

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0385
Klageren:	XX 5260 Odense S
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ville købe en kontantbillet i letbanen, hvilket hun ikke var klar over, ikke var en mulighed Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 18. juni 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 17. september 2024 med letbanen til sin arbejdsplads i Odense C. Hun brugte normalt bilen til og fra arbejde, men da hun havde fået nyt arbejde centralt i Odense, valgte hun denne dag at tage letbanen for at undgå at skulle finde parkering centralt i byen.

Ifølge klageren var hendes betalingskort udløbet, og hun var derfor kun i besiddelse af kontanter. Hun havde ikke tidligere rejst med letbanen, men havde en formodning om, at hun kunne betale med kontanter ombord ligesom i bussen. Før hun steg på letbanen, orienterede hun sig ved stoppestedet for at finde information om kontant billetkøb, men kunne kun få øje på en QR-kode til køb af mobilbilletter samt rejsekortstanderen. Efter påstigning kunne hun ikke komme i kontakt med letbaneføreren og satte sig derefter.

Ved stoppestedet, Østerbæksvej, kom der billetkontrol i letbanen, og da klageren ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren anmodede efterfølgende Fynbus om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde en begrundet formodning om at kunne købe en kontantbillet ombord på letbanen, samt at der ikke var information på stoppestedet om kontantbilletter.

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 20. september 2024 med henvisning til, at klageren ikke havde fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Fynbus har oplyst til ankenævnet, at det ikke er muligt at købe kontantbilletter ombord på Odense letbane eller ved letbanens stoppesteder.

Sekretariatet har herefter anmodet Fynbus redegøre for, hvordan der oplyses om mulighederne for billetkøb ved letbanens stoppesteder.

Fynbus har oplyst, at der ved stoppestederne er adskillige røde klistermærker, der henviser til køb af QR billetter:

Billet

Scan for ticket



Åbn kameraet på din telefon.
Hold det op foran QR-koden.
Klik på linket, der kommer frem.

Open the camera on your phone.
Point it at the QR-code.
Tap the link that appears.

eller køb din billet
på letbanebillet.dk
or buy your ticket at letbanebillet.dk

Læs mere på den røde infotavle
eller på odenseletbane.dk
Read more on the red information board
or at odenseletbane.dk



Fynbus har endvidere oplyst, at der i midten af det overdækkede stoppested hænger en informationstavle indeholdende oplysninger om letbanens linje, generel information, stationskort og linjekort.



Under 'Information' er en række punkter oplyst. Det ene af punkterne henviser til andre muligheder for køb af rejsehjemmel. Under samme punkt står "Billetter kan ikke købes på stationer eller i letbanetog."

Spor Track 1

Information

	Stationer og letbanetog er videoovervåget.	CCTV cameras are monitoring trams and stations.
	Hunde skal være i snor eller i en taske. Små hunde i tasker rejser gratis. Større hunde rejser på børnebillet.	Dogs must be on a leash or in a bag. Small dogs in bags travel free. Larger dogs require a child ticket.
	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 erstatningsbussér. Se holdeplads på kortet nedenfor eller scan QR-kode.	During service interruptions, replacement buses are put into service. See bus stop location on map below or scan QR-code.

Stationskort Station map

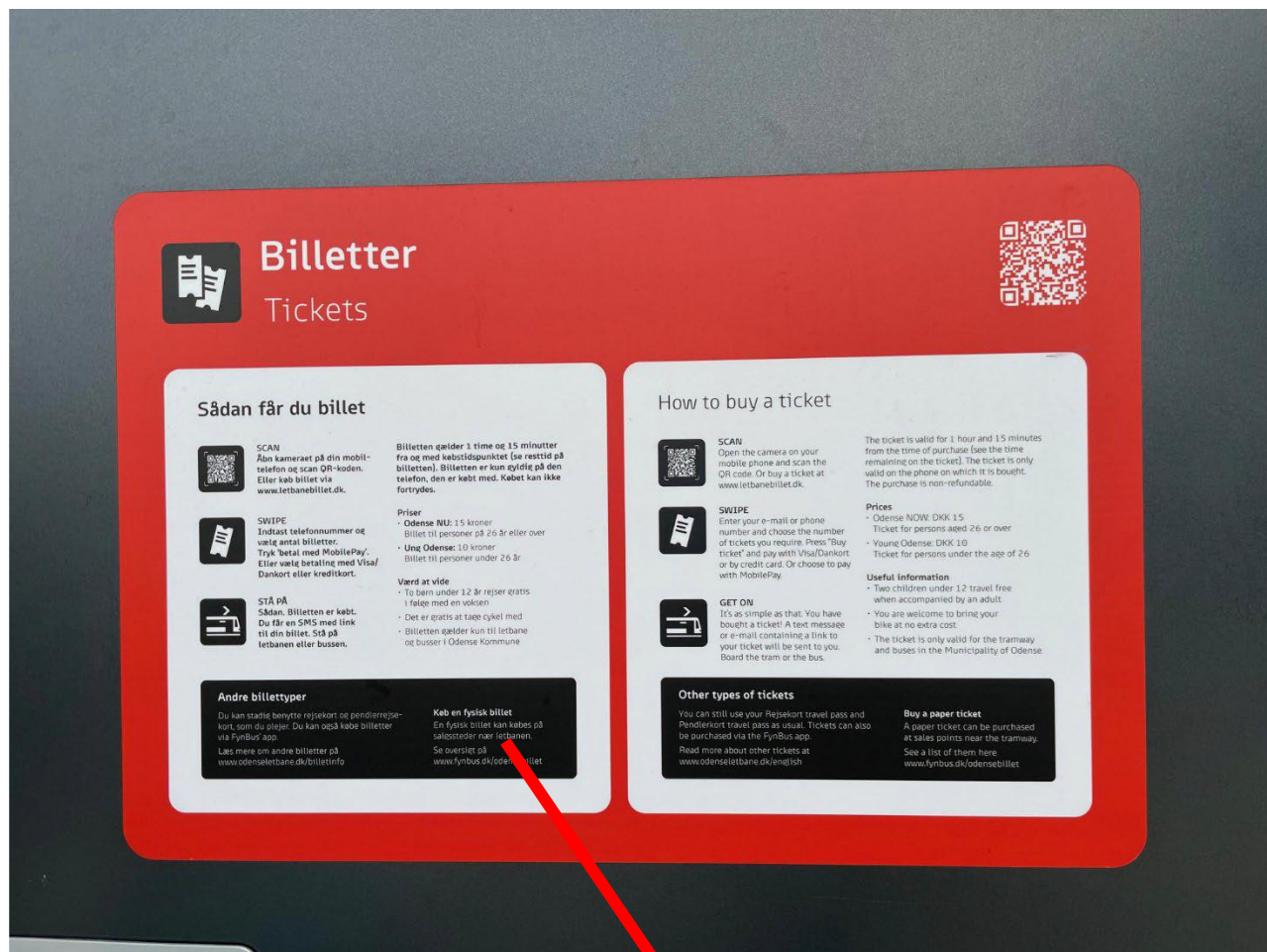


Holdeplads for erstatningsbus
Location for replacement bus

 Du er her
You are here



Ved siden af informationstavlen sidder et informationsskilt om billetter. Af skiltet fremgår, udover en vejledning om køb af QR-billetter, oplysninger om andre billettyper og en henvisning til letbanens hjemmeside. Dertil er der også en henvisning til FynBus' hjemmeside, www.fynbus.dk/odensebillet, indeholdende en oplistning af salgssteder af fysiske billetter nær letbanen.



Sekretariatets undersøgelser:

Ved søgning på www.fynbus.dk/odensebillet kommer følgende information:

Odensebilletten

Odensebilletten er en fysisk billet, der kan købes i udvalgte butikker langs Odense Letbane.

Billetten er gyldig til Odense Letbane og FynBus' busser i Odense Kommune. Billetten koster det samme som en 2-zones enkeltbillet.

Billetten er gyldig for 1 person (voksen eller barn).

Billetten er gyldig 1 time fra påført tidspunkt.

Du kan gratis tage 2 børn i alderen 0-11 år med på en voksenbillet.

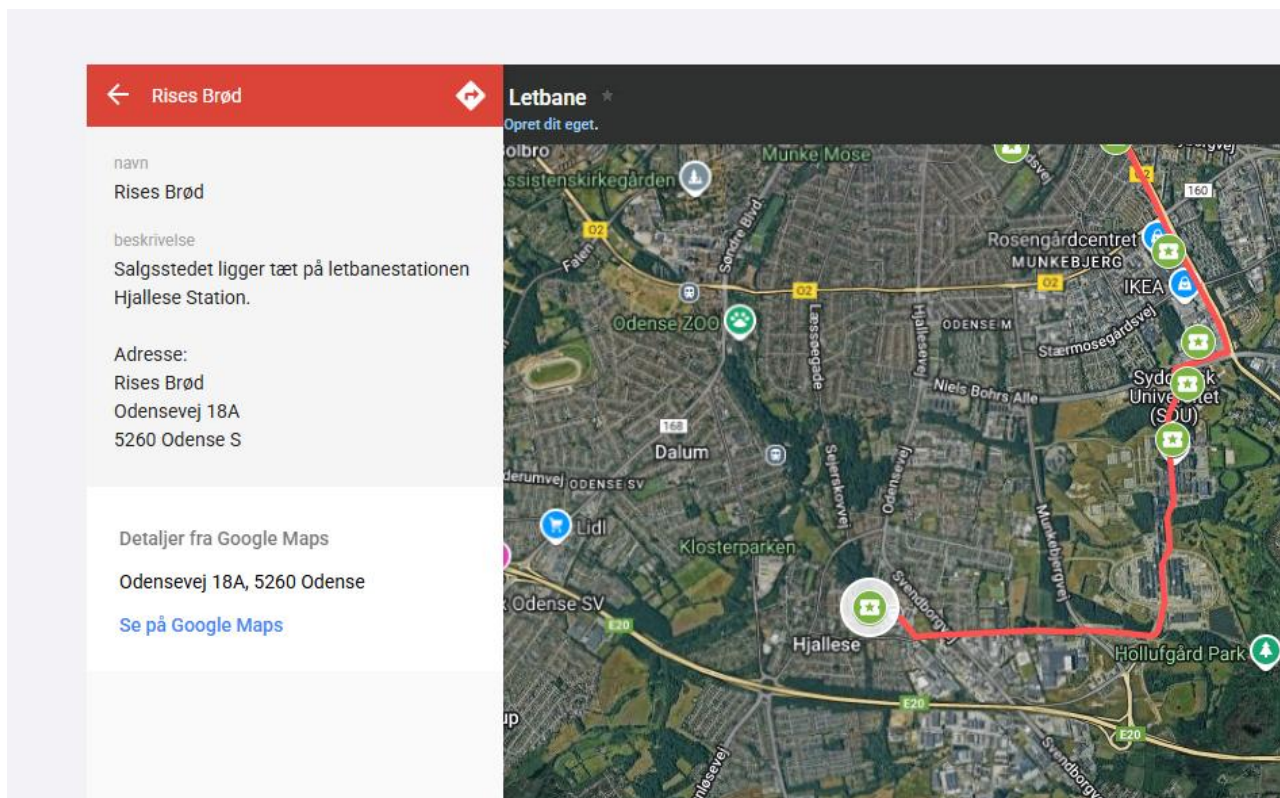
Er der rettet i billetten, er den ikke længere gyldig. Billetten kan ikke refunderes.

Har du spørgsmål til billetten, er du velkommen til at kontakte FynBus' kundecenter på 6311 2200.

Køb Odensebilletten hos disse salgssteder

Letbanestation	Salgssted	Adresse
Tarup Center	Løvbjerg	Rugvang 36-38, 5210 Odense NV
Vesterbro	Føtex Vesterbro	Vesterbro 39-51, 5000 Odense C
Kongensgade	Slikparadiset	Kongensgade 53, 5000 Odense C
Odense Banegård	FynBus Kundecenter	Dannebrosgade 10, 5000 Odense C
Odeon	City Biksen	Nørregade 50, 5000 Odense C
	Hotel Odeon	Odeons Kvarter 11, 5000 Odense C
Albani Torv	Politikens Kiosk	Skt. Knuds Kirkestræde 15, 5000 Odense C
	7-Eleven	Overgade 6, 5000 Odense C
	Føtex Food	Skomagerstræde 7, 5000 Odense C
Benedikts Plads	SuperBrugsen Albanigade	Albanigade 42, 5000 Odense C
Palnatokesvej	SuperBrugsen Rødegårdsvej	Rødegårdsvej 84-90, 5000 Odense C
Korsløkke	Saigon Marked	Christine Løvmands Vej 8, 5230 Odense SØ
Rosengårdcentret	RGC Information Store Torv	Ørbækvej 75, 5220 Odense SØ
Bilka	Bilka Kundeservice	Niels Bohrs Alle 150, 5230 Odense M
Cortex Park	Café På Mawi's	Cortex Park, 5230 Odense M
SDU	Academic Books	Campusvej 55, 5230 Odense M
Hjallese Station	Rises Brød	Odensevej 18A, 5260 Odense S

Se stationerne og salgsstederne på et kort:



Klagerens bopælsadresse ligger tættest på stoppestedet, Hjallese.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren har gjort gældende, at hun ville købe en kontantbillet til sin rejse med Odense letbanen, og da hun ikke tidligere havde rejst med letbanen, havde hun en formodning om at kunne købe en kontantbillet ombord ligesom i bussen, samt at der ikke havde været information på stoppestedet om kontantbilletter.

Klageren steg herefter på letbanen den 24. september 2024, men da det ikke var muligt at købe billet hos letbaneføreren, tog hun efterfølgende plads i letbanen. Ved kontrollen kunne klageren derfor ikke forevise gyldig billet. Dermed blev kontrolafgiften på 1.000 kr. pålagt klageren med rette.

Således som Fynbus har redegjort for den tilgængelige information ved letbanens stoppesteder, finder ankenævnet, at kunderne oplyses tilstrækkeligt om, at billetkøb skal ske inden påstigning.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved fysisk henvendelse i salgsstedet/butikken "Rises Brød" kunne have købt en Odensebillet kontant.

Den omstændighed, at klageren ikke havde intention om at rejse uden billet, kan ikke føre til et andet resultat, og klageren burde efter ankenævnets opfattelse – før hun steg på letbanen – have gjort sig bekendt med betingelserne for billetkøb, herunder at man skal have gyldig billet, når man stiger ombord.

På denne baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikelskaber § 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. 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg er daglig bruger af bilen. Så der er langt imellem jeg bruger det offentlige transport. Jeg har fået et job i Odense c, og der kan jeg ikke parkere uden at det skal koste en masse. Så jeg forsøger mig at tage letbanen første dag på job. Mit kort virker ikke da det udløber i september så jeg ventede på nyt kort. Derfor var kontanter det jeg brugte. Jeg står ved stationen og kan kun se QR koden til betaling og scanner til rejsekort. Men intet om kontant eller billetautomater. Jeg skal til at være på arbejde, så tænker der er en chauffør man kan spørge. Jeg kommer ind i letbanen og går mod chaufføren mens den kører. Der er lukket ind til ham og jeg kan ikke spørge om råd. Så tænker der kommer nogen og spørger om billet så kan jeg spørge

dem. Det gjorde der også, en kontroløre kom og det eneste hans fokus var at jeg sad uden billet. Jeg siger at jeg vil gerne have en billet men jeg har kun kontanter og jeg vidste ikke hvor jeg skulle betale det henne. troede chaufføren tog imod ligesom i busserne. Men han fik mig til at se dum ud og som om jeg bare vidste at der ikke tages imod kontanter i letbanen. det var jo en ting jeg skulle vide ifh til ham. så frem med det sygesikring. Jeg gav ham det uden videre. Han fortæller mig at jeg kan købe en billet i Bilka eller i en bus næste gang. Men det står der jo heller ingen steder? Så jeg tjekker stationerne dagene efter om der står nogle steder ifht kontanter, og der gør der altså ikke. Kontanter er ikke udløbet i Danmark, siden man ikke kan betale med dem i letbanen. Hvis I ikke vil have kontanter må I reklamere med det på stationerne. Men en bøde på 1000kr for en billet på 15 kr. uden reklame om ingen kontanter det giver jo ikke mening. Efterfølgende står jeg faktisk og venter på en bus for at købe en billet til letbanen som jeg fik anbefalet. Men buschaufføren sagde at det kan han ikke sælge mig. Så der er noget helt galt med dette system. Jeg er ikke enig i min bøde. Jeg får en bøde for noget der ikke står nogle steder på stationerne. kontanter kan man ikke bruge i 2024 i danske letbaner. Det giver ikke mening. Hvis man ikke vil have kontanter så reklamere man for det. Ligesom i butikkerne, "tager kun imod kort".

Indklagede anfører følgende:

"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, og at det er kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på kundens mobiltelefon før påstigning.

På <https://www.odenseletbane.dk/billetter> fremgår det, hvordan man køber alle billetprodukter, og at man altid skal have en billet før påstigning. Der står desuden, at der ikke er billetautomater på letbanens stationer, samt at man ikke kan købe billetter ved letbaneføreren.

Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand