

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0234
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 5270 Odense N
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende mobilbillet inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke var muligt at komme ind ad fordøren, hvor datteren havde tænkt sig at checke ind på sit Rejsekort. Datteren måtte stige på via bagdørene, som chaufføren havde åbnet, men her var der ikke check ind i modsætning til de andre buslinjer 300A. Datteren købte en mobilbillet, men det tog tid for hende at benytte appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 29. oktober 2025 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning på bussen. Rejsen foregik den 19. juni 2025 med Fynbus linje 300E.

Fynbus har oplyst, at bus 300E er en ekstrabus, der bliver sat ind på rute 300A én gang dagligt i forlængelse af en afgang med bus 300A. Buslinje 300E har kun én fordør oppe ved chaufføren, hvor standen til check ind befinder sig. De øvrige busser på rute 300A har også mulighed for check ind ved midterdørene, men det har linje 300E ikke.



Uddrag af bussens stoppestedsoversigt:

Retning:

Zone	Stoppested
01	OBC Nord Plads H
01	Ejlskovsgade
01	Gammelø
01	Lisevej / Bogensevej
01	Banevænget
01	Skolevej
01	Næsby Kirke
01	Smedebakken
01	Nordmarksvej
01	Stærehusvej
01	Valkendrupvej



Klagerens datter steg ombord på buslinje 300E ved stoppestedet, OBC (Banegården), som bussen forlod kl. 14:53. Der er ingen sekundangivelser på Fynbus' GPS. Bussen ankom til det

efterfølgende stoppested, Ejlskovgade, kl. 14:58, og forlod stoppestedet kl. 14:58 efter 38 sekunders "dvæletid":

Bussens GPS:

2025-06-19 Bus 300E (540) 14:53 OBC Nord Plads H (Odense Kommune)

Stop-navn	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)	Afgang (REALTID)	Forsinkelse	Dvæletid	Køretid
OBC Nord Plads H (Odense Kommune)		2025-06-19 14:53	2025-06-19 14:53	+0		
Ejlskovgade (Odense Kommune)	2025-06-19 14:58	2025-06-19 14:55	2025-06-19 14:58	+3	0:38	4:49
Gammelø (Odense Kommune)	2025-06-19 15:01	2025-06-19 14:56	2025-06-19 15:01	+5	0:41	2:17
Lisevej / Bogensevej (Odense Kommune)	2025-06-19 15:02	2025-06-19 14:57	2025-06-19 15:03	+5	0:55	0:33
Banevænget (Odense Kommune)	2025-06-19 15:03	2025-06-19 14:58	2025-06-19 15:03	+5	0:14	0:27
Skolevej (Odense Kommune)	2025-06-19 15:05	2025-06-19 15:00	2025-06-19 15:05	+5	0:15	1:04

Kontrollørerne steg på bussen ved dette stoppested, men loggede deres påstigning allerede kl. 14:57:23, hvilket var 37 sekunder inden, bussen rent faktisk kunne være ankommet.

Sekretariatet har derfor bedt Fynbus om at forklare denne uoverensstemmelse.

Til dette har Fynbus svaret:

"Kontrollørens påstigning er en manuel handling, hvor de indtaster nogle oplysninger på deres device, fx Busnummer, busnavn, endelig destinations osv. Deres lokation er derimod automatisk ud fra deres nøjagtige gps-lokation. Så kontrolløren kan godt have indtastet "påstigning" lige inden bussen ankommer."

Ifølge klageren forløb situationen således, at datteren var kommet løbende til bussen efter skole, men der havde stået en dame ved bussens fordør i snak med chaufføren og blokeret indgangen, hvorfor datteren ikke kunne stige ind dér og checke ind, som hun plejer. Hun måtte stige ind ad bagdøren, som var åben. Her fandt hun dog ud af, at der ikke var nogen standere til check ind, som hun var vant til. Datteren kunne ikke kæmpe sig op gennem bussen, fordi der var mange mennesker, og da dørene var lukket, måtte hun købe billet via telefonen, men hun skulle først lige finde ud af, hvordan det fungerede. Derfor fik hun først købt billet efter, at hun var steget ombord.

Det fremgår af de loggede data, at klagerens datter indtastede bestillingen af en Ungbillet kl. 14:54:29 og gennemførte betalingen kl. 14:57:54. Ved Ungbillet skal man først finde startdatoen og starttidspunkt ved at "rulle" et hjul og acceptere handelsbetingelser. Derefter vælger man betaling med kort, mobilepay eller Applepay.

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	19 Jun 2025 - 14:54:29
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	19 Jun 2025 - 14:57:54

☐ Vis system handlinger

Orderinformation

Købsdato:

19 Jun 2025 - 14:57:54

Ordre pris:

10,00 kr.

Ifølge den elektroniske kontrolafgift, blev den udstedt kl. 14:59:44 med den begrundelse, at mobilbilletten var købt efter påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Fynbus om at annullere kontrolafgiften og begrundede det som refereret ovenfor.

