

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0187
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 5250 Odense SV
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet mobilbillet modtaget efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, subsidært nedsætter kontrolafgiften til 500 kr., og gør gældende, at datteren forsøgte at købe en mobilbillet inden påstigning, men at denne først blev registreret kort efter påstigning, samt at den 17-årige datter ikke kunne blive pålagt en kontrolafgift til voksentakst, da det fremgik af Odense Letbanes hjemmeside, at kontrolafgiften til børn udgør 500 kr. 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 17-årige datter rejste den 19. november 2025 med Fynbus' buslinje 56A.

Ved billetkontrol blev der udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr. med den begrundelse, at mobilbilletten først var modtaget efter påstigning.

Af Fynbus' oplysninger fremgår, at klagerens datter steg på bussen ved stoppestedet Sanderumvej. Ifølge bussens kørselsdata ankom bussen til stoppestedet kl. 09:05:21 og afgik kl. 09:05:40. Kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet Majas Allé kl. 09:06:58, hvor klagerens datter allerede befandt sig i bussen. Ved kontrollen fremviste hun en mobilbillet, som ifølge Fynbus var modtaget på telefonen kl. 09:07:33. Kontrolafgiften blev herefter udstedt kl. 09:08:57.

Klageren har gjort gældende, at datteren påbegyndte købet af mobilbilletten inden påstigning, men at billetten på grund af system- eller netværksforsinkelse først blev modtaget efter påstigning. Klageren har anført, at der derfor var tale om forhold uden for datterens kontrol, og at kontrolafgiften af den grund bør annulleres.

Klageren har endvidere gjort gældende, at datteren som 17-årig ikke kunne pålægges en kontrolafgift på 1.000 kr., idet det på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse fremgik af Odense Letbanes hjemmeside, at kontrolafgiften udgjorde 500 kr. for børn og 1.000 kr. for voksne.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" 1. Sagens baggrund

Sagen vedrører en kontrolafgift udstedt den 19. november 2025 i rute 56A, hvor min datter på 17 år blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Det er ubestridt, at hun forsøgte at købe billet ved påstigning via det officielle billetsystem (letbanebillet.dk), men at købet – som følge af system-/netværksforsinkelse – først blev endeligt registreret kort efter påstigning.

Kontrolafgiften er siden blevet fastholdt af FynBus, trods gentagne indsigelser.

2. Klagepunkter

2.1. Forkert fastsættelse af kontrolafgiftens størrelse

På tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse fremgik reglerne om kontrolafgifter af Odense Letbanes officielle hjemmeside, som er direkte knyttet til billetkøbet.

Den gældende formulering pr. 2. januar 2026 – som også var gældende på tidspunktet for afgiften – skelnede udelukkende mellem børn og voksne, og fastsatte kontrolafgiften til:

500 kr. for børn

1.000 kr. for voksne

Der var ingen angivelse af særskilte aldersgrupper såsom "unge" eller "fra 16 år" i relation til kontrolafgiftens størrelse.

Efterfølgende er teksten ændret, så den nu angiver:

"1.000 kr. for voksne og unge samt 500 kr. for børn."

Denne ændring dokumenterer, at reglerne ikke var entydige på tidspunktet for udstedelsen, og at Fyn-Bus/Odense Letbane efterfølgende har fundet behov for at præcisere dem.

Min datter var 17 år, altså ikke myndig og dermed ikke voksen efter almindelig dansk ret. Det følger derfor af de daværende regler, at kontrolafgiften maksimalt kunne udgøre 500 kr.

Efter fast praksis må uklarhed i standardvilkår komme den afgiftsbelagte til gode.

2.2. Manglende sammenhæng mellem billetregler og kontrolafgift

FynBus har i sine svar henvist til, at man anses som voksen fra det fyldte 16. år i relation til billetpriser.

Dette kan ikke uden udtrykelig hjemmel overføres til kontrolafgifter, som er reguleret særskilt og efter ordlyden på det relevante tidspunkt alene skelnede mellem børn og voksne.

At billetpriser differentieres ved 16 år kan ikke i sig selv begrunde, at kontrolafgift behandles tilsvarende, når dette ikke fremgik af kontrolreglerne.

2.3. Systemfejl og proportionalitet

Min datter forsøgte at købe billet inden påstigning, hvilket er ubestridt. Købet blev blot forsinket af tekniske forhold, som FynBus selv har valgt som en del af sit billetsystem.

Der var ingen forsætlige eller forsømmelige forhold, og ingen intention om at rejse uden billet. En kontrolafgift – særligt pålagt med maksimal takst – fremstår derfor uproportional.

2.4. Uhensigtsmæssig og retsstridig inddrivelsestrussel

På trods af en aktiv og verserende tvist om fordringens størrelse, har FynBus truet med inddrivelse via Gældsstyrelsen.

Det er i strid med almindelige principper om god inkassoskik at iværksætte eller true med inddrivelse, når der ikke er opnået enighed om kravets eksistens eller størrelse. Dette blev da også senere delvist erkendt af FynBus, som trak rykkergebyrer og inddrivelse tilbage.

3. Påstand

Jeg anmoder Ankenævnet om at:

Ophæve FynBus' afgørelse om kontrolafgift på 1.000 kr., og

Fastslå, at kontrolafgiften – hvis den opretholdes – maksimalt kan udgøre 500 kr., jf. de regler der var gældende på tidspunktet for forholdet.

4. Bilag som kan fremsende

Kopi af mailkorrespondance med FynBus

Dokumentation for billetkøb via letbanebillet.dk

Skærbilleder af kontrolafgiftstekst pr. 2. januar 2026

Skærbilleder af efterfølgende ændret tekst ”

Indklagede anfører følgende:

” Kontrolafgiften

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](https://www.rejsekort.dk).

Det følger ligeledes af rejsereglerne afsnit 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

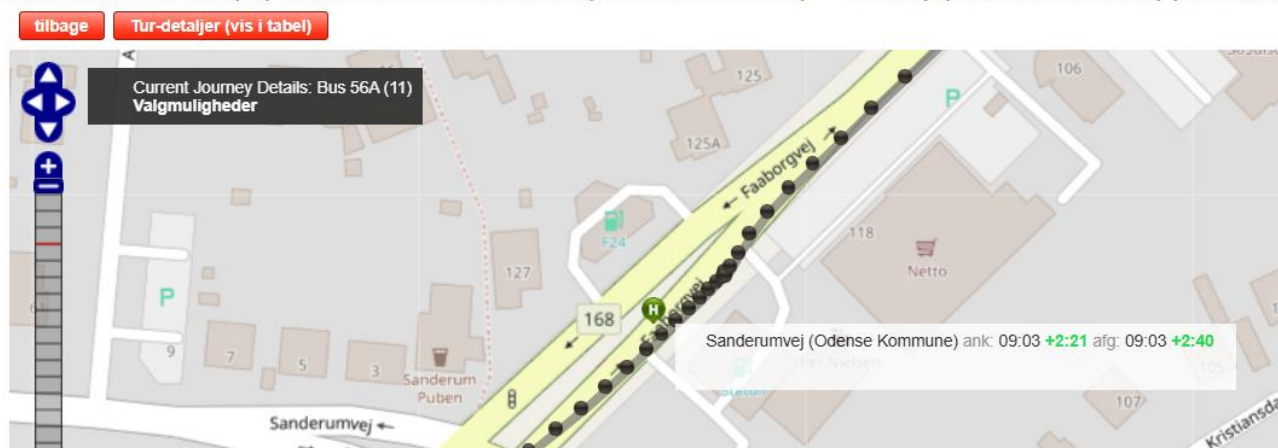
Ved kontrollen den 19. november 2025 steg kontrolløren på bus 56A i retning mod Bullerup ved stoppestedet Majas Allé kl. 09.06.58 (Bilag A), hvor kunden allerede befandt sig i bussen.

Kunden stod på bussen på Sanderumvej, hvilket er 2 stoppesteder før Majas Allé.

I Bilag D fremgår det, at bussen ankom til Sanderumvej kl. 09.05.21 og afgik fra Sanderumvej kl. 09.05.40.

Ved kontrollen fremviste kunden en billet, der var modtaget på telefonen kl. 09.07.33 og fik udstedt en kontrolafgift kl. 09.08.57 (Bilag A), da mobilbilletten ikke var modtaget før påstigning.

2025-11-19 Bus 56A (11) 08:47 Rasmus Rask Skolen (Odense Kommune) -> Bullerup (Odense Kommune) (Schedule



Billetnummer:
1009360070V1

Varenummer:
700

Billetstatus:
Udløbet

Billet gyldig fra:
19 Nov 2025 - 09:07:33

Billet gyldig til:
19 Nov 2025 - 10:22:33

Pris:
10,00 kr.

Slutzone:
IKKE OPLYST

Antal gyldige zoner:
6

Gyldige zoner:
FB001, FB010, FB050, FB058, FB070,
FB094

6 zoner

Søgning fra:
IKKE OPLYST

Søgning til:
IKKE OPLYST

Søgemetode:
IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	19 Nov 2025 - 09:07:33
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	19 Nov 2025 - 09:07:45

☐ Vis system handlinger

Kontrolafgiftens størrelse

FynBus fastholder at kontrolafgiften er på 1000 kr., når kunden er 17 år. Det fremgår af Fynbus' hjemmeside, at man opfattes som voksen i FynBus' busser fra man er fyldt 16 år. Se [Kontrolafgifter](#).

I de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.2. fremgår det, at man er voksen fra 16 år.

I de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.7.2 fremgår det, at kontrolafgifter i FynBus' område er 1000 kr. for voksne og unge, samt 500 kr. for børn.

På letbanebillet.dk, hvor billetten er købt, under vilkår og betingelser fremgår det under 'Kundetyper', at man er barn til og med 15 år, og under 'Kontrol' fremgår, at en kontrolafgift er på 1000 kr. for voksne og 500 kr. for børn (Se bilag D).

Kunden har derfor modtaget en kontrolafgift på 1000 kr.

FynBus har også forholdt sig til denne problemstilling i korrespondancen med klager (Bilag C).

Kundetyper

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype.

For billetter købt i FynBus Mobilbillet-app og FynBus webshop findes følgende af de i rejsereglerne oplistede fælles hovedkundetyper:

- Barn (til og med 15 år)
- Ung (fra 16 år til og med 25 år)
- Voksen (fra 26 år)
- Pensionist (fra og med 67 år).

Førtidspensionist (dokumentation for modtagelse af tidlig pension, seniorpension eller brøkpension skal kunne fremvises i en kontrolsituation)

Børn rejser gratis ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (maks. ét barn til og med 11 år).

Når kunden rejser på aldersbetinget eller statusbetinget rejsehjemmel, skal kunden på forlangende kunne fremvise dokumentation for, at du opfylder betingelserne for at kunne rejse med den pågældende rejsehjemmel.

Kontrol

Du skal kunne vise din billet, når chaufføren eller kontrolløren beder om det. Kan du ikke fremvise en billet i kontrolsituationen, risikerer du en kontrolafgift på 1000 kr. (for voksne) eller 500 kr. (for børn).

I forbindelse med kontrolsituationer og sagsbehandling af kontrolafgifter er det muligt for FynBus at undersøge din tidligere købshistorik. FynBus får adgang til din

Da klager den 6. og 9. februar 2026 med henvisning til Ankenævnets afgørelse nr. 23-0249 gør indsigelse imod lovligheden af rykkergebyrer på en fordring, der ikke er anerkendt af skyldner, går FynBus i gang med at undersøge lovgivningen på området, og i en mail den 13. marts 2026 giver FynBus klager medhold i, at rykkergebyrerne i den pågældende sag skal slettes, jf. Rentelovens § 9 b, stk. 1 samt forarbejderne til Rentelovens § 9 b (Bilag C).

Kontrolafgiften er imidlertid også blevet oversendt til Gældsstyrelsen den 12. marts 2026, da dette er fast procedure, når en fordring hverken betales eller indklages til Ankenævnet.

FynBus tilbagekalder dog fordringen fra Gældsstyrelsen den 16. marts 2026, da FynBus' svar på indsigelsen imod rykkergebyrerne trak ud (Bilag D).

FynBus har ikke efterfølgende genfremsendt fordringen til inddrivelse i Gældsstyrelsen, som klager påstår i sin mail af 10. april 2026, og efter klagen til Ankenævnet er modtaget af FynBus er inddrivelsen selvfølgelig sat i bero (Bilag D).

FynBus fastholder dog, at et krav fortsat kan inddrives via Gældsstyrelsen, hvis klager både nægter at betale og fortsat ikke indbringer sagen for Ankenævnet, og at det kun er rykkergebyrer der ikke pålægges fordringen i den situation.

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 samt størrelsen på kontrolafgiften. ”

Til dette har klageren anført:

”Jeg fastholder stadig mit første anbringende at det urimelige at man kan opkræves en kontrolafgift, fordi billetsystemet virker langsomt. Som det fremgår af sagen har min datter forsøgt at købe billet inden påstigning - men billetkøbet går først igennem elektronisk efter kontrollør stiger om bord.

Hvis man kigger på forsinkelsen i systemet fremgår det også at hun ikke kunne have påbegyndt dette køb efter, og som FynBus fastholder ifm. kontrollen .

Der er tale om force majeure i min vurdering - men det er for mig desværre ikke muligt at bede om dokumentation for de forsinkelse der ofte kommer ved brug af Odense Letbane billetsystem. Men det er noget der ofte opleves af brugerne i Odense.

Subsidiært fastholdes at såfremt kontrol afgiften fastholdes kan denne kun være 500 kr. Dokumentation herfor fremgår af dagen, men fremgår legen tydeligt på FynBus eget bilag D, ifm deres svar på denne ankesag.

Fynbus anfører at der fra betingelserne på Odense Letbane - hvor billet er købt - er anført at man er voksen fra 16 år.

Dette er ikke korrekt. Der fremgår ung fra 16 år til 25 år som er en særlig kategori til nedsat pris.

Efterfølgende beskrives den eventuelle kontrolafgift, uden hensyn til de ovenfor beskrevne billettyper, som enten barn 500 eller voksen 1000. Som 17 årig, og dermed juridisk ikke voksen, kan man derfor kun gives en kontrol afgift på 500kr.

Det kan til sagens videre behandling oplyses at Odense Letbane efterfølgen har ændret deres kategorier af kontrolafgifter, så denne nu afspejler der billetstruktur, hvortil oplyses afgift på 500 for børn og 1000 for unge og voksne. Men som oplyst er dette en ændring der er tilføjet efter denne nærværende sag og efter vores vurdering ligeledes afspejler er ser tidligere var et skel ved 18 år, men nu er skel i afgiftsstruktur der nu er tilpasset deres billetstruktur.

Der opråbes derfor naturligvis at hvor intet andet er angivet, som det var tilfældet på tidspunktet for denne sag, gælder den almindelige juridiske definition af hvornår man er voksen.”

Klageren har efterfølgende gjort gældende:

"Som yderligere oplysning til sagen, vil jeg blot gøre opmærksom på at det netop er kommet frem i Fyens Stiftstidende, at der findes en del sager hvor Fynbus Billetsystem ikke har virket som det skulle, Og billetten enten ikke er kommet frem, eller er kommet forsinket, som det også var tilfældet for min datter.

<https://fyens.dk/trafik/betalte-for-billetten-fik-boeden-alligevel-nu-overvejer-marie-at-droppe-letbanen>
<https://fyens.dk/trafik/det-er-jo-dybt-urimeligt-letbanepassagerer-faar-boeder-selvom-de-har-koebt-billet>

Det fremgår ligeledes af artiklen at Fynbus erkender problemet nu, og er begyndt at individuelt sagsbehandle klagerne herover.

Min datter havde også købt billet til rejsen, og havde således købt billet til rejsen - der dog bare kom forsinket frem pga. Systemet.

At Fynbus nu erkender at der er problemer med systemet er efter min vurdering en ganske betydende oplysning til brug for vurdering af sagen.

Jeg håber derfor at denne oplysning kan medtages ved afgørelsen.

Og her endnu en artikel, hvor Fynbus direkte erkender at der er problemer med billetsystemet.

<https://fyens.dk/trafik/fynbus-i-endnu-en-kovending-efter-pressedaekning-nu-faar-signe-sine-1000-kroner-tilbage>

Fra artiklen:

Nu erkender Fynbus dog, at det såkaldte QR-system i perioder kan være ustabil og at problemet tidligst vil være løst i slutningen af august.

- Det konkrete problem er opstået, fordi QR-billet-systemet indimellem er ustabil. Når QR-billetsystemet i slutningen af august eller starten af september udskiftes, forventes problemet at være løst.

I mellemtiden vil Fynbus have ekstra fokus på sager, hvor folk har købt billet, men ikke fået den, og hver enkelt sag vil blive vurderet nøje, lyder det nu fra Martin Krogh.

Dette har netop været vores indledende anke i forhold til købet af billet.

Og at Fynbus nu erkender dette anser vi for væsentlig information"

Til dette har indklagede anført:

"Den situation og de artikler klager henviser til omhandler de QR-billetter, der kan købes ved scanning af QR-koder på letbanestationerne samt på odenseletbane.dk.

Det er korrekt, der har været udfordringer med, at disse billetter købes og kunden modtager sms'en med billetten forsinket, så vedkommende ikke kan fremvise sin billet ved evt. kontrol.

I disse tilfælde kan vi slå de pågældende billetter op i back-office og tjekke, om de er købt og betalt inden påstigning på trods af manglende sms.

Klagers datter har købt sin billet i Rejsebillet app'en, og de opslag vi har lavet på hendes billet samt den tidslinje, der er opstillet i sagen, viser at hun har købt og betalt sin billet efter påstigning.

Avisartiklerne samt udfordringerne med QR-billetten er altså ikke relevant i forhold til denne sag, og FynBus fastholder fortsat kontrolafgiften og de andre forhold i vores tidligere bemærkninger."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger på baggrund af de fremlagte oplysninger til grund, at klagerens datters mobilbillet først blev modtaget på telefonen kl. 09:07:33, efter at hun var steget på bussen ved stoppestedet Sanderumvej, hvorfra bussen afgik kl. 09:05:40. Hun havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Ved køb af mobilbillet er det passagerens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Den omstændighed, at datteren efter det oplyste påbegyndte billetkøbet inden påstigning, og at den sene modtagelse efter klagerens opfattelse skyldtes tekniske eller netværksmæssige forhold, kan ikke føre til et andet resultat.

Vedrørende kontrolafgiftens størrelse bemærker ankenævnet, at det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer fra det fyldte 16. år anses som voksne. Klagerens datter var 17 år på kontroltidspunktet og var derfor omfattet af reglerne om kontrolafgift for voksne.

Da klagerens datter ikke havde gyldig rejsehjemmel ved påstigning, og da kontrolafgiftens størrelse er fastsat i overensstemmelse med de gældende rejseregler, var Fynbus berettiget til at udstede og fastholde kontrolafgiften på 1.000 kr.

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 trafikskaberne – 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 trafikskaber § 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 Rejekort 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 Rejekort Personligt benyttes.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand