

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0216
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 5220 Odense
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 500 kr. grundet fremvisning af videresendt mobilbillet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans 13-årige datter ikke selv kunne købe en billet, hvorfor han købte en mobilbillet, som han tog et skærmbillede af og videresendte til hende 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens 13-årige datter rejste den 31. marts 2026 med letbanen i Odense. Ved billetkontrol foreviste hun et skærmbillede af en mobilbillet, som klageren havde købt på sin telefon og videresendt til hende. Da videresendte mobilbilletter ikke er gyldige som rejsehjemmel, blev der udstedt en kontrolafgift på 500 kr.

Klageren henvendte sig efterfølgende til Fynbus med anmodning om at få kontrolafgiften annulleret. Han oplyste, at datteren på grund af sin alder ikke selv havde mulighed for at købe en mobilbillet, da hun ikke havde MitID eller en digital betalingsløsning. Han købte derfor en billet til hende på sin egen telefon inden rejsens begyndelse og videresendte den til hende.

Fynbus fastholdt kontrolafgiften med henvisning til de fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og hvorefter en mobilbillet alene er gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt, og ikke må videresendes eller deles.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"On the 31th March y daughter had to use tram from city centre to go to her friend's house becuase of not being able to walk. She called me and asked me to buy tram ticket. She was not able to buy ticket as she doesnt have any online card or app installed. She is noy MIT ID owner yet as she is under 13. Therefore I had to buy the ticket and forward her. NEvertheless she had valid the ticket bought by me before departure. I already provided ticket details that jas my number on which can also be seen on kommune system that I have this number. Up on request I can also provide bank transaction that was made to buy this ticket for my daughter who i under 13. although she tried the expain the situation the controller issued 500 dkk penalty. I dont think this is a fair penalty for 12 years girl who is not able to purchase her own ticket. She had the valid ticked before departure which I can approve all purchase history. I kindly request you to evaluate this and cancel this penalty thanks. Beside the penalty the behaviour of the controller was far away being nice to a 12 years old girl. She was so scared of that guy and questioning her like she did somthing verybad. That is the first time she encounter such an event and she was so upset about this

I want transport company to cancel this penalty nevertheless my daughter scared alot due to the controller behaviors as she was treated like a bad girl. There were many teenage running around not be caught by controller she was calm and present her ticket but the controller was quite rude to my daughter meaning that she was trying to cheat him. I believe fynbus should train their people on how to approach and act kids."

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 tram on March 31st 2026 at 20.03. The customer was already onboard of the tram when the inspector entered it. At the inspection the customer showed a screen shot of a ticket that had been forwarded from her father's phone. The customer was therefore unable to present a valid ticket upon inspection, and the inspection fee was issued at 20.11 (Appendix A).

Section 2.4.2 of the national travel regulations states that a ticket is only valid on the telephone number to which it was ordered and may not be forwarded and/or shared.

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 upholds its decision regarding the issued inspection fee."

Til dette har klageren anført:

"She had no physical money and digital purchase opportunity as she can not use mobile and purchase directly on her phone .because of her age she is not able to create digital payment account That was why I bought and forwarded her. The time of purchasing is before the departure which I can proof. Nevertheless it was shocking for her to be treated like a thief or guilty person by that controller which made her cry and ruin her psychology he could have been more polite or at least talk to me to a 12 years old kid. I couldn't see any answer about this in their reply. Therefore I would like to proceed and continue my complaint."

Til dette har indklagede anført:

"It is the responsibility of the customer (and parents in this case) to ensure a valid travel document when using public transportation. There are different options for children who doesn't have Mobilepay or credit cards yet. Information about ticket solutions can be obtained various places and FynBus customer service can help in person, in writing or by phone.

FynBus maintains that a forwarded ticket is not a valid travel document.

I know that the control situation can be uncomfortable and I am sorry that your daughter had an unpleasant experience. Our controllers are instructed to act calm and professional in their communication with customers and especially children.

FynBus upholds the decision on the issued inspection fee."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passageren skal have gyldig rejsehjemmel ved påstigning. Endvidere fremgår det, at en mobilbillet kun er gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt, og at den ikke må videresendes eller deles.

Klagerens datter foreviste ved kontrollen et skærbillede af en mobilbillet, som var købt på klagerens telefon og videresendt til hende. Billetten udgjorde derfor ikke gyldig rejsehjemmel, uanset at den var købt inden rejsens begyndelse.

Den omstændighed, at datteren på grund af sin alder og manglende betalingsmiddel ikke selv kunne købe en mobilbillet, kan ikke føre til et andet resultat.

Herefter blev kontrolafgiften til datteren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår klagen over kontrollørernes adfærd finder ankenævnet, at der ikke er grundlag for at fastslå, at kontrolløren opførte sig kritisabelt over for klagerens datter.

Ankenævnet bemærker dog, at det er særdeles vigtigt, at Fynbus sikrer, at deres kontrollører viser hensyn i kommunikationen til børn og unge i forbindelse med kontrol af disse passagerers rejsehjemmel.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere.

Forbrugerrepræsentanterne finder, at denne sag illustrerer én af de udfordringer, som børn og deres forældre kan møde i et billetsystem, der i stigende grad baserer sig på digitale løsninger og hvor det er svært at gennemskue, hvordan der opnås gyldig rejsehjemmel, når barnet ikke på forhånd har adgang til dem.

Forbrugerrepræsentanterne finder det særligt problematisk, at et barn, som ikke i forvejen råder over et Basiskort eller en app ikke har mulighed for at købe en billet i Letbanen, idet kontantbetaling ikke er mulig. Efter forbrugerrepræsentanternes opfattelse bør trafikselskaberne sikre, at det er enkelt og gennemskueligt for børn og andre lejlighedsvis brugere at opnå gyldig rejsehjemmel, også når de ikke har adgang til de digitale løsninger, som systemet i stigende grad bygger på. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at dette ikke var muligt i den konkrete sag.”

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter til børn over 375 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.

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
Nævningsformand