

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0117
Klageren:	XX 5220 Odense SØ
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han oplevede en forsinkelse i gennemførelsen af sin billetbestilling i Rejsebillet-appen, hvorfor han først modtog sin mobilbillet efter at være blevet pålagt en kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt for ikke at have modtaget mobilletten inden påstigning på letbanen.

Letbanelinje: L

Rejsen foregik den: 13. marts 2025

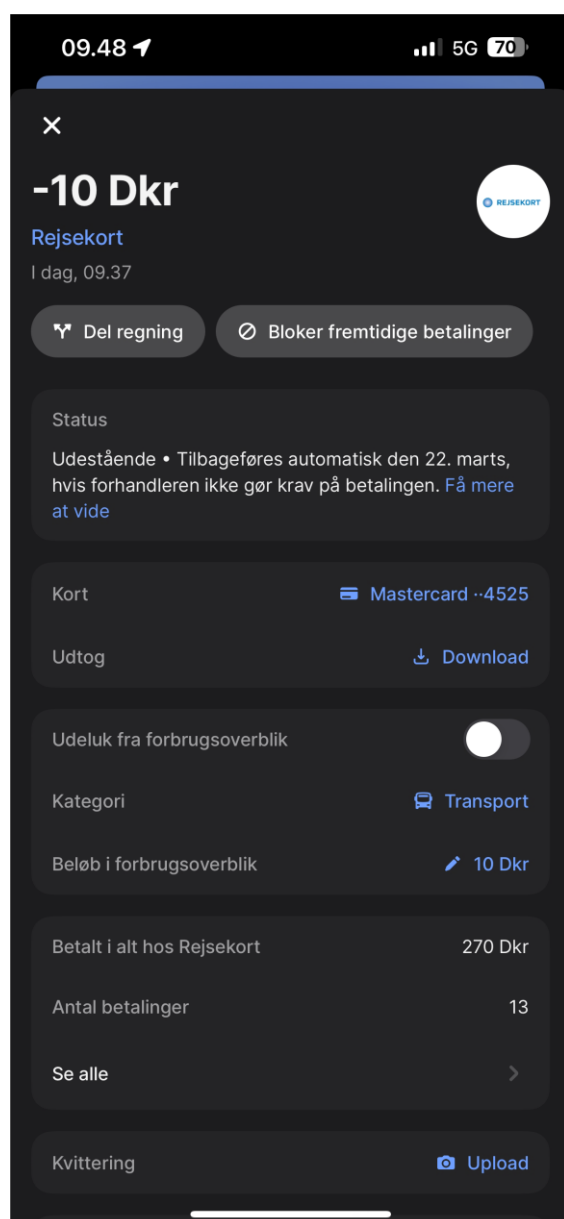
Fra stoppested: SDU Syd – Hospital Nord, som letbanen forlod kl. 09:35.

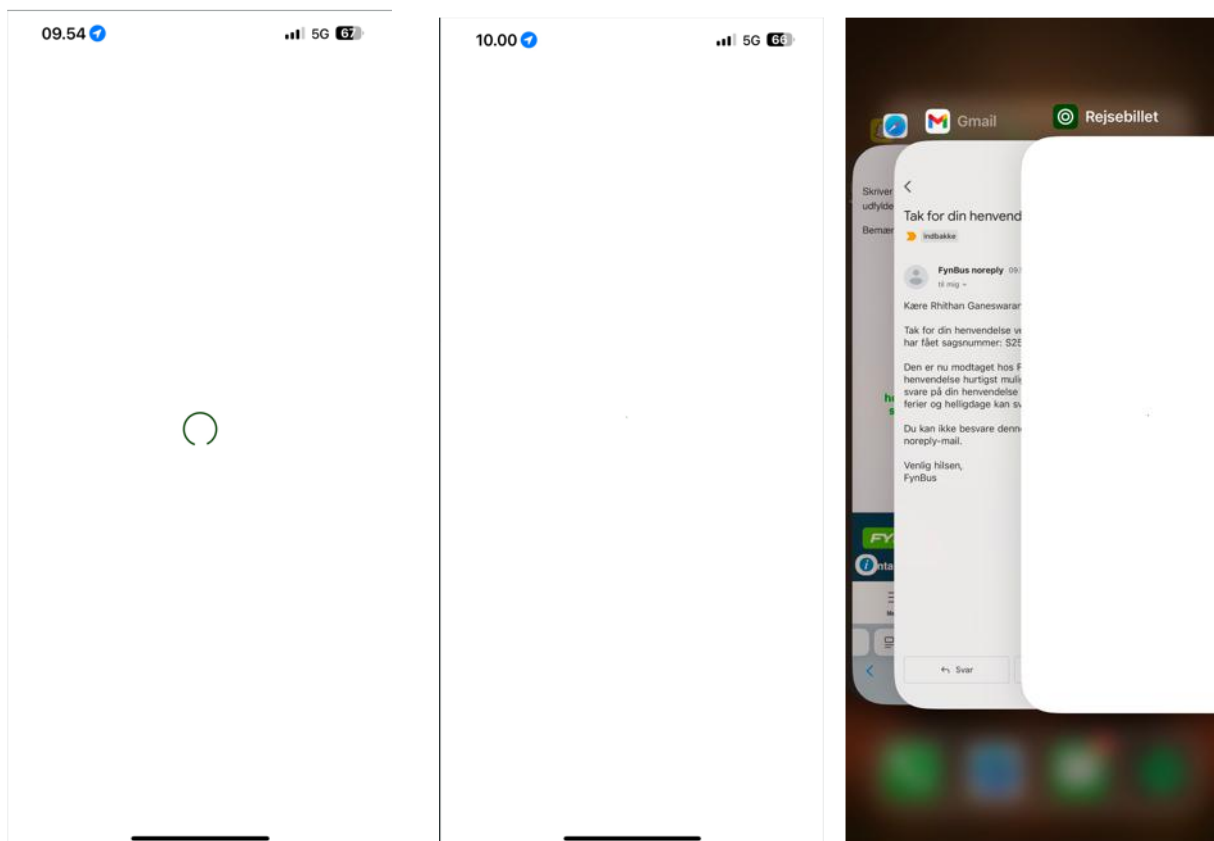
Kontrolafgiften blev udstedt kl.: 09:37:12

Klageren modtog mobilbilletten kl.: 09:37:33

Begrundelse: Ingen billet fremvist

Klageren anmodede efterfølgende Fynbus om at annullere kontrolafgiften og indsendte screenshot fra betalingen og billetens loading:





Fynbus fastholdt kontrolafgiften, da betalingen først var blevet gennemført kl. 09:37, hvilket var efter klagerens påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, da han havde bestilt sin mobilbillet inden påstigning, men at betalingen grundet tekniske udfordringer i appen først blev gennemført, efter at han var blevet pålagt kontrolafgiften. Selv kl. 10 stod appen stadig og loadede, som det fremgår af hans screenshots.

Indklagede fastholder kontrolafgiften, da mobilbilletter jf. rejsereglerne skal være modtaget inden påstigning.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift, hvor årsagen er angivet til "Ingen billet fremvist" og hvor kontrolløren har noteret "Ville købe ombord":



Zone	2001
Linje	L
Bus nummer (Gåseddel)	06
Bus navn	Letbane L
Køretøjs nummer	
Tur-reference	2I#VN#1#ST#1741693417#PI#0#ZI#35423 #TA#8#DA#130325#1S#8608773#1T#90 2#LS#8608759#LT#942#PU#86#RT#1# CA#070#ZE#L#ZB#Letbane L#PC#11#FR#8608773#FT#902#TO#860 8759#TT#942#
Endelig destination	Hjallese St.
Stop ID	8608751
Stop	Albani Torv (Odense Letbane)
Påstigning	13-03-2025 09:17:44
Udstedt dato/tid	13-03-2025 09:37:12
Stået af	13-03-2025 09:41:26
Passager tal	100
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
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	
FI Nummer	+71<000000020465233+86132761<
Gåseddel ID	184381
Gåseddelnøgle	c128e4c03264ee464ce2b93f6d58fd1c
Udstedt af	
Tidsforbrug	1m 12s

Ny besked	Ville købe billet ombord		13-03-2025 09:39:24
-----------	--------------------------	--	---------------------

Klagerens billetkøb i Rejsebillet-app:

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● betalt	Specialbillet (01-04)	Voksen	10,00 kr.

Orderinformation

Købsdato: 13 Mar 2025 - 09:37:33	Ordre pris: 10,00 kr.
Ordrenummer: [REDACTED]	Refunderet beløb: 0,00 kr.
Reepay transaktionsnummer: [REDACTED]	Tilbageværende beløb: 10,00 kr.
Overført: Ordre ikke overført	Refusionsdato: Ikke tilgængelig

Kundeinformation på købstidspunktet

KundelD: [REDACTED]	Fødselsdato: IKKE OPLYST
Telefonnummer: [REDACTED]	Model: iPhone 13 Pro Max
E-mail: IKKE OPLYST	iOS version: iOS 18.1.1
Fornavn: IKKE OPLYST	App version: 1.8.1
Efternavn: IKKE OPLYST	Primær PTO: Fynbus

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst af parterne og de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på stoppestedet SDU Syd – Hospital Nord kl. 09:35, og blev pålagt en kontrolafgift kl. 09:37:12, hvorefter mobilbilletten blev betalt kl. 09:37:33 og var gyldig fra dette tidspunkt. Det fremgår ikke af loggen, hvornår klageren påbegyndte bestillingen af billetten, men det afgørende er, at passageren skal sikre sig at have modtaget billetten på telefonen inden påstigning netop for at kunne forevise selve billetten ved en eventuel efterfølgende kontrol og derved undgå en kontrolafgift for at have købt og modtaget billetten for sent.

Reglen om at passageren skal have købt billetten inden påstigning er også til for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet en passager ellers vil kunne vente med at gennemføre billetbestillingen med betaling, indtil passageren får øje på en kontrollør.

Det står anført i de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren, der ikke kunne forevise nogen billet, 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 frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritisk af kontrolafgiftens størrelse:

”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 forretningsskadelige, 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 ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har modtaget en kontrolafgift i Odense Letbane den 13. marts 2025, selvom jeg købte min billet via "Rejsebillet"-appen inden påstigning. Jeg steg på letbanen ved stoppet "SDU Syd – Hospital Nord" kl. 09:35.

Jeg åbnede "Rejsebillet"-appen og gennemførte købet mellem kl. 09:33 og 09:35, men appen blev ved med at loade, og billetten blev ikke synlig. Først kl. 09:37 blev beløbet trukket på min konto – det skyldtes appens forsinkelse, ikke min hensigt om at købe for sent.

Selv kl. 10:00 viste appen stadig en tom skærm med en grøn loading-cirkel. Jeg har screenshots af dette som bevis, men det er desværre ikke muligt at vedhæfte billeder her.

Jeg viste kontrolløren min banktransaktion og forklarede situationen, men blev blot henvist til at klage.

FynBus har afvist min klage med henvisning til rejsereglerne, men jeg mener, det er urimeligt at blive pålagt en kontrolafgift, når jeg købte billetten rettidigt og i god tro – og det var en teknisk fejl i appen, der forhindrede mig i at fremvise den.

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage højde for omstændighederne og annullere afgiften.

Jeg ønsker at få annulleret kontrolafgiften, da jeg havde købt billetten via "Rejsebillet"-appen inden påstigning, men appen blev ved med at loade og viste ikke billetten rettidigt.

Jeg handlede i god tro og fulgte reglerne, og det bør ikke være mit ansvar, at der opstår tekniske fejl i en app, som trafikvirksomheden selv stiller til rådighed.

Jeg ønsker, at min sag vurderes ud fra helheden og de faktiske omstændigheder – ikke kun på baggrund af det tidspunkt, systemet registrerede betalingen."

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 brug af digitale billetter, skal billetten være endeligt modtaget på kundens enhed inden påstigning.

Ved kontrollen den 13. marts 2025 steg klager på letbanetoget, hvor kontrolløren allerede var i letbanetoget. Kontrolløren konstaterede, at kunden ikke kunne fremvise en billet, hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. Kontrolløren udstedte derfor en kontrolafgift til klager kl. 09:37:12. (Bilag a)

Klager beskriver i korrespondancen med FynBus, at han steg på letbanen mellem 09:33 og 09:35, men at betalingen blev gennemført kl. 09:37. Dette bekræftes ligeledes af dokumentationen i bilag D, hvoraf det fremgår, at købet af billetten blev gennemført kl. 09:37:33, det vil sige 21 sekunder efter at afgiften blev udstedt.

FynBus er ikke bekendt med driftsforstyrrelser i appen den pågældende dag.

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 og ønsker at kommentere trafikvirksomhedens seneste svar.

Det følger af almindelige bevismæssige principper i dansk ret, at det er trafikvirksomhedens ansvar at dokumentere, at deres system fungerede fejlfrit på tidspunktet for min billetbetaling. At FynBus ikke selv har registreret tekniske problemer betyder ikke nødvendigvis, at appen fungerede optimalt. Der kan opstå individuelle tekniske fejl, som ikke nødvendigvis bliver registreret som generelle driftsforstyrrelser.

Jeg har vedhæftet tydelig dokumentation, som beviser, at jeg allerede havde initieret købet inden påstigning mellem kl. 09:33 og 09:35, men på grund af en fejl i appen gik transaktionen først igennem kl. 09:37. Jeg har desuden screenshots, der klart viser, at appen fortsatte med at load og ikke viste billetten op til en halv time efter købet. Dette viser en betydelig teknisk forsinkelse.

Desuden vil jeg fremhæve, at jeg aktivt forsøgte at fremvise dokumentation for min betaling til kontrolløren, hvilket understøtter min gode tro og hensigt om at have en gyldig billet.

I henhold til princippet om rimelighed og proportionalitet i dansk forvaltningspraksis bør det ikke være kundens ansvar at bære konsekvenserne af tekniske fejl i den app, som trafikvirksomheden selv stiller til rådighed.

Jeg anmoder derfor fortsat om, at Ankenævnet vurderer min sag med vægt på rimelighedsprincippet og annullerer kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand