

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 24-0351

Klageren: XX på vegne af sønnen YY
5600 Fåborg

Indklagede: Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet i Rejsebillet-appen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at appen fejlede, hvilket sønnen ikke skal være ansvarlig for

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 7. maj 2025 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:

Klagerens søn skulle den 15. juli 2024 rejse med Fynbus' buslinje 141. Forinden påstigning forsøgte sønnen ifølge klageren forgæves at købe en mobilbillet i Rejsebillet-appen via to forskellige telefonnumre.

Ved kontrol af sønnens rejsehjemmel om bord på bussen, blev han kl. 07:47:23 pålagt en kontrolafgift, da han ikke kunne forevise nogen billet.

Fynbus' elektroniske kontrolafgift:

Zone	2006
Linje	141
Bus nummer (Gåseddel)	8304
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	430242400
Stop	Sundagervej (Faaborg Midtfyn)
Påstigning	15-07-2024 07:39:13
Udstedt dato/tid	15-07-2024 07:47:23
Stået af	15-07-2024 08:08:44
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Nej
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	
Id forevist	Uden ID
Tidsforbrug	0m 28s

Fynbus har oplyst, at der ikke kan købes billet i Rejsebillet-appen uden, at kunden først har oprettet en profil, og at det fremgår af loggen, at der først blev oprettet en profil på det ene telefonnummer i appen kl. 07:48:18 efter kontrolafgiftens udstedelse:

Status	Handling	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Kunde oprettet	Kunden	15 Jul 2024 - 07:48:18

Fynbus har videre oplyst, at det andet telefonnummer har en profil, men der blev ikke forsøgt købt nogen billet den pågældende dag.

Endelig har Fynbus oplyst, at når der er driftsforstyrrelser, oplyses kontrollørerne straks om dette over radioen, og at kontrolløren ikke var blevet oplyst om driftsforstyrrelse den 15. juli 2024, fordi der ikke var nogen.

Klagerens mor anmodede den 29. juli 2024 Fynbus om at frafalde kontrolafgiften med begrundelsen, at appen havde fejlet:

"Min søn har modtaget en kontrolafgift med nummer 203[xxx], denne mener jeg er givet på et klart forkert grundlag, da han forsøgte at købe en billet via rejsebillet, denne app virkede ikke, der blev forsøgt flere gange, men alle gange opstod en fejl, hvorefter han får afgiften, kontrolløren skulle have udtalt at han var nødt til at udstede denne afgift, men at de bare skulle klage.

det er almindeligt kendt at appen rejsebillet har visse udfordringer, blandt andet ved opkobling til mobilepay, ved at appen crasher, at GPS data ikke kan findes ved køb. desuden er der ikke den bedste mobildækning i og omkring faaborg som igen gør det svært at bestille en billet.

Derfor ser jeg frem til at denne afgift bliver annulleret, da [sønnen] er uden skyld i ikke at kunne indløse billet i bussen.

I burde også have gjort opmærksom på at i er skiftet fra Fynbus app til den nye rejsebillet app, noget i har været meget dårlige til at kommunikere ud, flere venner og familie har heller ikke vidst det og har oplevet problemer med rejsebillet app efterfølgende. Betalingen af denne afgift vil ikke blive foretaget ud fra omstændighederne."

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 31. juli 2024 og henviste til, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning:

"Din søn mødte en af FynBus' kontrollører den 15-07-2024 i rute 141, zone 2006. I den anledning blev der udstedt en kontrolafgift til ham.

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet og i forbindelse med mobilbilletter er det kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Da din søn i kontrolsituationen ikke kan fremvise en gyldig billet, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift.

Kunder skal, jf. rejsereglerne, forevise legitimation, når der udskrives en kontrolafgift, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Husk derfor ID fremover."

Dette fik klageren til at skrive til Fynbus på ny:

"Nu stopper du det pjat, han forsøgte at købe en billet, men dette var jo ikke muligt, da appen ikke virker, og da han ikke har kunne få netværk i jeres bus hjælper det jo heller ikke. og det er åbenbart lidt svært at forstå. skal samtidig gøre opmærksom på at jeres kont

rollører agere på en meget usympatisk genrelt, og han fortalte at der skulle indsendes en klage, da han godt kunne se at appen ikke virker, hvilket chaufførene hos jeg også kan bekræfte. Bøden vil derfor ikke blive anerkendt, så tænker at i skal tage den op til overvejelse igen inden sagen indsendes til ankenævnet

yderligere information, så må jeres kontrollører ikke se id, da dette er opført med personnummer, dette er et brud på EUs GDPR regler, han må heller ikke tilbageholde en person under 18 år uden forældrene kontaktes. der er heller ikke krav om at du skal have id på dig som dansk statsborger, og du skal udelukkende oplyse navn og fødselsdag."

Fynbus svarede:

"Da din søn i kontrolsituationen ikke kan fremvise en gyldig billet, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift. FynBus' afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, du kan læse mere på hjemmesiden: www.abtm.dk.

FynBus behandler alene din søns personoplysninger til brug for varetagelse af opgaver, som FynBus skal udføre i overensstemmelse med lov om trafikskaber. Det betyder, at behandlingen foregår med hjemmel i databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra c. Når din søn bliver mødt af en kontrollør i bussen i forbindelse med billetkontrol, og din søn ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, kan FynBus forlange, at din søn skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet, jf. lov om trafikskaber § 29, stk. 2."

Klageren skrev afslutningsvist til Fynbus, inden hun indbragte sagen for ankenævnet:

"Det er klart at han ikke kan fremvise en billet når appen rejsebillet ikke virker. desuden har kontrolløren til stadighed ikke ret eller krav til at få oplyst andet end navn or fødselsdato, og han skal slet ikke bede om cpr.nr i fuld offentlighed i bussen, dette er ene og alene politiet som må bede om dette, og selv her er muligheden navn og fødselsdag jvf. retsplejelovens § 750."

Fynbus kom ved en fejl til at sende klagerens søn en rykkerskrivelse, selv om der var klaget til ankenævnet. Fynbus har efterfølgende beklaget fejlen og slettet rykkeren.

Klageren har rest en række spørgsmål, som sekretariatet (med rødt) har bedt spurgt Fynbus om at besvare:

"Først vil jeg gøre opmærksom på, at der i denne sag er en del ting som, ikke passer i dokumentationen. At appen ikke virker, kan bevidnes af de chauffører som kørte denne dag, Faaborg er en lille by og jeg kender flere chauffører, som har fortalt at appen ikke virker, og heller ikke virkede den pågældende dag.

- 1) **Fynbus bedes indsende log fra appen, der viser billetkøb i Rejsebilletappen i tidsrummet ½ time før og efter kontrolafgiftens udstedelse.**

Det største problem med den pågældende app. er at den ikke er god sammen med GPS placering, samt betaling via mobilepay.

At der ikke var oprettet en bruger er også en fejl, for da han havde forsøgt at købe en billet på 53358856 hjemmefra, som ikke gik igennem,

- 2) **Er der en log på dette købsforsøg?**

forsøgte han at købe en på hans egen brugerprofil først i Fynbus appen, som Fynbus har lukket uden at gøre kunderne opmærksom på det,

3) **Hvordan/hvornår er det meddelt til kunderne, at appen lukkede?**

og derfor opretter han sin egen profil i rejsebillet, netop for at undgå en afgift, men her gik bestillingen heller ikke igennem, han oprettede brugerprofil inden han tog hjemmefra

4) **Her har Fynbus indsendt loggen fra profiloprettelsen, der blev gennemført kl. 07:48:18. Logges det hvis kunder forsøger at oprette en profil, der ikke går igennem?**

Hvis man er i tvivl om hvorvidt Appen har problemer kan man evt tage et kig på Trustpilot eller gennemgå opslag på facebook. hvor der tydeligvis fremgår at der er problemer med appen.

evt kan i se det her [Anmeldelser af Fynbus | Læs kundernes anmeldelser af www.fynbus.dk \(trustpilot.com\)](#) hvor der f.eks er en anmeldelse om netop den 15/7-2024 at appen ikke virker.

medsender også link til trustpilot og vurderingen af rejsebillet [Anmeldelser af Rejsebillet | Læs kundernes anmeldelser af rejsebillet.dk \(trustpilot.com\)](#) , som igen giver udtryk for at app ikke virker, og som en skriver Fynbus er ligeglade, hvilket også er det vi oplever her.

Må også gøre opmærksom på at vi har været i telefonisk forbindelse med Datatilsynet, da kontrolløren i fuld offentlighed i bussen bad om [CPR.NR](#), dette er at betragte som et datalæk, da man i fuld offentlighed ikke må bede om [CPR.NR](#), ja som tidligere skrevet, så er det også er brud på retsplejeloven, kontrolløren har ikke hjemmel til at bede om [CPR.NR](#), han skriver jo også i sin rapport at han ikke har set ID, hvilket jo tydeliggør at han har bedt om [CPR.NR](#) således at andre kan høre det, hvilket en passenger fra bussen gør opmærksom på i hans anmeldelse af fynbus.

5) **Fynbus har hjemmel til at anmode om at se ID fra passagerer, der skal have en kontrolafgift. Dette fremgår af § 29 i lov om trafikskaber. Ankenævnet er bekendt med, at kontrollørernes udstyr er opkoblet til CPR-registret, hvor de kan slå kunden op, og at det er på baggrund af dette, at kontrolløren stiller kontrolspørgsmål til passagerens identitet, fx forældres navne, antal beboere på bopælen osv. Da formålet med kontrolspørgsmålene forsvinder, hvis de bliver offentliggjort, anmoder ankenævnet ikke trafikvirksomhederne om at oplyse, hvad disse spørgsmål er. Kan Fynbus dog bekræfte, at det er sådanne typer spørgsmål der stilles, således at dette klagepunkt anses for uddybet og besvaret over for klageren.**

6) **Kontrollører må dog ikke anmode kunden om at sige de sidste 4 cifre højt, hvilket ankenævnet har udtalt i afgørelserne 24-0076 og 2012-0288, der kan læses på [www.abtm.dk](#). Om der er tale om brud på datasikkerheden hører uden for ankenævnets virke at bedømme, idet en sådan klage hører under Datatilsynet.**

Fynbus anmodes om at oplyse, hvad deres kontrollører er instrueret i at anmode en kunde om at oplyse, når kunden ikke viser ID. Kan kunden identificeres i systemet ud fra navn kombineret med fødselsdato?

Desuden har Fynbus, udsendt en rykker, dette må ikke ske mens en klagesag finder sted.

7) **Fynbus kommentarer til rykkerskrivelsen.**

Det signaturbevis som er medsendt, hvad skal den give udtryk for ?? Har talt med computereksperter gennem mit arbejde, som mener det det intet beviser andet end en eller anden har været inde i et system den 3 oktober.

- 8) Der er tale om ankenævnets sekretariats digitale aftryk, som kaldes signaturbevis og som automatisk medsendes fra ankenævnets journalsystem, idet vi sender mailen, som "sikker mail", hvilket dette digitale aftryk er dokumentation for, for at godtgøre, at vi sender sikkert. Fynbus skal ikke forholde sig til dette punkt.

Bilag A er fejlfyldt, Kunden var i bussen, da kontrolløren steg på hvilket kontrolløren skriver ikke er tilfældet, kontrolløren skriver også at han ikke talte med chaufføren, så hvordan kan han antage at kunden ikke har talt med chaufføren, som dermed kan have set at appen ikke virkede, dette gør at kontrolløren står i en position som gør, at hans troværdighed ikke er gældende.

- 9) Fynbus bedes kommentere på kontrollørens udfyldelse af den elektroniske kontrolafgift, herunder om der er begået en fejl ved at skrive "nej" til at kunden var ombord, da kontrolløren steg på. Er der tale om en standardindstilling, som kontrolløren har glemt at ændre?

desuden skriver han også at sproget er ukendt, det var dansk, blot til info.

- 10) Fynbus bedes oplyse, om dette er en standardindstilling, som kontrolløren har glemt at ændre, da han udfyldte kontrolafgiften?

Der står at kontrolspørgsmål er besvaret, hvad består disse i, da Alexander ikke har kendskab til hvad disse dække over. disse bedes oplyst således at vi kan tage stilling til disse spørgsmål.

- 11) Som sekretariatet har forklaret oppe under punkt 5, er der tale om spørgsmål, som kan bekræftes ved kontrollørens opslag i cpr-registret. Da der ikke er tale om en sag, hvor kunden gør gældende slet ikke at have rejst med bussen, finder sekretariatet ikke grundlag for, at Fynbus at uddybe dette klagepunkt.

Desuden vil jeg gerne have dokumentation for at kontrolløren rent faktisk på tidspunktet for bøden har sikret sig at Appen virkede.

- 12) Fynbus anmodes om at uddybe over for klageren, hvad en kontrollør skal foretage sig, inden der udstedes en kontrolafgift.

Har talt med advokater, efter modtagelse af den mail jeg nu svarer på, og efter deres overbevisning er der flere ting i dokumentationen, som stiller spørgsmål tegn ved troværdigheden i denne afgift, igen med henvisning til bilag A

sammenholdt med dokumentation fra Trustpilot, hvor en anden passager har oplevet at appen ikke virkede den pågældende dag, samt at kontrolløren er blevet overhørt bede om [CPR.NR](#) i fuld offentlighed, samt en generel tendens i forhold til rejsebillet apps anmeldelser i trustpilot, samt samtaler med diverse chauffører fra Fynbus, som udtaler at appen ofte ikke virker, men som dog ikke ønsker at stå frem med navn, grundet frygt for repressalier fra fynbus. samlet set kan dette kun medføre at afgiften sløjfes."

Fynbus har svaret følgende:

Ad 1)

Da FynBus under behandlingen af sagen i september undersøgte Rejsebillet appens drift den 15. juli 2024 i tidsintervallet 06.47 - 08.47, fik FynBus følgende svar fra Rejsebillets ejer, Rejsekort & Rejseplan A/S, "Der er

ingen tvivl om, at systemet har virket i den pågældende periode (vi har 840 gennemførte køb og 91 fejlede).” FynBus har efter ankenævnets henvendelse i januar 2025 bedt om udlevering af en log fra appen i tidsrummet 07:17-08:17. En sådan log kan dog ikke hentes, da Rejsekort & Rejseplan A/S nu har en fejl i Rejsebillet Back Office, så de ikke kan trække de data på nuværende tidspunkt. Såfremt det ønskes, vil FynBus eftersende en sådan log, hvis/når muligheden for dataudtræk for tidsintervallet genetableres. FynBus har undersøgt, at fejlede køb indebærer alle typer fejl inkl. fejl i appen, enheden løber tør for strøm, fejl i kommunikationen med indløser (MobilePay og betalingskort), manglende dækning på kontoen, kunden afbryder betalingsprocessen og lignende. De 91 fejlede køb er således ikke udtryk for et systematisk fejl i appen.

FynBus konkluderer i lighed med Rejsekort og Rejseplan A/S, at Rejsebillet Appen ikke havde driftsforstyrrelser inden eller ved udstedelsen af kontrolafgiften.

Ad 2)

Den 30. august 2024 oplyste klageren ved ankenævnets forespørgsel herom, at kunden havde forsøgt at købe billetten fra telefonnummer 9153[xxxx]. Af mail til ankenævnet af 24. oktober 2024 fremgår telefonnummer 5335[xxxx].

Loggen for brug af Rejsebillet Appen er vedhæftet i bilag 1 og 2 for de to forskellige telefonnumre, som klager har opgivet under ankenævnets behandling af sagen. Bemærk, at Action 20=Kunde oprettet, Action 35=Billet oprettet og Action 25=Kunde login.

En bruger var oprettet med telefonnummer 5335[xxxx] forud for den 15. juli 2024. Det fremgår af den vedhæftede log, at brugeren ingen købsforsøg har den 15. juli 2024.

Ingen bruger var oprettet for telefonnummer 9153[xxxx] inden udstedelsen af kontrolafgiften. Der er ikke gennemført købsforsøg inden kundens oprettelse kl. 07:48:18. Et købsforsøg kan ikke foretages inden oprettelse af bruger. Ligeledes ville et købsforsøg have fremgået af Rejsebillet Back Office.

Det fremgår af begge logs, at hverken af telefonnumrene har forsøgt at købe en billet på Rejsebillet appen den 15. juli 2024.

Bilag 1) Rejsebillet log for tlf. nr. 9153 [REDACTED]

Action	Comment	Date	Customer	User	Link	ID
20		07/15/2024 07:48:18	fc4a9af2-5f57-48d9-a591-afe868f2d295			c17b6419-6588-4c06-82d0-78cd96e18541

Bilag 2) Rejsebillet log for tlf. nr. 5335 [REDACTED]

Action	Comment	Date	Customer	User	Link
35	Relation,5	09/18/2024 11:36:48	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		b8e86cb4-ba78-4fd6-b4f5-4cfe3413555d
35	SpecialTicket,Dagsbillet	09/13/2024 10:34:26	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		787ef0d6-4079-4a52-8516-6c7f83f7fd07
25		07/17/2024 11:05:16	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		
35	Relation,5	06/24/2024 11:49:44	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		d48da2ad-6517-4cc3-a37a-a9e95a83f840
35	Relation,5	06/17/2024 13:15:53	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		871ffce-e8e4-4898-ae03-04bb495ab97c
35	Relation,5	06/17/2024 09:58:08	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		ffb49c27-d5da-4b04-9b40-316fdc38180e
35	Relation,5	06/17/2024 09:57:50	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		2d5535b3-d51f-4539-b4fc-2d35981ace45
35	Relation,6	06-10-2024 17:07	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		aa89d544-4419-464c-87da-9c0b2b4d827f
35	Relation,6	06-10-2024 13:02	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		259a789b-e845-41c6-8007-bd7fa7777c0d
20		06-09-2024 15:09	ff498c9b-b489-4796-832b-1d6c14afd096		

Ad 3)

Nedlukning af FynBus appen

Klageren klager over, at FynBus appen var lukket uden varsel på tidspunktet for udstedelsen af kontrolafgiften den 15. juli 2024. Som det fremgår af blandt andet FynBus' hjemmeside, [FynBus Mobilbil-letapp og webshop er lukket](#), lukkede FynBus Appen og Webshoppen ned pr. 3. oktober 2024. Således var

appen stadig i brug da kontrolsituationen opstod.

Efter at appen blev nedlukket, er det ikke muligt at købe billetter på appen. Når appen åbnes, er skærmbilledet grønt med et FynBus logo på. Således ville klager ikke kunne forsøge at købe en billet med appen, hvis den var lukket.

FynBus har både på appen og med generel markedsføring oplyst om FynBus appens ophør forud for 3. oktober 2024.

Køb i FynBus appen

Klager beskriver, at der var forsøgt at købe billet i FynBus appen først, men at det ikke virkede.

Afsluttede og uafsluttede køb i FynBus appen dokumenteres i systemet. Således ville det kunne ses, hvis klagerens søn har forsøgt at købe en billet, uden at købet er gennemført.

Det er undersøgt, om klagers søn havde forsøgt at købe billet igennem FynBus appen på det telefonnummer, som er opgivet som hans eget af klager, 9153[xxxx]. Der er intet afsluttet eller uafsluttet køb fra kunden i FynBus appen den 15. juli 2024. FynBus har ligeledes undersøgt driften af appen den 15. juli 2024. FynBus appen virkede som vanligt.

Ad 4)

Mislykkede forsøg på oprettelse af en profil på Rejsebillet appen registreres. Såfremt kunden havde oprettet en profil med telefonnummer 9153[xxxx] inden kl. 07:48:18, ville dette fremgå af Rejsebillet Back Office, hvor oprettelsen ville fremgå som "Deaktive".

Som det fremgår af de vedhæftede logs, er dette ikke tilfældet i sagen. Der har ej heller været forsøg på køb af billet inden påstigning af bussen på hverken af telefonnumrene.

Ad 5)

FynBus bekræfter, at FynBus' kontrollører stiller af ankenævnet anerkendte kontrolspørgsmål ved udstedelse af kontrolafgifter. Dette var også tilfældet i denne sag, jf. kontrollørens bemærkning herom i systemet.

Ad 6)

Som det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, påhviler der kunderne en pligt til at besidde legitimation ved rejse i den kollektive trafik. Det påhviler ligeledes kunderne at fremvise denne ID til en kontrollør i kontrolsituationer ved udstedelse af en kontrolafgift. Trafiksekskabet har ret til at kræve legitimation fremvist, jf. lov om trafiksekskaber § 29, stk. 2. Formålet er at fastslå passagerens identitet. Behandlingen af personoplysningerne sker med hjemmel i Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra c.

Såfremt en kunde ikke lever op til den pligt, skal kontrolløren bede om personens oplysninger på anden vis. FynBus' kontrollører opererer efter interne retningslinjer ved indhentelse af identifikation. Såfremt en kunde ikke kan fremvise legitimation, skal kunden selv skrive sit CPR-nummer på kontrollørens mobile scannerenhed eller ved at kontrolløren beder om kundens fødselsdato, hvorefter kunden kan vælge selv at indtaste de sidste fire cifre eller angive navn og adresse. Kunden kan findes på scannerenheden med oplysninger om fødselsdato, navn og adresse kombineret. Herefter vil kontrolløren stille kontrolspørgsmål til verificering af kundens identitet. En kunde tvinges således ikke til at sige sit CPR-nummer højt. FynBus vil følge op på overholdelsen af de interne procedurer i forhold hertil.

Ad 7)

Det er beklageligt, at klageren har modtaget en rykker, efter at sagen er forelagt ankenævnet. Her er tale om en fejl i systemet. FynBus har i september sat opkrævningen i bero, mens klagen behandles i ankenævnet. Ligeledes er rykkergebyret annulleret.

Ad 8)

Svar undladt efter ankenævnets anvisning.

Ad 9)

FynBus observerer ligesom klager, at kontrolløren ikke har fastslået i kontrolskemaet, om det var klager eller kontrolløren, som var i bussen først.

Frem til slutningen af 2024 var systemets standardindstilling, 'Nej' i felterne "Kunden var stået på da kontrolløren steg på" og "Kontrolløren var ombord da kunden steg på". For at ændre svaret til 'Ja', skulle kontrolløren aktivt trykke på feltet. Standardindstillingen var således 'Nej' på tidspunktet ved udstedelsen af kontrolafgiften. Dette er siden ændret, således at kontrolløren ikke kan udstede afgiften uden at have

markeret hvem var ombord bussen først.

Det fremgår af den dokumentation, som klager har forelagt, at det faktum, at klagers søn var i bussen, ikke er bestridt. Tillige viser dokumentationen i Bilag A, hvilken bus kontrolløren foretog kontrol i. Det er FynBus' vurdering, at det ikke har betydning for sagen, hvem der var i bussen først, da faktum er, at klager rejste uden gyldig rejsehjemmel. Når der anvendes digitale rejsebilletter, skal den være indkøbt og gyldig ved påstigning af køretøjet.

Ad 10)

Klageren påpeger, at der i kontrolafgift oplysningerne i bilag A står, at sproget er ukendt.

Systemets standardindstilling er "Ukendt sprog" og dette kan ikke ændres på kontrollørernes scannere.

Angivelse af sproget har ikke betydning for afgørelsen. Det undersøges, om dette felt kan fjernes fra kontrolafgift info i systemet for at formindske forvirring.

Ad 11)

Svar undladt efter ankenævnets anvisning.

Ad 12)

Kontrollørerne spørger ved påstigning, i henhold til retningslinjer og procesbeskrivelserne, chaufføren, om denne har nogen bemærkninger. Det er i sådanne situationer, at chaufføren gør opmærksom på generelle eller konkrete udfordringer, herunder hvis driftsforstyrrelser har forhindret rejsende i at erhverve sig en gyldig rejsehjemmel. Det faktum, at chaufføren ikke har sagt noget, indikerer, at der ikke har været en kommunikation mellem chaufføren og kunden om driftsudfordringer på Rejsebillet appen.

Feltet i Kontrolafgiften, som fremgår af bilag A om kontrollørens kommunikation med chaufføren, er udtryk for, om kontrolløren har henvendt sig til chaufføren for at spørge konkret om den pågældende kunde og dennes kommunikation med chaufføren. Havde chaufføren, ved kontrollørens påstigning, informeret om kommunikation med kunden, ville kontrolløren således have markeret i feltet, at kontrolløren havde talt med chaufføren om kunden.

Kontrolløren havde på kontroltidspunktet ingen grund til at tro, at chaufføren havde talt med kunden. Såfremt kunden havde talt med chaufføren om problemer med billetkøbet, kunne kunden have gjort kontrolløren opmærksom på dette.

Formålet med frit flow i busserne er, at passagerne hurtigt kan foretage på- og afstigning. Chaufføren har derfor ikke mulighed for og der stilles ej heller krav herom, at være i kontakt med (alle) passagerer i bussen. Klageren efterspørger dokumentation for, at kontrolløren på tidspunktet for kontrolafgiften har sikret sig, at Rejsebillet appen virkede.

Når der er driftsforstyrrelser, oplyses kontrollørerne straks om dette over radioen. Kontrolløren var ikke oplyst om driftsforstyrrelse den 15. juli 2024, da der ikke var driftsforstyrrelser den pågældende dag, jf. punkt 1 og 3. Derfor foreligger ingen dokumentation for, at kontrolløren har undersøgt Rejsebillet appens drift.

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."

Klageren har fået forelagt disse kommentarer og har hertil gjort gældende:

"Ad 1.

En fejl grad på 9% er voldsomt stor, et privat drevet firma må max ligge på 2% under de samme betingelser som opsat i Fynbus' svar.

Ad. 2

Billetten forsøges købt via 9153[xxxx] samt 5335[xxxx], sidstnævnte nummer har tidligere været brugt til til bestilling, og hvis man ser på loggen på dette nummer vil man også kunne se et eksempel på at der ikke kunne købes billet fra Odense til Faaborg, hvorfor der blev booket 2 gange Faaborg-Odense samme dag, da

rejsebillet ikke kunne finde position, den pågældende telefon er opsat med større sikkerhed, og derfor vil den nødvendigvis ikke efterlade digitalt spor før køb er gennemført.

Ad.3

Allerede i juni 2024, var det umuligt at bestille billetter via Fynbus' app, der kunne kun bestilles event/specialbilletter og ikke enkeltbilletter.

ad 4.

Det kommer teknisk set an på om der er en mulig forbindelse til server, hvis server ikke kan tilgås vil der aldrig kunne efterlades et digitalt fodprint.

Ad 5.

der stilles spørgsmål i øst og i vest af kontrollørerne, dette kan henledes til dårlig oplæring, eller at personen ikke kan håndtere magten han har.

Ad 6.

det fremgår muligvis at man kan kræve, ikke at man skal være i besiddelse af legitimation, og samtidig er det sådan at man IKKE som borger i DK er forpligtet til at angive personlige oplysninger til andet end politi, og domstol.

Kontrolløren beder aldrig personen om at skrive deres [CPR.NR.](#) de beder om det og taster det i deres terminal selv, dette er stadig ulovligt, og ses ofte i både busser og i letbanen i Odense, dette er som sagt stadig ikke lovligt.

AD. 7

Går ud fra at rykkergebyret således er annulleret, igen henvises til en systemfejl, som åbenbart finder sted når det falder ud til Fynbus' fordel.

AD 9

Det er jo helt sikkert afgørende, da Fynbus skriver i svaret til nummer 12 at kontrolløren altid spørger chaufføren om der er nogle tekniske problemer, det vil jo således have den indflydelse at kontrolløren har spurgt og fejlen så er blevet opdaget bagefter hvis kontrolløren har været på bussen først, her er faktorerens orden jo principelt af stor betydning, også da chaufførerne i Faaborg ved forespørgsel oplyser at rejsebillet appen har store udsving og ofte fejler, Fynbus ser åbenbart ikke i denne retning at spørge ind til dette.

Ad 10

det vil jo være utroligt let, at ændre dette felt, igen må man sige at det virker som om Fynbus ikke arbejder med at gøre tingene lettere. Det er jo altafgørende at man retsmæssigt kan sikre at kunden har forstået kontrolløren.

Ad12

Så er vi tilbage ved kontrolløren og magtfuldkommenhed, kan kontrolløren dokumentere at han rent faktisk har spurgt chaufføren ??

denne dokumentation vil jeg gerne se fremvist,

Når kontrolløren får at vide at der er et problem af kunden, kunne denne kontrollør igen havde henvendt sig til chaufføren og spurgt om der var kendskab til et problem, chaufføren er ikke ansat til at kontrollere kontrolløren, som jo sagtens kan indstige af bagdøren såvel som af fordøren, denne procedure bruges ofte, det vil sige at kontrollørerne ikke følger de udstukne retningslinjer så hvordan kan fynbus være så skråsikre om at kontrolløren har overholdt de retningslinjer som Fynbus har.

Dette vil jeg også gerne se dokumenteret.

forøvrigt har busserne frit flow, hvilket betyder indstigning ved alle døre, dette stiller igen forklaringen om at kontrolløren spørg chaufføren om tekniske problemer i et dårligt lys, da fynbus jo selv skriver at chaufføren ikke har kontakt med alle kunder, så hvordan kan forklaringen om at kontrolløren spørger om tekniske problemer så tages for gode vare.

Angående telefon nummer 9153[xxxx] så er nummeret hemmeligt, hvordan kan Rejsebillet og fynbus være i besiddelse af nogen form for information om dette nummer, desuden hvor længe må disse data gemmes og hvem har adgang til disse informationer. igen hvad er bilag 1 og 2 som kommer ud når man udskriver for disse viser jo ingenting, i hvert fald intet som jeg som udefrakommende forstår noget af.

Angående det at kontrolløren kræver cpr.nr i bussen så har vi søgt juridisk hjælp angående dette og det anses som klart brud på lovgivningen og der findes vidner som kan og vil bevidne at denne procedure bruges af fynbus, og deres kontrollører og også blev brugt denne dag og det blev overhørt af flere passagerer som jeg via mit netværk har været i kontakt med, så at der påstås andet sted i fynbus svar at det ikke gøres så er det en direkte løgn."

Fynbus har fået forelagt klagerens kommentarer, og har hertil svaret:

"Ad 1)

FynBus henviser til besvarelse af 20. januar 2025. FynBus har ikke yderligere bemærkning hertil.

Ad 2 og 4)

Klager har tidligere beskrevet, at klagers søns udfordring med at købe billet i Rejsebillet appen var forbundet med dårlig internetforbindelse.

Såfremt man ønsker at købe en billet, skal mobilenheden have internetforbindelse, da Rejsebillet Appen ellers er uvirksom på den pågældende telefon. Uden internetforbindelse viser appen ikke nogen rejse/rute fra et stoppested til et andet. (Bilag 3)

Ved køb af enkeltbilletter i appen, skal der vælges en rejse/rute. Som beskrevet ovenfor, vil dette ikke være muligt, hvis enheden ikke har netværksforbindelse. Uden netværksforbindelse kan ej heller betales. Det er derfor ikke muligt at købe en billet, når enheden ikke har netværksforbindelse. Brugeren af appen er således ikke i tvivl om, hvorvidt det er lykkedes at købe billetten.

Dertil beskriver klager flere gange, at det ikke var muligt at købe en billet, hvorfor kunden ved påstigning af bussen var bevidst om den manglende billet.

FynBus minder om, at ved brug af digitale billetter, skal billetten være modtaget ved påstigning. FynBus finder det godtgjort, at Rejsebillet appen havde almindelig drift den 15. juli 2024. FynBus henviser til tidligere besvarelse samt de landsdækkende rejseregler om kundens ansvar for internetforbindelse ved anvendelse af digitale rejsehjemler. Uagtet om kundens telefon ikke kunne forbinde med Rejsebillet appen på grund af dårligt netværk eller ej, havde kunden ikke en digital billet ved påstigning af bussen.

FynBus bemærker ligeledes, at det er muligt at vælge en rute/rejse ved at indtaste adresse/stoppested, således at det ikke er afgørende for billetkøbet, om telefonen eller appen kan fange GPS-lokationen. FynBus har ikke grundlag for at tage stilling til kunders telefoners sikkerhedsopsætning.

Ad 3)

I besvarelsen af den 20. januar 2025 skrev FynBus, at FynBus appen ikke blev lukket før 3. oktober 2024. Dette er korrekt for så vidt angår event og specialbilletter, men klager har ret i, at salget af enkeltbilletter ophørte forud herfor. FynBus beklager fejlen og forseelsen i besvarelsen af den. 20. januar 2025, som skyldes undertegnede misforståelse.

Salget af enkeltbilletter ophørte pr. 4. juni 2024, og blev varslet på flere forskellige måder og blev igangsat flere måneder forud for ændringen. Nedenstående tiltag blev iværksat i foråret 2024:

1. Information under de enkelte produkter på FynBus.dk.
2. Information på selve app'en og webshoppen. Kunden mødte et breaking-banner og en boks, når denne loggede ind, hvor kunden fik informationen som det første.
3. Information på infoskærme, hvor budskabet blev skærpet 3 gange, jo tættere vi kom på datoen for nedlukning.
4. Organiske og paid opslag på SoMe, herunder Facebook, med samme skærpelse af budskab.
5. Nyhed på FynBus.dk
6. Nyhed på LinkedIn
7. Kundenyhedsbrev

FynBus bemærker dog, at kunden med telefonnummer 5335[xxxx] havde oprettet en bruger og købt billetter i Rejsebillet appen forud for udstedelsen af kontrolafgiften. (Bilag 2) Kunden har således haft kendskab til og gjort brug af Rejsebillet appen forud herfor, som var erstatningen for FynBus appen. Ligeledes beskriver klager viden om, at enkeltbilletsalget var ophørt i juni 2024. Det vurderes således at være dokumenteret, at skiftet fra FynBus appen til Rejsebillet appen ikke har haft betydning for kundens manglende rejsehjemmel den 15. juli 2024.

Ad 5-12)

FynBus henviser til besvarelse af 20. januar 2025. Klager er ikke fremkommet med nye oplysninger. FynBus har ikke yderligere bemærkning hertil.

Ad 13)

Behandling og opbevaring af personoplysninger

Rejsebillet og FynBus' besiddelse af telefonnummeret

Klager stiller i mail af 8. februar 2025 spørgsmål til behandling af telefonnumre. Til oplysning af sagen, søgte FynBus Ankenævnets hjælp til indhentelse af kundens telefonnummer for at undersøge klagers påstand om forsøg på billetkøb den 15. juli 2024. Klager oplyste Ankenævnet om telefonnummeret i en e-mail den 10. september 2024, som blev sendt til FynBus den 11. september 2024.

Anvendelse af Rejsebillet appen

Ved oprettelse af kundeprofil på Rejsebillet Appen, skal et telefonnummer anvendes. Telefonnummeret indtastes af kunden/brugeren selv. Det er muligt at benytte RejseBillet ved blot at registrere et mobiltelefonnummer til køb af enkeltbilletter. FynBus kan oplyse, at kunden alene har oprettet sig med telefonnummeret, hvorfor intet navn er tilknyttet brugeren i systemet.

Det er således kunden og klager selv, der har oplyst telefonnummeret både i Rejsebillet appen og ved sagsbehandlingen af ankenævnsagen. Dertil vil FynBus bemærke, at FynBus ikke tidligere er gjort bekendt med, at telefonnummeret er hemmeligt.

Oplysning og afgivelse af samtykke

Ved oprettelse af en kundeprofil i Rejsebillet appen, giver man den tilladelse til at behandle sine personoplysninger. FynBus henviser til [Privatlivs- og cookiepolitik](#) og [Vilkår for Rejsebillet](#), som skal accepteres for anvendelse af Rejsebillet Appen. Ved oprettelse af en kundeprofil med telefonnummeret, kan systemet ikke se, om nummeret er hemmeligt eller ej.

Dertil har klager ved indsendelse af klageblanketten på FynBus' hjemmeside, som findes [her](#), afgivet samtykke til, at FynBus må behandle hendes og sønnens personoplysninger. Det skal dog bemærkes, at sønnens telefonnummer ikke blev oplyst i blanketten, men gennem ankenævnet, jf. ovenfor.

Klager har ved indsendelse af blanketten givet samtykke til følgende:

"Samtykkeerklæring

Jeg giver hermed tilladelse til, at nedenstående oplysninger bliver brugt i behandlingen af min henvendelse, og at FynBus må kontakte mig i forbindelse med sagsbehandlingen. Jeg erklærer desuden, at de oplysninger, jeg har opgivet, er korrekte. For oplysninger om FynBus' håndtering af persondata, henvises til FynBus' Privatlivspolitik, som du finder [her](#).

[Tom afkrydsningsboks] Jeg ønsker at oprette en henvendelse og giver samtykke til behandling af mine oplysninger."

Om opbevaring af oplysninger i forbindelse med udstedelse af kontrolafgifter og klagesagsbehandling henvises til FynBus' [Privatlivspolitik](#), hvoraf bl.a. følgende fremgår:

"Billetkontrol Du kan blive mødt af en kontrollør i bussen, og hvis du ikke har korrekt rejsehjemmel, registrerer vi dine personoplysninger til brug for udstedelse af kontrolafgift, behandling af klager over udstedte afgifter og opkrævning af skyldige beløb. Herudover bruges dine personoplysninger indhentet i forbindelse med kontrolafgifter til statistik og analyse.

Personoplysninger indsamlet i forbindelse med korrespondance om billetkontrol, opbevares i journalsystemet indtil dette afleveres til Statens Arkiver, som sker hvert 5. år. Selve kontrolafgiften slettes 3 år efter det år, hvor de er betalt."

FynBus henviser desuden til [Klageskema - Ankenævnet for Bus, Tog og Metro](#) om afgivelse af samtykke til behandling af personoplysninger ved behandling af klagesager:

*"[Tom afkrydsningsboks] Jeg giver hermed tilladelse og samtykke (*skal udfyldes)*

Jf. Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra a) til, at sekretariatet for ankenævnet og ankenævnet må indhente, modtage, anvende og opbevare data og dokumenter om min rejsekorthistorik og data om mine mobilbilletter og mobilperiodekort samt øvrige relevante personlige data, som måtte være af betydning for sagens oplysning og afgørelse. Jeg kan til enhver tid kan tilbagekalde samtykket til behandling af klagesagen ved at skrive til sekretariatet. Behandlingen af oplysninger om min indbetaling af klagegebyr og ankenævnets tilbagebetaling af klagegebyr til mig sker i medfør af Databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra c). Disse oplysninger vil derfor ikke blive slettet, da ankenævnet er forpligtet til at opbevare disse oplysninger i 5 år, jf. Bogføringsloven § 10."

Adgang til personoplysninger

Udover kundecentermedarbejdere og teknikere i FynBus og i Rejsekort og Rejseplan A/S, har klagesagsbehandlere i FynBus adgang til de oplysninger, som behandles i klagesagen såvel som medarbejdere i Ankenævnet.

Ad 14)

Om oplysninger om bilag 1 og 2 henviser FynBus til 2. punkt i FynBus' besvarelse af 20. januar 2025. 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."

Flow'et i Rejsebillet-appen ved billetbestilling med og uden internetforbindelse:

Foto1

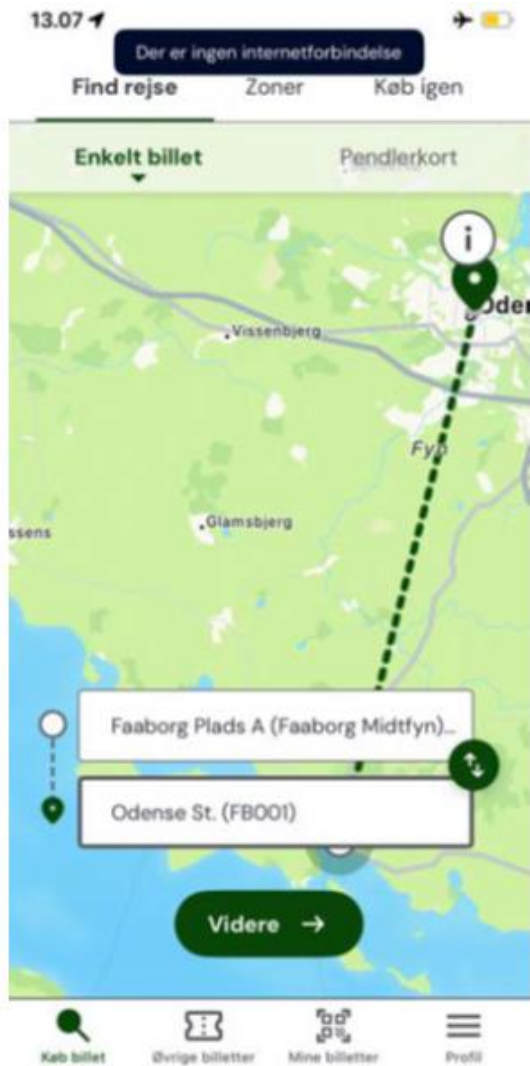


Foto3:

Foto2



Foto4:

13.08

Der er ingen internetforbindelse



Øvrige billetter

Specialbilletter

Dagsbilletter, cykelbilletter, arrangementer mm.

Hent mit ungdomskort

Efter godkendelse kan du hente dit Ungdomskort her

Ekstra billetter til mit pendlerkort

Ekstra zone for en enkelt tur

Metro cykel

Tag cyklen uden for myldretiden

DSB 1' tilføjelse

Tillæg til DSB 1' i tog



Køb billet



Øvrige billetter



Mine billetter



Profil

13.08

Der er ingen internetforbindelse



Specialbilletter

Specialbilletter nær dig

Ingen resultater



Filter



Køb billet



Øvrige billetter



Mine billetter



Profil

Foto5:



Foto6:

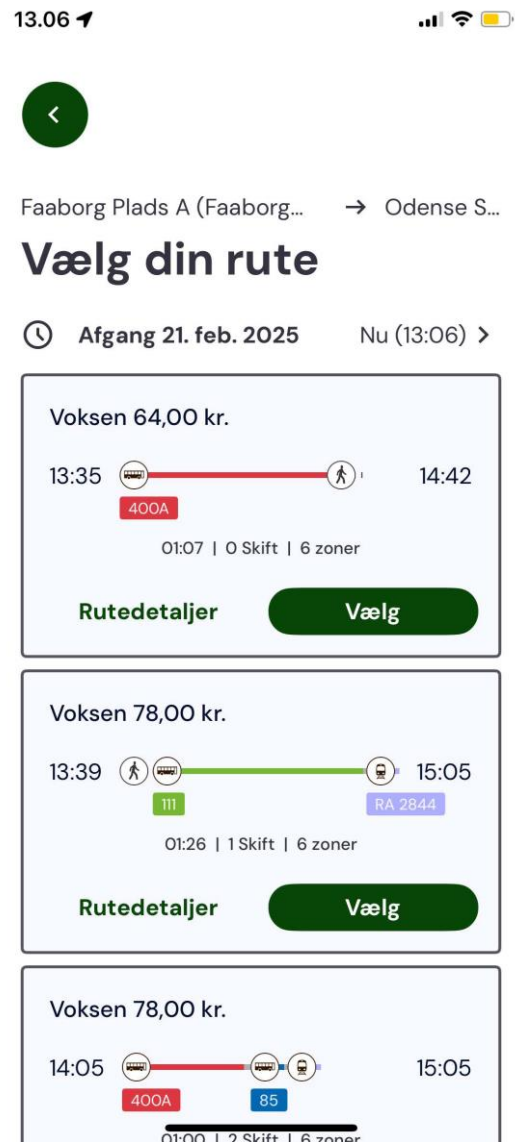


Foto7:



Foto8:



Tilpas billet

Afgang 21 feb. 2025

13:35 - 14:42

Billetten er gyldig i FynBus' busser og i Odense Letbane indenfor tids- og zonegyldigheden.

1 Voksen

Tilføj >

Trafikinformation

til denne rejse

* Acceptér [handelsbetingelser](#) og [rejseregler](#)

Køb billet 64,00 kr.

Tilpas billet

Afgang 21 feb. 2025

13:35 - 14:42

Billetten er gyldig i FynBus' busser og i Odense Letbane indenfor tids- og zonegyldigheden.

1 Voksen

Tilføj >

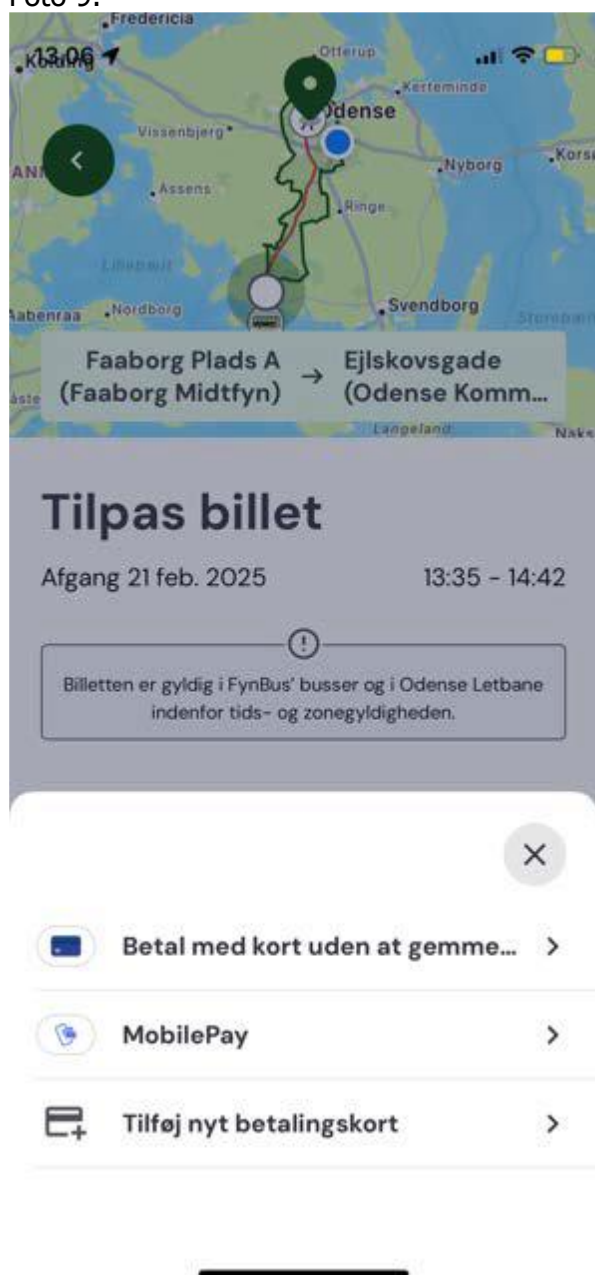
Trafikinformation

til denne rejse

* Acceptér [handelsbetingelser](#) og [rejseregler](#)

Køb billet 64,00 kr.

Foto 9:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med loggen fra Rejsebillet-appen fra de to telefonnumre, som klageren har oplyst, at hendes søn forgæves forsøgte at købe billet fra, lægger ankenævnet til grund, at der på det ene telefonnummer ikke var nogen aktivitet den 15. juli 2024, og at der på det andet nummer, først blev oprettet en profil i appen efter, at kontrolafgiften var blevet udstedt.

Fynbus har oplyst, at det ikke er muligt at købe billet i appen uden først at have oprettet en profil.

Fynbus har videre oplyst, at Back Office viser, at der i tidsrummet mellem kl. 6:47-8:47 var 840 billetkøb og 91 fejlede køb, der indebærer alle typer fejl, inkl. fejl i appen, enheden løbet tør for

strøm, fejl i kommunikationen med indløser (MobilePay og betalingskort), manglende dækning på kontoen, kunden afbryder betalingsprocessen og lignende, samt at de 91 fejlede køb ikke kan tages som udtryk for en systematisk fejl i appen.

Som følge af det anførte, finder ankenævnet det ikke for tilstrækkeligt godtgjort, at det skyldtes en fejl i Rejsebillet-appen, der gjorde, at klagerens søn ikke kunne købe en billet inden påstigning den 15. juli 2024.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn pålagt med rette, og da det 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.

For så vidt angår de af klageren rejste spørgsmål, der er gengivet ovenfor, anses disse for besvaret under den indledende sagsbehandling, og spørgsmål om, hvorvidt Fynbus har overholdt reglerne om behandling af persondata, falder uden for ankenævnets virke og henhører under Datatilsynet.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik vedrørende størrelsen af kontrolafgiften:

”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 monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

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 Rejekort 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Klagen omhandler at min søn har fået en kontrolafgift for at kører bus uden billet, afgiften gives inden bussen afgår fra stoppested Faaborg rutebilstation, og skyldes at han forsøgte at købe en billet, men den nye app rejsebillet virkede ikke, hvilket kontrolløren også kunne se, men at han var nødt til at give dem en bøde og at de så bare skulle klage, når nu appen ikke virkede.

kontrolløren oplyste ikke om at de kunne købe en turistbillet via fynbus's gamle app, hvilket kunne have løst problemet, mener at han bør være behjælpelig i tilfælde af fejl på app.

Har talt med flere chauffører som alle har kunne fortælle at appen ikke virkede den pågældende dag, og generelt er meget fejlfyldt, den kunne ikke tage mod betaling, eller finde GPS koordinater.

desuden beder kontrollanten om CPR.nr som han ønsker oplyst mundtligt i en bus med andre passagerer som kan høre dette, hvilket ikke er særlig smart og helt sikkert heller ikke lovligt.

Ønsker at opnå: Det som vi går efter er fuld medhold, således at kontrolafgiften sløjfes, og trafikskaberne tvinges til at finde alternativer når Apps ikke virker.

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, www.fynbus.dk/rejseregler.

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet og at det er kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på kundens mobiltelefon før påstigning.

Ved kontrollen den 15. juli 2024 kunne kunden ikke fremvise en gyldig billet efter påstigning, hvorfor FynBus' kontrollør udstedte en kontrolafgift.

Kunden gør i sin klage til FynBus og Ankenævnet opmærksom på, at kunden ikke kunne købe en billet i Rejsebillet App'en. En kunde skal for at kunne købe en gyldig billet være oprettet som bruger i Rejsebillet app'en. FynBus kan dog se, at kunden først har oprettet en konto i Rejsebillet app'en den 15. juli 2024 kl. 07.48 efter at have modtaget kontrolafgiften kl. 07.47.

FynBus har endvidere anmodet Teknisk IT (enhed hos FynBus) om at undersøge, om der har været tekniske problemer med løsningen. Teknisk IT er ikke bekendt med, at der var problemer med Rejsebillet app'en den 15. juli 2024.

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.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand