

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0363
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2000 Frederiksberg
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at Rejsekort-standerne var ude af drift, da klagerens datter steg på bussen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 2. september 2026 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:

Klagerens datter rejste den 5. september 2025 med Fynbus' rute 101 fra Glamsbjerg mod Odense. Under en billetkontrol kl. 15.45 blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi hun ikke var checket ind på sit Rejsekort.

Klageren har oplyst, at hans datter ved påstigningen forsøgte at checke ind, men at Rejsekortstanderne i bussen var ude af drift. Ifølge klageren oplyste chaufføren hende og de øvrige passagerer om blot at sætte sig ind i bussen. Klageren har videre anført, at klagerens datter ikke senere blev orienteret om, at standen igen var i drift, og at hun derfor ikke havde mulighed for at checke ind.

Kontrollørens notat:

Ny besked	Kunde stiger på i Glamsbjerg på endestation før RK udstyr er startet op. Chauffør gør opmærksom på at hun skal tjekke ind når muligt men det sker ikke.	05-09-2025 15:50:58
--------------	---	---------------------

Fynbus har oplyst, at Rejsekort-udstyret ikke var fuldt opstartet ved afgang fra Glamsbjerg, der er en endestation. Ifølge kontrollørens notat oplyste chaufføren passagererne om, at de skulle checke ind, så snart det var muligt.

Fynbus har videre oplyst, at der blev foretaget check ind af andre kunder inden kontrollørens påstigning kl. 15.37, og at der derfor ikke var tale om en vedvarende fejl på udstyret.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter ved kontrollen ikke var checket ind på sit Rejsekort og derfor ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, hvad chaufføren præcist oplyste passagererne ved påstigningen i Glamsbjerg. Ankenævnet finder imidlertid, at dette ikke er afgørende for sagens udfald.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at Rejsekort-udstyret ikke var fuldt opstartet ved bussens afgang fra Glamsbjerg, men at der senere under rejsen blev foretaget check ind af andre passagerer.

Selv hvis klagerens datter ikke havde mulighed for at checke ind umiddelbart ved påstigningen, opholdt hun sig i bussen i knap en time inden kontrollen uden at checke ind, købe anden rejsehjemmel eller rette henvendelse til chaufføren om den manglende mulighed for at checke ind.

Ankenævnet finder på den baggrund, at klagerens datter ikke foretog tilstrækkelige skridt til at sikre sig gyldig rejsehjemmel til rejsen.

Ankenævnet finder derfor, at Fynbus var berettiget til at pålægge klagerens datter en kontrolafgift på 1.000 kr.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klagerens datter i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne finder imidlertid anledning til at bemærke, at sagen illustrerer en uheldig problemstilling, der kan opstå, når passagerer bliver vejledt af selskabets personale på en måde, som efterfølgende kan stille dem i en situation, der kan udløse en kontrolafgift. Efter det oplyste er der uenighed om, hvorvidt chaufføren bad passagererne om blot at sætte sig i bussen eller om at checke ind, så snart dette blev muligt.

Hvis chaufføren har vejledt passagererne som anført af klageren, hvilket bakkes op af to andre passagerer, mener forbrugerrepræsentanterne, at selskabet burde have sikret, at passagererne efterfølgende blev gjort opmærksomme på, at check-ind systemet igen var i drift. Når passagererne som følge af manglende funktionalitet i selskabets eget udstyr ikke kan opnå gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, bør selskabet efter forbrugerrepræsentanternes opfattelse ikke overlade risikoen til passagererne, men aktivt sikre, at disse bliver gjort opmærksomme på, når det igen er muligt at checke ind. Alternativt bør de vente med at påbegynde kørslen til udstyret fungerer.”

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik 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 trafiksselskaberne – 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. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafiksselskaber § 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

metrotillæg). 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:

"Min datter YY står på busrute 101 den 05-09-2025 kl. 14.44 et minut før afgang fra Glamsbjerg Gl. St. Når hun skal tjekke ind med sit rejsekort ser hun, at terminalen i bussen er ude af drift og er derfor ikke i stand til at få en gyldig billet. Chaufføren siger, at hun skal sætte sig i bussen. Kl. 15.45 bliver hun stoppet af en kontrollør og kan ikke fremvise en gyldig billet, da hun ikke kunne tjekke ind ved indstigningen. YY fik på intet tidspunkt at vide fra chaufføren, at hun kunne tjekke ind i tidsrummet fra kl. 14.44 - 15.45.

Desværre ændrer chaufføren forklaring og siger til kontrolløren, at chaufføren havde sagt til YY, at nu kunne hun tjekke ind.

Hvis Fynbus havde sørget for at terminalen var i drift ved afgang fra Glamsbjerg, ville YY være tjekket ind og derved kunne vise en gyldig billet kl. 15.45. I kan se på YYs rejsekort, at hun bruger det jævnlige og ikke er ude på at snyde.

Det er ikke rimeligt, at et busselskab frasiger sig ethvert ansvar for eget udstyr og overdrager hele ansvaret til et barn, når det i bund og grund er busselskabet som ikke har styr på tingene.

Det er uansvarligt af busselskabet at køre med børn i bus, som ikke er fult ud funktionsdygtig.

Det er også vigtigt, at børn og unge kan have tillid til personalet i trafikvirksomhederne. Den tillid kan ligge på kanten af et frimærke da YY ikke se meningen med at hun fik bøden. Men det har I mulighed for at rette op på.

Ønsker at opnå: At Fynbus sørger for at busser de lader køre i rute er fuldt ud driftssikre og af de frafalder bøden på 1000 kr."

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 [Det med småt | rejsekort.dk](#).

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at checke ind med sit rejsekort straks efter påstigning.

Ved kontrollen den 5. september 2025 steg kontrolløren på bussen kl. 15.37 ved Ansgars Kirke i Odense, hvor kunden allerede var i bussen. Kontrolløren konstaterede, at kunden ikke havde checket sit rejsekort ind (Bilag D), hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. Kunden får derfor udstedt en kontrolafgift kl. 15.45 (Bilag A).

Kunden er ifølge sin forklaring i klagen (Bilag C) steget på bussen i Glamsbjerg med afgang kl. 14.45, hvor rejsekortudstyret ikke har været startet helt op, da Glamsbjerg Gl. station er en endestation. Chaufføren

gør, ifølge kontrollørens bemærkning i kontrolafgiftsskemaet, kunden opmærksom på ved påstigning, at der skal checkes ind så snart det er muligt.

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 havde læst de tidligere afgørelser inden jeg indsendte klagen. Jeg kan ikke se, at sager som min datters har været behandlet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Derfor valgte jeg at gå videre med den, så Ankenævnet for Bus, Tog og Metro får mulighed for at afgøre en sag af denne type.

Jeg fastholder derfor min klage om, at FynsBus skal:

- frafalde bøden på 1.000 kr., og
- sørge for at udstyret i deres busser er i orden.

Jeg udvider min klage med at FynsBus også skal frafalde deres krav om rykkergebyr.

Efter at have læst FynsBus's høringsvar, har jeg nedenstående bemærkninger til sagens behandling.

Det er vi enige om

- YY forsøger at tjekke ind med sit rejsekort, men rejsekortstanderen i FynsBus bus er ude af drift ved påstigning og ved afgang fra Glamsbjerg Gl. st. den 05-09-2025 kl. 14.45
- Kontrollørens kontrol af YYs rejsekort den 05-09-2025 kl. 15.45 viser, at hun ikke er tjekket ind
- Hvis rejsekortstanderen havde været i drift ved min datters påstigning i Glamsbjerg, ville hun have haft en gyldig billet, som hun kunne fremvise kl. 15.45

Det ved vi ikke

- Var udstyret i drift, når kontrolløren stiger på bussen ved Ansgars Kirke den 05-09-2025 kl. 15.37?
- Hvis Ja, hvornår i tidsrummet 14.45 – 15.37 kom udstyret op at køre?

Min datters forklaring

- Ved påstigning i Glamsbjerg siger buschaufføren til min datter og de andre børn, at de skal gå ind i bussen og sætte sig (rejsekortstanderen er ude af drift)
- Min datter får på intet tidspunkt mellem kl. 14.45 – 15.37 information om at rejsekortstanderen nu er i drift og at der nu kan tjekkes ind

Supplerende oplysninger

FynsBus skriver på deres hjemmeside, at der er overvågning i deres busser. Jeg har bedt FynsBus om at dokumentere forløbet med overvågningen. FynsBus har ikke fremlagt dokumentation, som støtter deres forklaring. FynsBus fremsender samme forklaring til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro som vi har modtaget uden at tilføje noget nyt.

Det blev uddelt bøder til andre børn på samme tur. Børnene var alle i besiddelse af rejsekort, men var ikke tjekket ind af samme årsag som YY. Det er meget usandsynligt, at ingen af de 3 børn ikke har hørt buschaufførens information om at de skulle tjekke ind.

Det er urimeligt, hvis en trafikvirksomhed kan fraskrive sig ethvert ansvar og give bøder til børn og unge rejsende, når de ikke har orden i bussernes udstyr. Det er mig en gåde, at FynsBus ikke vil tage ansvar - specielt når det gælder børn.

FynsBus sender rykker og pålægger rykkergebyr mens sagen behandles i Ankenævnet

FynsBus har sendt rykker den 08-10-2025 til YYs E-Boks og pålægger et rykkergebyr på 100 kr., og giver hende en betalingsfrist på 10 dage. Dette på trods af at FynsBus har modtaget klagen fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, sendt svar den 23-09-2025 og derfor burde vide, at sagen bliver behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og at sagen ikke var afgjort den 08-10-2025.

Dette er i strid med oplysningerne på Ankenævnet for Bus, Tog og Metro's hjemmeside og viser, at FynsBus ikke har orden i tingene. Se nedenfor.

Berostillelse

Når trafikvirksomheden modtager din klage i høring via ankenævnet, skal trafikvirksomheden stille inddrivelsen af kravet imod dig/passageren i bero. Dette betyder, at trafikvirksomheden hverken må sende rykkerbreve, sende sagen til inkasso eller udtage stævning mod klageren (passageren) om de forhold, som klagesagen angår.

Klageren (passageren) kan heller ikke anlægge sag ved domstolene mod trafikvirksomheden om de forhold, som klagen vedrører, så længe klagen er under behandling i ankenævnet.

Jeg ser frem til at høre fra jer, og I er velkomne til at kontakte mig, hvis I har brug for yderligere oplysninger eller har spørgsmål."

Til dette har indklagede anført:

" Hermed venligst FynBus' kommentarer til klagers bemærkninger.

FynBus har ikke kunne se data på, hvilket klokkeslæt check-ind-standerne kom op at køre i den pågældende bus, men kunne konstatere, at der var foretaget check-ind af andre kunder inden kl. 15. 37, hvor kontrolløren stiger på.

FynBus fastholder, at der ikke var tale om fejl på standerne eller lignende, men at der var tale om, at de skulle starte op i forbindelse med afgang fra Glamsbjerg Gl. St., hvorfor der har været tale om højst et par minutter indtil de virkede.

FynBus er ikke enig i, at chaufføren har sagt, at kunderne bare skulle sætte sig uden at foretage sig noget. Kontrolløren har noteret i kontrolafgiften på stedet, at chaufføren har informeret kunderne om, at de skal checke ind så snart det er muligt.

Klagers datter har ikke gjort nogen indsats for at checke ind, når det blev muligt eller købe billet på anden vis.

FynBus er enig i, at den udsendte rykker inkl. rykkergebyr på 100 kr., selvfølgelig er en fejl, og rykkergebyret blev krediteret på sagen den 9. oktober 2025, da vi blev opmærksomme på denne fejl.

FynBus fastholder den udstedte kontrolafgift på 1000 kr.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg skal oplyse, at jeg fastholder klagen, da der er behov for, at Ankenævnet vurderer denne sag, som i bund og grund handler om de unges tillid til personale i den offentlige transport.

Hertil har jeg følgende at tilføje efter at have læst bemærkninger fra FynBus.

Det tyder på, at FynBus er noget af en rodebutik, hvor der ikke er styr på grundlæggende ting. Eksempelvis overholder de ikke svarfristerne over for Ankenævnet. FynBus skriver også, at de erkender fejlen med rykkeren og rykkergebyret på 100 kr. og at de krediterede gebyret efter at de blev opmærksomme på fejlen. Det er korrekt at FynBus overfor mig har trukket rykkeren og rykkergebyret tilbage. Men det skete først efter at jeg gjorde dem opmærksomme på fejlen. Min datter har endnu ikke modtaget en kreditnota i E-boks, hvor FynBus har sendt den oprindelige rykker med rykkergebyret.

Min datter stod på bussen i Glamsbjerg sammen med flere andre efterskoleelever. Ud over min datter, fik 2 andre elever også en bøde pga. manglende check-in med det fysiske rejsekort. De hørte alle 3 den samme besked fra chaufføren, at de skulle sætte sig ind i bussen.

Det er et forsøg på at sminke på sandheden til egen fordel, når FynBus skriver, at systemet har været ude af drift i højst 2 minutter. Fakta er, at systemet var ude af drift kl. 14.44 og systemet var i drift kl. 15.37. Dvs. at systemet har været ude af drift i op til 53 minutter.

Jeg ser frem til at modtage Ankenævnets afgørelse, når den foreligger. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand