

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 26-0137                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>5000 Odense C                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | Fynbus<br>29 97 99 44                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning                                                                                                                                                                             |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han bestilte og betale sin mobilbillet inden påstigning, men grundet en forsinkelse i appen først modtog den efter påstigning<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen<br>Nikola Kiørboe<br>Dorthe Thorup<br>Helle Berg Johansen<br>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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 19. februar 2026 med FynBus' linje 300A.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med begrundelsen "Mobilbillet købt efter påstigning".

Af sagens oplysninger fremgår, at bussen afgik fra stoppestedet Stærehusvej kl. 08:59:57, mens klagerens mobilbillet blev registreret som købt kl. 09:00:24.

Klageren har oplyst, at han inden påstigning havde påbegyndt og bekræftet købet af mobilbilletten, men at appen fortsat behandlede betalingen, da bussen ankom. Ifølge klageren skyldtes den sene modtagelse af billetten derfor en teknisk forsinkelse.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"On 19-02-2026 I received a control fee of 1,000 DKK from FynBus on route 300A. I subsequently submitted a written complaint to FynBus explaining the circumstances. FynBus replied that according to the national travel rules the ticket must be finally received on the mobile phone before boarding, and on that basis they decided to maintain the control fee.

While waiting at the bus stop, I initiated and confirmed the purchase of my mobile ticket in the FynBus application. The bus arrived at 09:00 and the ticket shows a timestamp of 09:00:24. When the bus arrived, the application was still processing the payment and displaying a loading screen. I boarded while the transaction was finalizing and was inspected almost immediately after boarding. Because the ticket had not yet fully rendered on the screen at that moment, the controller concluded that the ticket had been purchased after boarding.

I explained the situation to the controller. Our discussion lasted approximately two minutes, after which the control fee was issued at 09:02:53 with the note "Mobilbillet købt efter påstigning." The controller stated that he could not cancel the fee on site but told me not to worry and that I should simply go to the FynBus office where the situation would be resolved due to the technical delay. Acting on that information, I later visited the FynBus office, where I was informed that the matter could only be handled through a written complaint process. The guidance given during the inspection therefore proved inaccurate and discouraged any further clarification of the situation at the time.

My ticket history clearly shows that I systematically purchase a valid ticket for every journey I make. I have consistently complied with the requirement to pay for travel and have never attempted to travel without a ticket. In this case, the payment had already been initiated and confirmed before boarding, and the short delay was due solely to the application still processing the transaction.

I would also like to raise a concern about the apparent inconsistency in the application of discretion by controllers. During my time living in Odense, I have personally observed several situations in which passengers who had not checked in or purchased a ticket were allowed to leave the bus or tram with only a warning after explaining that they had forgotten. In those situations the passengers involved were Danish-speaking commuters. In contrast, in my own situation — where payment was actively being processed and where my travel history demonstrates systematic compliance — the control fee was issued immediately without comparable discretion.

As an international resident in Denmark, these repeated observations create the impression that foreign passengers may sometimes be treated more strictly than Danish-speaking passengers in similar circumstances. I recognize that the Appeals Board evaluates individual cases, but I believe this context is relevant when considering the fairness and proportionality of the decision.

My request is based on the fact that the ticket purchase had already been initiated before boarding, that the payment timestamp corresponds to the moment of arrival of the bus, that the delay was caused by technical processing within the mobile application, and that my ticket history demonstrates a consistent pattern of purchasing a ticket for every journey. I therefore ask that the principles of good faith and proportionality be taken into account in the assessment of the case."

### **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 valid travel documents 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 bus on 19. February 2026, at 08:45. The inspector was already onboard of the bus when the complainant entered it. The inspector observed that the complainant mobile ticket was purchased after boarding. The complainant was therefore unable to present a valid ticket upon inspection. Thus, the inspection fee was issued. (Appendix A)

The complainant describes both in the complaint to FynBus and the Appeals Board, that *the bus arrived at 09:00 and the ticket shows a timestamp of 09:00:24. When the bus arrived, the application was still processing the payment and displaying a loading screen. I boarded while the transaction was finalizing and was inspected almost immediately after boarding. Because the ticket had not yet fully rendered on the screen at that moment, the controller concluded that the ticket had been purchased after boarding.*

The complainant got on the bus at Stærehusvej. That day the bus left Stærehusvej at 08:59:57, and the complainant's ticket was purchased at 09:00:24. At that time the bus was driving 55 km/h (appendix d)

Ordreinformation

Billetter tilknyttet ordren

| Status  | Navn                                     | Passenger | Pris      |
|---------|------------------------------------------|-----------|-----------|
| Udløbet | Specialbillet (Ung Odense (under 26 år)) | Voksen    | 10,00 kr. |

Orderinformation

Købsdato:  
19 Feb 2026 - 09:00:24

Ordre pris:  
10,00 kr.

Ordrenummer:  
1012305659

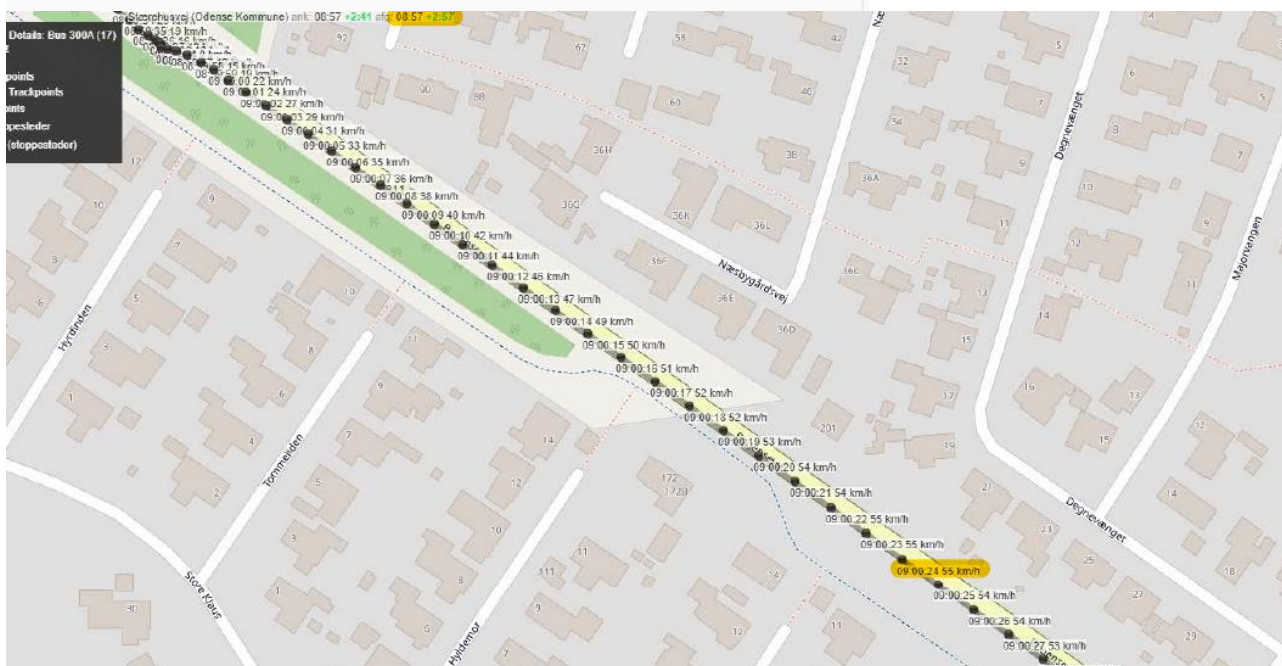
Refunderet beløb:  
0,00 kr.

Reepay transaktionsnummer:  
1012305659

Tilbageværende beløb:  
10,00 kr.

Overført:  
Ordre ikke overført

Refusionsdato:  
Ikke tilgængelig



In the complaint to the Appeals Board, the complainant has not provided any new information that would provide grounds for FynBus to change its decision. Therefore, FynBus maintains its decision regarding the issued inspection fee.”

### Til dette har klageren anført:

“I will move forward with my complaint, even if it is unlikely to go through. A 1000 DKK fine for a 27 second late bus check-in due to a technical issue out of my control is ludicrous. Furthermore, the following interaction with the controller assuring me that it will be really easy and straightforward to appeal “at the desk” while it is not the policy of fynbus clearly show ill intent.

This case also highlight the regular discriminatory practices I and other non-danish speaking individuals have been victim on fynbus-managed lines, where rules are used with absolutely no room for recognition of intent, while danish speaking individuals are exempted or given a warning for clear violation.”

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at klageren steg på bussen ved stoppestedet Stærehusvej, hvorfra bussen afgik kl. 08:59:57, og at mobilbilletten først blev registreret som købt kl. 09:00:24.

Klageren var således ikke i besiddelse af en gyldig mobilbillet på tidspunktet for påstigningen.

Det forhold, at klageren efter det oplyste havde påbegyndt købet af billetten inden påstigning, og at den efter klagerens opfattelse først blev modtaget efter påstigning som følge af en forsinkelse i appens behandling af betalingen, kan ikke føre til et andet resultat, da det påhviler passageren at sikre sig modtagelse af mobilbilletten inden påstigning.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker endvidere, at det ligger udenfor ankenævnets kompetence at bedømme, om klageren som ikke-dansk-talende er blevet udsat for forskelsbehandling, idet sådanne klager henhører under Ligebehandlingsnævnet.

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 trafikelskaberne – som monopoliggende 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 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 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand