

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0201
Klageren:	XX 5000 Odense C
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ud i Rejsekort-appen under rejsen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ved en fejl checkede ud i Rejsekort-appen under rejsen, men at han har betalt fuld pris for rejsen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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.

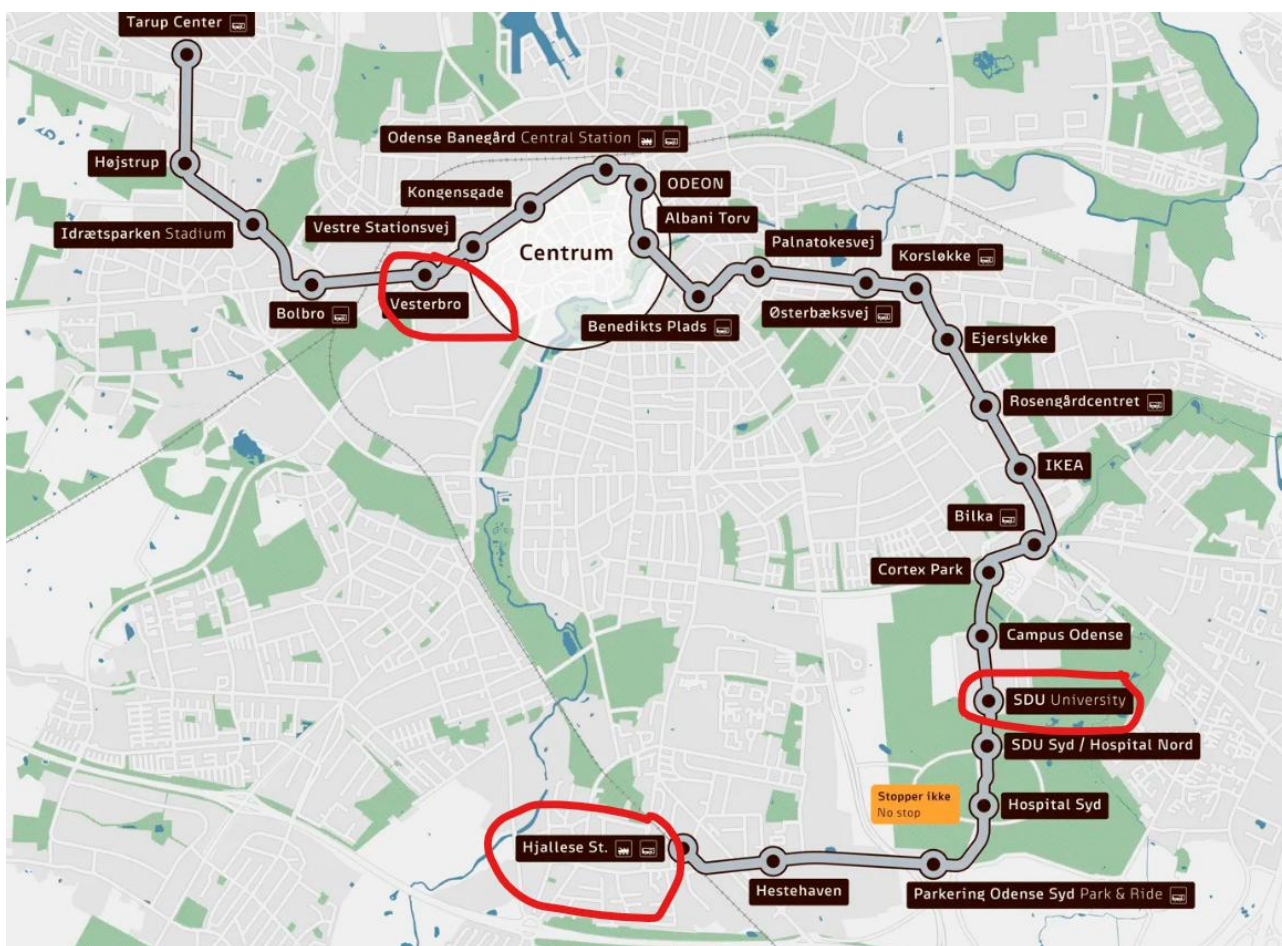
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 25. marts 2026 med Odense Letbane fra Hjallesø St. og checkede ind i Rejsekort-appen kl. 08:48 inden letbanens afgang kl. 08:52. Under rejsen checkede klageren ud af appen kl. 09:02 ved SDU. Ved billetkontrol kl. 09:22 konstaterede kontrolløren, at klageren ikke var checket ind, og han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Klageren checkede herefter ind igen kl. 09:23.

Klageren anmodede efterfølgende FynBus om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at udcheckningen var sket ved en fejl, og at der var betalt fuld pris for rejsen. FynBus fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke var korrekt checket ind på kontroltidspunktet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Linjekort over Odense Letbane. Klageren startede sin rejse fra Hjallesø st. og checkede ud i Rejsekort-appen ved SDU. Herefter fortsatte han sin rejse til Vesterbro:



PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen vedrører en kontrolafgift, som jeg mener er udstedt på et forkert grundlag. Jeg havde købt billet kl. 08:48, og toget afgik kl. 08:52, hvorfor jeg var i besiddelse af gyldig billet inden påstigning og under hele rejsen.

Under turen kom jeg ved en fejl til at tjekke ud i Rejsekort-appen. Dette skete dels fordi den fulde pris for rejsen allerede fremgik, og dels fordi jeg ikke er vant til at bruge systemet og var usikker på, hvordan det fungerede.

Den registrering, som FynBus henviser til (check-ind kl. 09:23), er således en efterfølgende fejlhandling og ændrer ikke på, at jeg allerede havde betalt for rejsen og havde gyldig rejsehjemmel ved kontroltidspunktet.

Klagen drejer sig derfor om, hvorvidt en fejlbetjening undervejs kan tilsidesætte en allerede gyldig billet købt før påstigning. Jeg mener på den baggrund, at kontrolafgiften bør annulleres."

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 afsnit 2.7.1., at kunder der ikke er korrekt checket ind, skal betale en kontrolafgift.

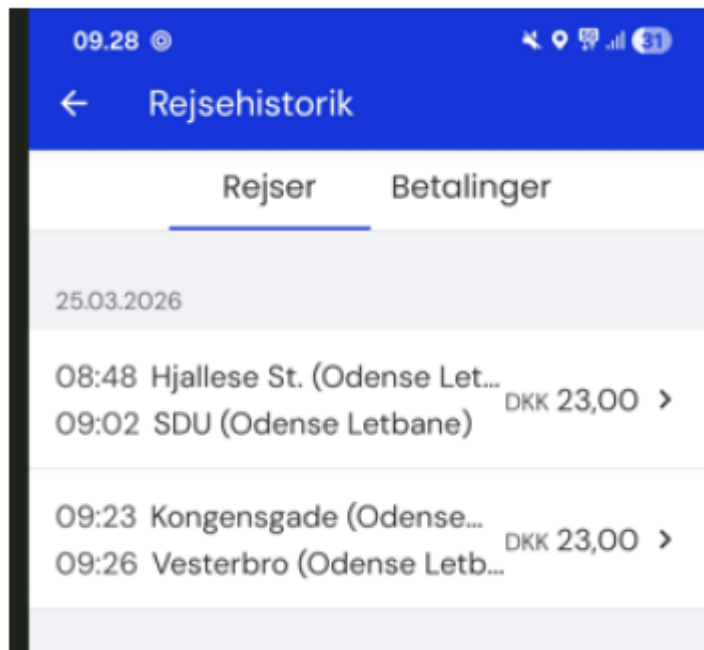
I Vilkår for Rejsekort app'en afsnit 5.2. står endvidere: "Sker check ud undervejs på rejsen, vil det blive anset som misbrug af systemet."

Ved kontrollen den 25. marts 2026 steg kontrolløren på Letbanen kl. 9.22 ved Odense Banegård, hvor kunden allerede var i Letbanen. Kunden var stået på Letbanen på Hjallesø St. med afgang kl. 8.52 ifølge klagen til FynBus (Bilag C). Kontrolløren konstaterede, at kunden ikke var checket ind i Rejsekort app'en på kontroltidspunktet og udstedte derfor en kontrolafgift kl. 9.26 (Bilag A).

Kunden checker ind i Rejsekort app'en kl. 9.23, da kontrolløren forklarer reglerne angående check ind og ud.

I kundens rejsehistorik (Bilag D) fremgår det, at kunden har checket ind i Rejsekort app'en ved Hjallesø st. kl. 8.48, men har checket ud igen kl. 9.02 ved SDU. Kunden afslutter først sin rejse på Vesterbro kl. 9.26, hvorfor kunden ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Kunden 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.



Kontorløjrens notat ved billetkontrollen:

Han tjekker rejsekort app ind da jeg sidder mig ned og forklare regler ang tjek ind og ud som han fuldstændig har misforstået og hans teori giver ingen mening.

25-03-2026 10:33:24

”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg har haft en fuld betalt billet for turen ved min tjek ind ved Hjallelse St. Min udtjekning ved SDU, har ikke indflydelse på turens samlede pris. Og dette var på ingen måde gjort i ondtro.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Det faktum, at der er betalt en pris for rejsen kan ikke i sig selv resultere i, at afgiften annulleres. Det opfattes som misbrug, når der checkes ud i Rejsekort app'en under rejsen og før afstigning, og kunden havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren checkede ind i Rejsekort-appen inden rejsens begyndelse, men checkede ud igen under rejsen kl. 09:02, og at han derfor ikke var checket ind på tidspunktet for billetkontrollen kl. 09:22.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel under hele rejsen.

Da klageren ikke var korrekt checket ind på kontroltidspunktet, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren har oplyst, at udcheckningen skete ved en fejl, og at der var betalt fuld pris for den rejse, som klageren havde tænkt sig at foretage, idet disse forhold ikke ændrer ved, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Dertil bemærker ankenævnet, at klageren checkede ud i Rejsekort-appen allerede ved SDU, hvilket er 17 stop før, han steg af Letbanen ved Vesterbro. Klagerens check ud skete således ikke i umiddelbar tilknytning til rejsens afslutning.

Ankenævnet finder herefter, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

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 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. 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 trafikkselskaber § 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.

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