

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0028
Klageren:	XX 5230 Odense
Indklagede:	Fynbus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende registrering af check ind på Rejekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han hørte lyden for korrekt check ind og så, at skærmen blev blå 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 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:

Klageren rejste den 16. januar 2025 med letbanen i Odense fra stoppestedet, Korslække. Ifølge klageren havde han checket sit Rejsekort ind, og standen sagde "pling" og blev blå.

Ved en efterfølgende kontrol kl. 07:20 kunne kontrolløren imidlertid ikke se noget check ind på Rejsekortet og udstedte derfor kl. 07:22 en kontrolafgift på 1.000 kr.

Fynbus' elektroniske kontrolafgift:

Zone	2001
Linje	L
Bus nummer (Gåseddel)	10
Bus navn	Letbane L
Endelig destination	Tarup Center
Stop ID	8608709
Stop	Hjallese St. (Odense Letbane)
Påstigning	16-01-2025 06:59:33
Udstedt dato/tid	16-01-2025 07:22:46
Stået af	16-01-2025 07:30:53
Passager tal	52
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Nej
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Ja
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Tidsforbrug	1m 3s

Klagerens rejsekorthistorik fra den 16. januar 2025:

Rejsekorthistorik								
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
	16-01-2025	07:20	Kontrolmærke		Østerbæksvej (OL)		0,00	
	16-01-2025	07:21	Kontrolmærke		Østerbæksvej (OL)		0,00	
	19-01-2025	16:09	/Endre tank-op-aftale		Odense Banegård (OL)		607,40	
	39	19-01-2025	16:09	Odense Banegård (OL)	16:24	Korsløkke (OL)	-13,80	593,60

Derefter anmodede klageren Fynbus om at annullere kontrolafgiften og skrev:

"checkede ind på station korsløkke 7.22
Den blinkede blå og sagde bling bling altså to gange efter hinanden
Jeg nægter at betale for jeg ved at jeg checkede ind
Basta"

Fynbus fastholdt kontrolafgiften og sendte klageren udsnittet af rejsekorthistorikken, som viste, at der ikke var noget check ind.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og Rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standeren, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30

mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekortet, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Fynbus modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i back office.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passage-rens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office.

Ankenævnet bemærker, at passageren kan kontrollere, om pågældende er korrekt checket ind ved at forsøge check ind på ny samme sted og inden for et begrænset tidsrum uden mellemliggende check ud, hvorved standen vil vise teksten "Rejsekortet er allerede checket ind".

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 trafikselskaberne – som monopolliggende 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. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg checker ind med mit rejsekort 16.01 2024 på korsløkke letbanestation.

Apparaturet siger pling, pling (altså to gange) og blinker blå.

Har så lige fået afslag på klagen fra fynbus

Ønsker at opnå: Opnå retfærdighed. Måske skal apparaturet checkes på Korsløkke.”

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.

Ved kontrollen den 16. januar 2025 steg kontrolløren på letbanen kl. 6.59 på Hjallesø Station. Efterfølgende stiger kunden på letbanen ved Korsløkke, hvor kontrolløren konstaterer, at kundens rejsekort ikke er checket ind, og udsteder derfor en kontrolafgift (Bilag A).

Det fremgår af korrespondancen mellem kunden og FynBus (Bilag C), at kunden mener at have checket ind på Korsløkke kl. 7.22.

(Kundens rejsekorthistorik fremgår som en tom kasse i korrespondancen, men er indsat separat i Bilag D).

I kundens rejsekorthistorik (Bilag D) ses det, at der ikke har været foretaget et check-in den 16. januar 2025 forud for udstedelse af kontrolafgiften kl. 7.22. Der er sat 2 kontrolmærker kl. 7.20 og 7.21 og derudover er der ingen anden aktivitet på rejsekortet den 16. 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.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved