

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0061

Klageren: XX
5230 Odense NØ

Indklagede: Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet udløbet pensionistkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var på vej til banegården for at forny sit pensionistkort, samt at hun havde problemer med at checke ind i Rejsekort-appen

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 7. maj 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 4. februar 2025 rejse med buslinje 75 fra Vollsmose til Odense Banegård for at forny sit pensionistkort, der var udløbet ved udgangen af januar måned 2025.

Klageren ville derfor benytte Rejsekort-appen til betaling for rejsen, men havde imidlertid problemer med at få appen til at fungere, da hun havde fået nyt betalingskort og oplevede problemer med at tilføje dette som betalingsmetode. Da hun ikke kunne få Rejsekort-appen til at fungere, steg hun på bussen uden at være checket ind.

Da der efterfølgende var billetkontrol i bussen, fik klageren udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Påstigning	04-02-2025 10:55:28
Udstedt dato/tid	04-02-2025 11:04:15
Stået af	04-02-2025 11:31:01
Passager tal	11
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
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
Sprog	Ukendt
Årsag	Andet
Bemærkning	Ikke fornyet pensionskort

Ifølge klageren stod kontrolløren allerede i døråbningen i bussen, da klageren steg på, og hun forklarede sin situation til kontrolløren, som derpå udstedte en kontrolafgift. Kontrolløren viste herefter klageren, hvordan hun kunne bestille et nyt pensionistkort i Rejsebillet-appen, hvilket hun efterfølgende gjorde.

Ifølge Fynbus var kontrolløren i færd med at kontrollere en anden kunde, da klageren steg på bussen. Mens kontrolløren talte med den anden kunde, og derefter gik frem for at tale med chaufføren, steg klageren på med sin cykel og satte sig ned. Ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel konstaterede kontrolløren, at klagerens pensionistkort var udløbet og udstedte en kontrolafgift. Herefter vejledte kontrolløren klageren om, hvordan hun kunne forny sit pensionistkort i Rejsebillet-app, hvilket klageren straks gjorde.

Det fremviste pensionistkort:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrollen den 4. februar 2025 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hendes pensionistkort var udløbet 31. januar 2025.

Da klageren ikke havde billetteret på anden vis inden påstigning på bussen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at det var muligt for klageren at forny sit pensionistkort i Rejsebillet-app, hvilket klageren gjorde straks efter billetkontrollen, og at klageren således havde denne salgskanal til rådighed inden sin påstigning.

Det af klageren anførte om, at hun var på vej til Odense Banegård for at forny sit pensionistkort, samt at hun havde haft problemer med at tilknytte betalingskort i Rejsekort-appen, kan ikke føre til et andet resultat, da det ifølge rejsereglerne gælder for disse billettyper, at de skal være gyldige inden passageren stiger på bussen.

Da pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejse, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne

særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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 trafikselskaber § 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 rejsebegrensninger 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Jeg kunne ikke få min rejseapp på telefonen til at fungere, da jeg tidligere har fået mit kort spærret, pga at min dankort har været stjålet, jeg har forlængst fået nyt kort, men rejseappen fungerede stadig ikke. Jeg var på vej ind for, at forny mit pensionistkort, jeg vidste ikke at man kunne gøre det på nettet, det viste den søde kontrollør mig. Jeg viste hende, at jeg havde et pensionistkort fra januar, og jeg var på vej ind for at forny det og forklarede iøvrigt min situation ift. appen. Hun sagde, at hun var nødt til, at give mig en

kontrolafgift alligevel. Hun havde det godt nok ikke godt, med at give mig den, da hun godt kunne fornemme, at jeg talte sandt, men hun skal jo også tjene penge, så fred være med hende. Der er åbenbare ikke grænser for hvad fynbus vil byde sine kunder, men jeg vil ikke finde mig i den behandling, så de har sikkert ikke hørt det sidste ord fra mig.”

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. Ved kontrollen den 4. februar 2025 steg kontrolløren på bussen kl. 10:55. Kontrolløren stod ved busdøren i gang med at kontrollere en anden kunde, da klager steg på bussen. Mens kontrolløren kontrollerede den anden kunde og derefter gik frem i bussen og talte med chaufføren, steg klager på med sin cykel og satte sig ned. Ved kontrol af klager viste hun et pensionistkort for januar 2025 (Bilag d). Klager fortalte, at hun var på vej til at købe et pensionistkort til februar måned.

Kontrolløren konstaterede derfor, at hun ikke havde en gyldig rejsehjemmel, hvorfor der blev udstedt en kontrolafgift. Kontrolløren vejledte i samme ombæring klager om, at pensionistkort også kan købes i Rejsebillet appen. Klager tog derfor sin telefon frem, hvorpå kontrolløren viste hvor i appen pensionistkort købes, og kontrolløren så, at det lykkedes straks at købe et pensionistkort på Rejsebillet appen.

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.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg fastholder min klage.

Det er principielt rigtigt, at jeg viste mit pensionistkort til kontrolløren. Men jeg fortalte hende også, at jeg havde problemer med appen.

Og hun bad da også om at se mit pensionist kort 2 gange, hvorefter hun hjalp mig med, at forny det.

Jeg ved ikke om I vil blive ved med at være paragraf ryttere, eller om I vil prøve, at forstå, at der nogen gange kan være velvilje og ærlighed, bag almindelige fejl, der sker i dagligdagen.

Og jeg kan stadig ikke få min app, til at fungere, og ved ikke, hvor jeg skal gå hen for, at få det fikset. Så jeg kan stadig ikke tage bussen. Jeg svar afhænger, af om jeg overhovedet vil benytte fynbus i fremtiden og hvordan, jeg kommer til, at omtale jer i fremtiden.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand