

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2022-0251
Klageren:	XX 5000 Odense C
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ingen steder kunne læse om, hvordan hun købte en billet, og derfor steg om bord, hvor hun straks spurgte kontrolløren om hjælp, der imidlertid udstedte en kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Jacob Ruben Hansen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Fynbus, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 30. oktober 2022 med Letbanen i Odense fra stoppestedet Albani Torv, hvorfra toget afgik kl. 15:06. Ved kontrol af hendes billet blev hun kl. 15:10 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi hun først havde købt sin billet kl. 15:07, hvilket var efter påstigning.

Loggen fra kontrolafgiften:

Kunde info

Kunde Id	10096
CPR nummer / Fødselsdato	131197-**** Vis CPR
Kundens navn	
Adresse	5700 Svendborg
Valideret	Kunden er verificeret

Kontrolafgift info

Kontrolafgift nummer	2018779 Rediger
Zone	1
Linje	LET1
Køretøjs nummer	6
Stop nummer	8724
Stop	Vesterbro13;
Tur ID	10
Påstigning	30-10-2022 14:53:22
Udstedt dato/tid	30-10-2022 15:10:25
Stået af	30-10-2022 15:13:50
Passager tal	31

Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Nej
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Ja
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	
FI Nummer	+71<000000020187795+86132761<
Gå seddel ID	49838
Gå seddel nøgle	c6b0fc8e257c8ee41f03db40d6f5a9c4
Udstedt af	cby - 1691
Tidsforbrug	2m 56s

Klageren anmodede dagen efter Fynbus om at annullere kontrolafgiften, da hun havde en billet fra kl. 15:07 og først var blevet pålagt en kontrolafgift kl. 15:10.

FynBus fastholdt kontrolafgiften den 1. november med den begrundelse, at hun ikke havde modtaget billetten på telefonen inden påstigning.

Derpå skrev klageren:

”Jeg er lige fornyeligt flyttet fra Svendborg til Odense. Jeg står og fumler med DSB appen inden afgang, jeg har desværre ikke forstået at det er jer der står for letbanen. Jeg står på letbanen, opsøger SELV kontrolløren, for jeg tænker han vil hjælpe mig, for selvfølgelig skal jeg have en billet!

Jeg spørger jeres kontrollør om hjælp men får en bøde istedet for. Efter at spørge ham 5 gange får han ENDELIG svaret mig. Jeg har en billet kvittering og det hele 15:07. Jeg har forklaret ham min situation flere gange, ender endda i et begyndende angstanfald inde i letbanen. Jeg forstår ikke hvorfor jeg ikke fik hjælp, nu da jeg selv opsøgt den. Har været pendler hele mit liv, har aldrig kørt uden billet, ku jeg aldrig finde på.

Det eneste jeg spørger om er hjælp fra en kontrollør og jeg fik alt andet end det medmenneskelighed og forståelse. Trods han kunne se min gamle adresse fra [xxvej] i Svendborg. Han får endda spurgt om jeg er rystet. Han har givet mig kontrolafgiften kl 15:10. Jeg har haft en billet. Og jeg synes ikke det er i orden at blive mødt sådan her. Dårlig stil.”



Klagerens billetter:

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



Fynbus fastholdt på ny kontrolafgiften den 3. november 2022, hvorefter klageren indbragte sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Fynbus er blevet bedt om at svare på de følgende spørgsmål, og de har svaret (med blå):

”

- 1) Den elektroniske log fra klagerens mobilkøb, herunder oplysninger om denne billet var den første hun købte i Fynbus' app?
Der er vedhæfter udskrift at kundes køb i mobilappen og det fremgår af denne, at den billet som sagen vedrører, IKKE var kundes første køb i appen, idet hun tidligere havde anvendt appen også senest en måned fra det relevante billetkøb.
- 2) Har FynBus haft sagen i høring hos den pågældende kontrollør vedrørende klagerens oplysning om, at hun rettede henvendelse for at få hjælp til billetkøb, hvorefter kontrolløren hjalp hende, og derefter udstedte en kontrolafgift?
Kontrolløren husker ikke den pågældende kontrolsituation. Generelt kan kontrollørerne, hvis relevant, give en kort vejledning til fremadrettet billetkøb, selvom de udsteder en kontrolafgift for ikke gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationer. Dette med henblik på at yde god service og som hjælp til gyldig rejsehjemmel fremadrettet.
- 3) Er der skiltning uden på selve Letbanens vogne om, at det koster en kontrolafgift at stige om bord uden gyldig rejsehjemmel?
Der er på selve letbanetogene ligesom busserne ikke skiltning, men på stoppestederne i stedet. Det må dog efterhånden også være almen viden for de fleste, særligt en der hyppigt rejser med offentlig transport, at det koster en kontrolafgift at rejse uden gyldig billet.
- 4) Hvorledes er der skiltet på stoppestederne om kundens muligheder for at købe billet, og at det koster en kontrolafgift at køre uden?
Der er vedhæfter billede fra letbanestoppested, som er placeret tæt på letbaneskinne, der viser tydelig vejledning i mange forskellige typer billetkøb, endda med QR koder der blot kan scannes, for at komme til rette sted at købe billet. Der er ligeledes vedhæftet billeder der beskriver reglerne, herunder at det koster en kontrolafgift at køre uden billet.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Billetter Tickets

Sådan får du billet til letbanen

How to get tickets for the tramway

Brug rejsekort

Rejsekortet er din nemmeste og billigste billet (spar op til 40 % med rejsekortet)

Bestil rejsekort på rejsekort.dk eller ved henvendelse hos DSB eller FynBus på Odense Banegård Center

rejsekort.dk

DSB eller FynBus på Odense Banegård Center

Use rejsekort

Rejsekort is an electronic ticketing card mainly for residents in Denmark. Save up to 40 % with rejsekort. Order your rejsekort at rejsekort.dk or by visiting DSB or FynBus at Odense Banegård Center (Central Station)

[Rejsekort.dk](http://rejsekort.dk)

DSB or FynBus at Odense Banegård Center

Enkeltbillet

Via FynBus Mobilbillet-app

Hent FynBus Mobilbillet-app til Android eller iOS. Betal for billet via MobilePay eller betalingskort

[iOS](http://ios.com) [Android](http://android.com)

Single ticket

Via FynBus Mobilbillet-app

Get the FynBus Mobilbillet app for Android or iOS. Pay with debit/credit card

[iOS](http://ios.com) [Android](http://android.com)

Enkeltbillet

Via FynBus' webshop

Køb billet online på FynBus' webshop. Betal via betalingskort

webshop.fynbus.dk

Scan QR

Single ticket

Via FynBus webshop

Buy tickets online at FynBus' webshop. Pay with debit/credit card

webshop.fynbus.dk

Scan QR

Særlige billetter

Special tickets

Odensebillet

Køb fysisk enkeltbillet

Odensebilletten gælder 1 time og kan købes i sælgesteder nær letbanen. De store aviser sælges steder via fynbus.dk/odensebillet

fynbus.dk/odensebillet

Scan QR

Odense ticket

Buy single ticket in shops

The Odense ticket allows you to travel all over Odense for 1 hour. See sales locations at fynbus.dk/odensebillet

fynbus.dk/odensebillet

Scan QR

Turistbillet

Rejs frit 1 eller 3 dage

Med en turistbillet kan du rejse frit med letbanen - og med FynBus på hele Fyn og Langeland. Køb billet for 1 eller 3 dage. Turistbilletter kan alene købes i ferieperioder

fynbus.dk/turistbilletter

Scan QR

Tourist ticket

For 1 or 3 days

The tourist ticket is available during holidays and allows you to travel with Odense Tramway and with FynBus (all over Funen and Langeland) for 1 or 3 days. Go to fynbus.dk - select English or German

fynbus.dk - Select language

Scan QR

⚠ Det er IKKE muligt at købe billet i letbanetog eller på letbanens stationer !
It is NOT possible to buy tickets on the trams or at the tramway stations !

Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk













Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Ankenævnet
for Bus, Tog og Metro

Årdrød Central Station Spor Track 2


Station	Rejsetid Travel time
Center	11 min
Årdrød	9 min
Årdrødsparken Årdrød	8 min
Årdrød	6 min
Årdrød	3 min
Årdrød Stationsvej	2 min
Årdrødsgade	1 min
Årdrød Banegård Central Station	↑

Information

 Stationer og letbanetog er videoovervåget.	CCTV cameras are monitoring trams and stations.
 Hunde er velkomne i letbanetog og på stationer, så længe de er i snor.	Dogs are welcome on trams and at stations, but must be on a leash at all times.
 Cykler kan medbringes i letbanetog. Indstigning ved døre med cykelsymbol (maks. 8 cykler pr. letbanetog).	Bicycles are welcome in the tram. Boarding via doors with bicycle symbol. (max. 8 bicycles per tram).
 For udlevering eller indlevering af tabte genstande, se odenseletbane.dk	For information on lost items, please see odenseletbane.dk
 Rejser uden gyldig billet udløser kontrolafgift. Se øvrige rejseregler på odenseletbane.dk	Travelling without valid tickets will result in a fine. For further travel regulations see odenseletbane.dk
 Benyt Rejsekort eller køb billet via appen FynBus Mobilbillet. Billetter kan ikke købes på stationer eller i letbanetog.	Use Rejsekort or buy ticket with FynBus Mobilbillet app. It is not possible to buy tickets at stations or on trams.
 Det er ikke tilladt at ryge i letbanetog og på stationer.	Smoking is not allowed on trams and at stations.
 Cykler, løbehjul, skateboards m.v. må ikke bruges på perroner eller i letbanetog.	Bicycles, skateboards, rollerskates, etc., may not be used on trams and at platforms.
 Det er ikke tilladt at indtage alkohol i letbanetog og på stationer.	Consumption of alcohol is not allowed on trams and at stations.
 Benyt nødtelefon ved akut fare.	Use emergency telecom in case of emergency.
 Førstehjælpskasse er tilgængelig i alle letbanetog.	First aid boxes are available on all trams.
 Ved større driftsforstyrrelser indsættes erstatningsbusser. Holdeplads er angivet på kort nedenfor.	During service interruptions, replacement buses are put into service. See location of bus stops on map below.

Stationskort Station map

Do er her / You are here



Linjekort Line map

Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Loggen fra toget:

Report setup - Stop Time Report

Station: Albany Torv
Date & Time:
 Time window
 Time period
Start: 30-10-2022 11:00
End: 30-10-2022 18:59

30-10-2022	ALT2	11:54:25	12:36:21	0:41:56	ALT2	11:54:45	12:36:50	0:42:05	1
30-10-2022	ALT1	12:32:19	13:24:59	0:52:40	ALT1	12:32:39	13:25:29	0:52:50	1
30-10-2022	ALT2	13:39:25	14:56:00	1:16:35	ALT2	13:39:45	14:56:22	1:16:37	1
30-10-2022	ALT1	14:17:19	15:40:17	1:22:58	ALT1	14:17:39	15:40:40	1:23:01	1
30-10-2022	ALT2	17:09:25	17:35:21	0:25:56	ALT2	17:09:45	17:35:47	0:26:02	1
30-10-2022	ALT1	17:47:19	18:09:20	0:22:01	ALT1	17:47:39	18:09:45	0:22:06	1
30-10-2022	ALT2	18:54:25	18:55:42	0:01:17	ALT2	18:54:45	18:56:07	0:01:22	1
30-10-2022	ALT2	11:09:25	11:49:54	0:40:29	ALT2	11:09:45	11:50:14	0:40:29	6
30-10-2022	ALT1	11:47:19	12:37:32	0:50:13	ALT1	11:47:39	12:38:03	0:50:24	6
30-10-2022	ALT2	12:54:25	14:25:36	1:31:11	ALT2	12:54:45	14:26:01	1:31:16	6
30-10-2022	ALT1	13:32:19	15:05:40	1:33:21	ALT1	13:32:39	15:06:06	1:33:27	6
30-10-2022	ALT2	16:24:25	16:06:01	-0:18:24	ALT2	16:24:45	16:06:24	-0:18:21	6
30-10-2022	ALT1	17:02:19	16:56:57	-0:05:22	ALT1	17:02:39	16:57:27	-0:05:12	6
30-10-2022	ALT2	18:09:25	18:10:42	0:01:17	ALT2	18:09:45	18:11:05	0:01:20	6
30-10-2022	ALT1	18:47:19	18:47:21	0:00:02	ALT1	18:47:39	18:47:51	0:00:12	6
30-10-2022	ALT2	12:09:25	12:47:48	0:28:28	ALT2	12:09:45	12:48:10	0:28:34	4
30-10-2022	ALT1	12:47:19	13:35:37	0:38:23	ALT1	12:47:39	13:36:01	0:38:25	4
30-10-2022	ALT2	13:54:25	14:44:34	0:50:09	ALT2	13:54:45	14:45:02	0:50:17	4
30-10-2022	ALT1	14:32:19	15:29:58	0:57:39	ALT1	14:32:39	15:30:22	0:57:43	4
30-10-2022	ALT2	15:39:25	16:19:10	0:39:45	ALT2	15:39:45	16:19:27	0:39:42	4
30-10-2022	ALT1	18:02:19	18:03:00	0:00:41	ALT1	18:02:39	18:03:24	0:00:45	4
30-10-2022	ALT2	11:24:25	11:56:59	0:32:34	ALT2	11:24:45	11:57:23	0:32:38	2
30-10-2022	ALT1	12:02:19	12:46:33	0:44:14	ALT1	12:02:39	12:46:51	0:44:12	2
30-10-2022	ALT2	13:09:25	14:06:43	0:57:18	ALT2	13:09:45	14:07:12	0:57:27	2
30-10-2022	ALT1	13:47:19	14:56:07	1:08:48	ALT1	13:47:39	14:56:36	1:08:57	2
30-10-2022	ALT2	14:54:25	16:00:50	1:06:25	ALT2	14:54:45	16:01:19	1:06:34	2
30-11-2022	13:27				AVLS				

Current Page No.: 1
Total Page No.: 2
Page 1 of 2
Zoom Factor: 100%

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med logs fra klagerens tidligere benyttelse af Fynbus' billetapp, logs fra Letbanen afgang fra stoppestedet og informationen på stoppestederne om billetkøb, herunder at der ikke kan købes billetter om bord, hvilket er tydeliggjort med en gul advarsels-trekant, finder ankenævnet, at klageren var eller burde have været vidende om, hvorledes hun kunne købe en gyldig billet til Letbanen.

Da mobilbilletter skal være modtaget på passageren telefon inden påstigning, og da dette ikke gjorde sig gældende for klagerens vedkommende, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det har i den relation ikke betydning, at passageren ved en efterfølgende kontrol rent faktisk kan vise en billet til kontrolløren.

Når en passager bliver pålagt en kontrolafgift og ikke foreviser noget ID, er der hjemmel til at sikre den pågældendes identitet ved opslag i CPR og ved at spørge nærmere ind til fx familierelationer.

Ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29, kan trafikkselskabet pålægge kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel. Og der kan laves opslag i CPR-registret til sikring af passagerens identitet.

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne.

”2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kun-dens ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.

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 kunde profil 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).

2.7.4. Identifikation

Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren gør gældende:

Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk

”Jeg er lige fornyeligt flyttet fra Svendborg til Odense. Jeg står og fumler med DSB-appen inden afgang, jeg har desværre ikke forstået at det er fynbus der står for letbanen.

Jeg står på letbanen, opsøger SELV kontrolløren, for jeg tænker han vil hjælpe mig, for selvfølgelig skal jeg have en billet! Jeg spørger fynbus’ kontrollør om hjælp til hvilken app jeg skal brug men får en bøde i stedet for. Efter at spørge ham 5 gange får han ENDELIG svaret mig. Jeg har en billet kvittering og det hele 15:07.

Jeg har forklaret ham min situation flere gange, ender endda i et begyndende angstanfald inde i letbanen. Jeg forstår ikke hvorfor jeg ikke fik hjælp, nu da jeg selv opsøgt den. Han får spurgt ”hvad vil du gøre”, på et tidspunkt, her er vi nået til stoppet efter, jeg får sagt at jeg gerne bare vil af, fordi jeg kan ikke trække vejret pga. mit begyndende angst anfald. Herefter tænder han sit bodycam, og nævner at han ringer efter politiet hvis jeg smutter.

Har været pendler hele mit liv, har aldrig kørt uden billet, ku jeg aldrig finde på.

Det eneste jeg spørger om er hjælp fra en kontrollør og jeg fik alt andet end medmenneskelighed og forståelse. Trods han kunne se min gamle adresse fra [xx-vej] i Svendborg.

Han får endda spurgt om om min mors navn som jeg synes er fuldstændig unødvendigt. Jeg er rystet. Han har givet mig kontrolafgiften kl 15:10. Jeg har haft en billet inden kontrolafgiftens eksistens. Jeg spurgte om hjælp, og forstår stadig ikke hvorfor kontrolløren ik bare hjælper mig, da jeg tydeligvis er en ny passager, der ik har taget letbanen før. Undskylder for mine gentagelser, men det er mig stadig en gåde at jeg har fået denne kontrolafgift.”

Indklagede har anført:

”FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

Fynbus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet.

Ved kontrollen den 1. november 2022 var kontrolløren i letbanetoget, da kunden stod på. Kontrolløren konstaterede, at kunden først havde købt sin billet kl. 15:07 efter påstigning af letbanetoget på Albani Torv hvorfra toget kørte kl. 15:06, hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. (Bilag d)

Kunden forklarer både ved sin henvendelse til FynBus og ved klagen til Ankenævnet, at hun steg på letbanetoget, førend hun havde købt en billet, idet hun ikke vidste, hvordan hun skulle købe billetten. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet og hun skulle derfor ikke være steget på letbanetoget, førend hun havde fundet ud af at købe en billet.

Det er beklageligt, hvis kunden har haft en oplevelse af, at kontrolløren ikke henvendte sig på en behagelig måde og ikke var hjælpsom. Det er dog ikke kontrollørens opgave at vejlede kunder i billetkøb, kontrollørens primære opgave er at kontrollere, om alle rejser på gyldig rejsehjemmel, hvilket klageren ikke gjorde og hvorfor hun fik en afgift. Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger,

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.”

Til dette har klageren anført følgende:

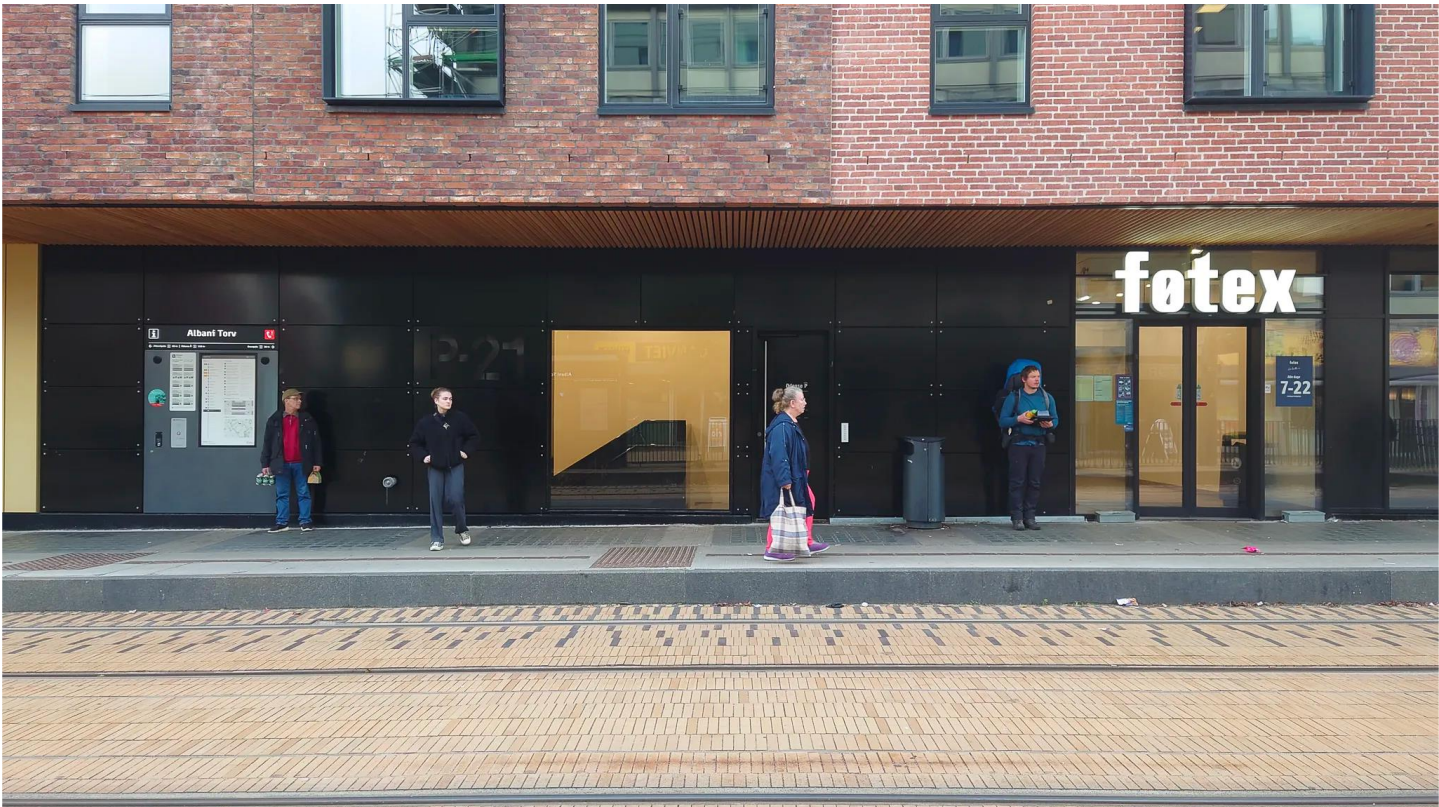
”Ifølge Odense kommune er Letbanen til for at sikre en **effektiv** transport “Letbanen er nødvendig for at sikre en effektiv transport til og fra området” Og desuden siger tidligere borgmester, Anker Boye “Vi har et **ansvar** for de borgere, som bor langs letbanen.” <https://www.odense.dk/presse/pressemeddelelser/pressemeddelelser-2013/finanslov-stoerste-investering-i-odense-siden-80erne> Fortalere for letbanen i Odense kommunes argument var, i sin tid, at bedregøre, effektivisere og optimere den kollektive trafik for både borgere og Turister (udefrakommende)



Hvis den skal være effektiv for turisten, skal det være nemt for udefrakommende at anskaffe sig en billet. “Det er dog ikke kontrollørens opgave at vejlede kunder i billetkøb, “ (Fra jeres svar) - Hvor skulle jeg havde henvendt mig? Fynbus’ Busser er genkendelige med deres hidsige grønne farve og store “FynBus” Logo. Letbanen er ugenkendelig, ingen logoer, intet. - Det ligner faktisk et tog. Udover det er Letbanes stoppesteder lige så ugenkendelige som selve Letbane toget. Ej heller nogen billetautomat i sigte.

Et lille skilt i en samling af andre informationer på størrelse med et kreditkort og noget der ligner en dørtelefon fra lang afstand er det eneste Fynbus kan tilbyde af hjælp. Ingen mulighed for køb af billet i Letbane toget, tjekke ind i letbane toget med rejsekort og ingen skiltning af Fynbus logo i letbane toget.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro



At få hjælp af nogen der ligner en autoritær person, er ej hellere en mulighed, da man må ikke snakke med det der ligner en lokomotivfører.

Automatikvej 1, 2860 Søborg
Tlf: 22 62 65 00
tirsdag kl. 9.30-11.30 og fredag 10:00-11:30
e-mail: mail@abtm.dk
www.abtm.dk



d. 1 November 2022, kl 15:06 er Letbanen kørt fra Albani Torv. Da Fynbus ingen form for god skiltring har med deres logo til udefrakommende som mig selv, har jeg vurderet at Letbanen ligner et tog. Så da jeg ser letbane toget på afstand har jeg stået med min DSB APP, klar til at købe en billet. Plus jeg er tidligere trofast pendler på Svendborg banen, så Tog = DSB. Jeg henvender mig til kontrolløren med det samme efter et umuligt køb af billet via DSB APP'EN. Det har aldrig været min intention at køre uden billet. Jeg henvender mig FRIVILLIGT til kontrolløren efter hjælp i det jeg stiger på letbanetoget, jeg viser ham endda min telefon med DSB appen åben. Fordi, igen, der er meget stor tvivl efter at have ventet på en informationsløs perron. Hvem skulle jeg havde henvendt mig til udover kontrolløren? For Letbanetoget er lige så informationsløst indvendigt som perronen. Jeg får hevet verbalt i kontrolløren flere gange efter information om, hvor/i hvilken app jeg kan købe min billet. 1. november kl 15:07 er jeg endelig i besiddelse af en billet, efter kontrolløren har trukket tiden ud med at spørge efter mit ID/CPR. Nr. Fynbus har lavet flere kampagner lign. Ála "Godbustur" (<https://fynbus.dk/godbustur>) Hvor de med deres egne ord nævner "**Noget af det aller vigtigste for os er at sikre, at passagererne har det så godt som overhovedet muligt, når de tager bussen.**" Det er uacceptabelt at blive behandlet på denne måde da mine intentioner altid har været, at overholde reglerne. De nævner selv at passageren skal have det så godt som overhovedet muligt. Jeg har følt det modsatte med dette sammenstød. - Jeg kunne have gemt mig i den anden ende af letbanen. - Jeg kunne have steget på i den anden ende for at undgå kontrolløren. Jeg forstår godt, at der er andre der kører uden billet, og det skal de ikke have lov til. Men jeg er ikke en af dem. Jeg henvender mig frivilligt til Fynbus' kontrollør omgående ved påstigning. Letbanen, som tidligere skrevet, er til for at optimere, effektivisere og forbedre den kollektive trafik i Odense. Hvis dette var tilfældet havde Fynbus optimeret deres information på perronerne, bedregjort servicen af billetkøb og effektiviseret deres kontrollør til at hjælpe hvem end der tager deres Letbane - som er dårligt skildret. Ja det er mit ansvar at have en billet, og det var derfor jeg henvendte mig til kontrolløren, for selvfølgelig skal jeg køre med billet. Jeg havde en billet inden

kontrolafgiften blev udstedt. Jeg skal ikke betale 1000 kr fordi Fynbus ikke kan finde ud af at vejlede eller informere deres passagerer. Det er deres ansvar. <https://fyens.dk/odense/letbanen-anklages-for-at-vaere-turistfaelde-gaestfra-flensborg-fik-kontrolafgift-paa-1000-kroner-og-rejser-kritik-af-billetsystem> Fynbus anerkender selv at det skal forbedres.”

Hertil har indklagede svaret:

”Det er kundens ansvar at sikre sig, at hun rejser på en gyldig billet. Det er dermed også kundens eget ansvar at undersøge hvor og hvordan hun kunne købe en billet, dette kunne hun fx have fundet ud af ved en simpel google søgning.

Det er muligt at anvende rejsekort, hvor der foretages check ind før påstigning. Der står de tydelige og genkendelige check ind standeren på samtlige steder hvor letbanetogene stopper, der er flere steder på strækningen hvor det er muligt at købe fysiske billet, der er information om mulighed for køb af billet med QR scanner flere steder og det er muligt at købe billet med FynBus billetapp. Der er dermed mange forskellige muligheder for billetkøb, som kunden kunne have anvendt.

Kundens hensigt er ikke relevant når klager over kontrolafgifter behandles, det er alene et spørgsmål om, om kunden har overholdt rejsereglerne, hvilket FynBus ikke mener at kunden i nærværende sag har, idet hun rejste uden gyldig billet.

Kunden henviser slutteligt til en artikel bragt FyensStifttidende, det skal for god ordens skyld bemærkes, at det er Letbanen der udtaler sig deri og ikke FynBus, ligesom det ikke er FynBus, der har indflydelse på hvordan letbanetogene ser ud samt er indrettet, idet Letbanen er en selvstændig virksomhed.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand