

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0402
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 5000 Odense
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 500 kr. grundet rejse i Letbanen uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans søn havde købt og betalt en billet 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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 500 kr., som blev udstedt til klagerens søn i forbindelse med en rejse med Letbanen i Odense den 19. september 2025.

Ifølge klageren var sønnen på tur med sin klasse og havde forud for rejsen købt en billet.

Da der kom billetkontrol ombord på Letbanen kl. 09:53, kunne klagerens søn imidlertid ikke fremvise nogen billet og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 500 kr. med årsagen "Ingen billet fremvist".

Kontrollørens loggede tidspunkter:

Stop	ODEON (Odense Letbane)
Påstigning	19-09-2025 09:53:36
Udstedt dato/tid	19-09-2025 09:58:56
Stået af	19-09-2025 10:01:38

Kontrolløren noterede, at klagerens søn allerede befandt sig i Letbanen, da kontrolløren steg på:

Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Ja
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist

Klagerens søn henvendte sig efterfølgende selv til Fynbus den 29. september 2025 og anmodede om, at Fynbus annullerede kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Den 19. september fik jeg en billet, som jeg havde betalt for. Billetkontrolløren, der gav mig billetten, troede ikke på mig og nægtede at lade mig bevise, at jeg havde betalt for billetten, i min bankapp. Jeg kontaktede min bank og bad om købsbevis, som er vedhæftet denne e-mail. Se oplysninger nedenfor."

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 2. oktober 2025 med den begrundelse, at klagerens søn ved billetkontrollen ikke kunne fremvise en gyldig billet.

Herefter svarede klageren følgende til Fynbus på vegne af sønnen den 2. oktober 2025:

"My son did pay it's you conduct and your app is the problem you can see on the bank statement the time he paid and the time after he paid was issued a ticket please review what we sent. This is not the first time time for travelers to be presented this issue. We will appeal."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han igen gjorde gældende, at det kunne dokumenteres med bankkvittering, at sønnen havde købt og betalt en billet til rejsen. Klageren vedhæftede imidlertid ingen bankkvittering.

Fynbus har oplyst, at hverken klageren eller klagerens søn har indsendt en bankkvittering til Fynbus i forbindelse med klagesagen.

Sekretariatet har kontaktet klageren to gange og anmodet om at få tilsendt den dokumentation, som klageren har henvist til, men har ikke modtaget svar.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvis lægger ankenævnet til grund, at klagerens søn ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrollen i Odense Letbane den 19. september 2025, og at klageren ikke efterfølgende har indsendt dokumentation for sønnens påståede billetkøb hverken til Fynbus eller ankenævnet.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klagerens søn på 500 kr. blev pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at en kvittering ikke er gyldig rejsehjemmel, jf. rejsereglerne pkt. 2.6. modsætningsvist, hvorefter kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel, og er der tale om upersonlige billetter, skal disse forevises ved selve kontrollen for at være gyldig rejsehjemmel.

Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, 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 375 kr. til børn 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 monopol-lignende 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 375 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 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:

"Hi we sent in bank statements showing where my son paid for before receiving a Fine. I do not understand if you look at the time he scanned and paid he had funds in his account. He still received a fine we showed this in our dispute of the fine and we are still being asked to pay the fine. My son was on a school trip with his class and I gave him money to pay which he did but there is no explanation on why he was fined. And again he was not given the opportunity to show his payment to the conductor.

We should not have to pay for a ticket that my son paid for through the letbane app he was not given the opportunity to show where he paid. The conductor was rude and would not listen to him when he tried to show his ticket payment"

Indklagede anfører følgende:

"FynBus upholds its decision on the issued inspection fee.

FynBus has made the complainant aware of the requirement that all customers must be in possession of a valid ticket before boarding the bus, train, and metros according to the Joint National Travel Regulation, see <https://fynbus.dk/rejseregler>.

The Joint National Travel Regulation states that the customer holds the responsibility for having a valid ticket.

FynBus' inspector got on the tram at 9.53 on September 19th, 2025. The complainant was already onboard of the tram when the inspector entered it. The complainant was unable to present a valid ticket upon inspection. Thus, the inspection fee was issued at 9.58. (Appendix A).

FynBus has not received the bank statements mentioned in the written complaint (Appendix C), however a receipt or bank statement cannot be used as a ticket anyway e.g. in reference to the Appeal Boards decision no. 2020-0004 , which is why this does not affect the decision of upholding the inspection fee.

In the complaint to the Appeal Board, the complainant has not provided any new information that would provide grounds for FynBus to change the decision. Therefore, FynBus upholds the decision regarding the issued inspection fee."

Til dette har klageren anført:

"I submitted the bank statements and also said that my son was not given the opportunity to show the conductor to show his payment he was rude and just sid to give him the information so he can give him a fine. This is not ok behavior. He was on a school trip and was told that he did not even ask the available teacher to intervene with one of her students that had a issue with payment for the school he was more concerned with giving the fine. This is not how children should be treated on the letban I can forward the bank information again showing the time line."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand