjek midttrafik. Alle de dage jeg ikke kan kører med min bror, bruger jeg midttrafik, fordi er dum og glemmer rejsekort. Selve midttrafik virkede ikke engang, jeg køber altid. Men den var bagud det er virkelig ikke min skyld. Har fået bøde før, har lært af mine fejl, så hvorfor skulle jeg gentage. Det er ikke retfærdigt overhovedet.

”

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at billetloggen ikke viste driftsproblemer den pågældende dag, hvor der var blevet solgt 506 billetter mellem kl. 09:00-09:30:

”

Vi har for en sikkerheds skyld undersøgt, om der skulle have været driftsforstyrrelser på Midttrafiks app den pågældende dag. App'en er under overvågning, og det vil hurtigt blive opdaget, hvis der er problemer. Hvis Midttrafik app ikke virker på grund af systemsvigt eller lignende, orienterer Midttrafik chaufførerne og kontrollørerne. I den situation vil du ikke blive afkrævet billet.

App'ens administrationslog viser, at der ikke var driftsforstyrrelser den 23/01/2024 omkring det tidspunkt du var med bussen. Der er denne dag gennemført salg af billetter via app'en hvert minut i tidsrummet mellem kl. 09:00 til og med kl. 09:30, i alt 506 salg. Hvis du har oplevet problemer med Midttrafik app'en, har det været lokalt på din enhed. Som i andre web-baserede tjenester hænder det indimellem, at man som bruger bliver logget af, eller at app'en skal opdateres. Det er dit eget ansvar som bruger af Midttrafik app at holde app'en opdateret og at være logget ind, så du kan fremvise din billet til billetkontrolløren.

Det er dit ansvar, at du har en gyldig billet. Hvis der er problemer med Midttrafik app på din enhed, skal du købe billet på anden vis. Men først er der en række ting, du kan prøve:

- Tjek, om Midttrafik app kan anvendes på din enhed. Midttrafik app kan anvendes på iPhone, iPad og iPod touch med iOS version 13 eller nyere og enheder med Android version 5.0 eller nyere. Du finder typisk information om styresystemet under Indstillinger. Bemærk at betaling i ældre versioner af appen med enten MobilePay eller kort kræver mindst Android 4.4.
- Prøv at genstarte Midttrafik app, og hvis det ikke hjælper, kan du genstarte din enhed.
  - Tjek, at du har den seneste version af Midttrafik app. Se efter opdateringer i App Store (iOS) eller Google Play (Android).
  - Tjek, at GPS'en er aktiveret.
  - Tjek, at du adgang til internettet. Har du ikke adgang til internettet, skal du sikre dig, at mobildata er aktiveret, og at du har tilstrækkeligt data i dit mobilabonnement.
  - Tjek at din telefon er indstillet til at benytte mobilnetværkets tidsindstillinger.

Derudover kan vi anbefale, at du slår wi-fi fra og bruger det mobile netværk i stedet, når du bevæger dig i det offentlige rum. Hvis telefonen forsøger at fange Midttrafiks wi-fi, kan det medføre, at du ikke kan betjene app'en.

Du kørte med vogn nummer 513 på linje 6A med retning mod Skåde. Billetkontrollørerne startede billetkontrollen kl. 09:20:26 ved/efter stoppestedet Globus1/Åby Ringvej. Billetkontrolløren har noteret på kontrolafgiften: *For sen billettering og Købt billet efter kontrol i bussen.*

De informationer som Midttrafik får retur fra billetkontrollørerne er baseret på billetkontrollørernes observationer under billetkontrollen. Starten af billetkontrollen markerer det tidspunkt, hvorefter alle billetter købt af passagerer, der allerede rejser med bussen, anses for at være købt for sent.

”

Videre anførte de, at det afgørende ikke var, om billetten kunne vises ved kontrollen, men om den var modtaget på telefonen inden påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, da systemet var længe om at levere billetten.

Midttrafik har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften, selv om leveringen skete flere minutter efter bestillingen.

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.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket 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.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Tiderne for bussens afgang fra stoppestedet er mellem kl. 09:20:31 og 09:20:44, hvor den var i fart med 32 km/t.

Kontrollørerne loggede deres påstigning kl. 09:20:26.

Klagerens datter påbegyndte sin bestilling kl. 09:20:38.

Billetten blev modtaget kl. 09:22:51.

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 frafalde.

### **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