"Det kan da umuligt være rigtigt. Hun forsøger jo at tjekke ind, men en dame spærrer for indtjekningsterminalen, hvor hun stod klar med sit rejsekort. Normalt skulle min datter slet ikke købe en billet, det gjorde hun jo kun fordi, der lige nøjagtig i den bus ikke forefindes en indtjekningsterminal som i mange andre busser, både i midten og bagerst, hvor hun skulle kunne tjekke ind, og den mulighed er, der bare ikke, og hun er jo kommet ind i bussen, så i ren panik, tænker, hun, at hun bliver nødt til at købe en billet, og er jo ikke vandt til benytte denne rejseapp, hun har jo ikke en jordisk chance for at gå ud af bussen og købe billetten, da dørene er lukket og hun jo normalt tjekker ind, hun kunne heller ikke komme op til indtjekningsterminalen omme bag fra i bussen og op i midten, da der er for mange mennesker. hvordan skulle hun have handlet anderledes, når hun som andre passagerer bliver nødt til at benytte bagerste dør og er havnet midt i en fælde, Har de andre, der heller ikke kunne tjek ind pga. damen der stod i vejen inden for 30 sekunder, så også fået en kontrolafgift. Det kan da simpelthen ikke være rigtigt. Skulle hun have skubbet damen omkuld for at tjekke ind. Råbt højt flyt dig dame, så jeg kan tjekke ind. Damen forstod jo ikke dansk, og forstod nok ikke, at hun stod i vejen, min datter troede damen var ved at stå af og derfor tænker hun nå, så må jeg jo bare tjekke ind bagerst i bussen, hvor pokker er retfærdigheden over for en passager, der rent faktisk forsøger at gøre det rigtige, tager en forhastet beslutning om at benytte bagerste dør haver i den tåbelige og umulige situation, hun kan jo ikke komme ud, altså helt ærligt. Min datter er altså forurettet behandlet i denne sag. Der er da noget galt i jeres system."



Fynbus fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at mobilbilletten først var købt efter, at kontrollørerne var steget ombord på bussen, og at kontrolafgifter udstedes på objektivt konstaterbart grundlag.

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	2001
Linje	300E
Bus nummer (Gåseddel)	8421
Bus navn	Bus 300E
Køretøjs nummer	
Tur-reference	2I#VN#1#ST#1750162335#PI#0#ZI#6627 8#TA#0#DA#190625#1S#461822500#1T #1453#LS#480186500#LT#1542#PU#86# RT#2#CA#013#ZE#300E#ZB#Bus 300E#PC#5#FR#461822500#FT#1453#T O#480186500#TT#1542#
Endelig destination	Bogense Rt.b. (Nordfyn Kommune)
Stop ID	461075100
Stop	Ejlskovsgade (Odense Kommune)
Påstigning	19-06-2025 14:57:23
Udstedt dato/tid	19-06-2025 14:59:44
Stået af	19-06-2025 15:01:29
Passager tal	11

Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Ja
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	
Id forevist	Sygesikringsbevis



Fynbus har fremlagt rejsekorthistorik fra 4. juni - 1. juli 2025, hvoraf det fremgår, at datterens Rejsekort kun har været benyttet i buslinje 300A (hvor der er check ind ved bagdørene) og ikke i 300E:

Rejsekorthistorik - søg

(d)

Vælg periode ▼

eller vis historik fra (e)

01-06-2025

📅

til (f)

01-07-2025

📅

Søg (s)

Rejsekorthistorik								
	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	360	04-06-2025	07:48	Linje : 65 Bogensevej / Næsbyvej	07:52	Linje : 65 Ejlskovsgade	-13,80	184,80
	361	04-06-2025	14:30	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	14:41	Linje : 300A Skolevej	-13,80	171,00
	362	13-06-2025	15:52	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	16:04	Linje : 300A Lisevej / Bogensevej	-13,80	157,20
	363	16-06-2025	12:10	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	12:23	Linje : 300A Gammelø	-11,04	146,16
	364	19-06-2025	07:30	Linje : 300A Banevænget	07:36	Linje : 300A Ejlskovsgade	-13,80	132,36
	365	23-06-2025	10:32	Linje : 26 Villeshøj Skovvej	10:52	Odense Banegård (OL)	-13,80	118,56
	366	23-06-2025	12:44	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	12:54	Linje : 300A Lisevej / Bogensevej	-11,04	107,52
	367	24-06-2025	09:28	Linje : 26 Villeshøj Skovvej	09:52	Odense Banegård (OL)	-13,80	93,72
	368	24-06-2025	14:59	Odense Banegård (OL)	15:12	Tarup Center (OL)	-13,80	79,92
	369	24-06-2025	16:16	Linje : 26 Villeshøj Skovvej	16:46	Linje : 26 Bilka, Odense	-13,80	66,12
		24-06-2025	18:52	Tank-op-aftale		Bilka (OL)	300,00	366,12
	370	24-06-2025	18:52	Bilka (OL)	18:52	Bilka (OL)		366,12
	371	24-06-2025	18:52	Bilka (OL)	19:33	Linje : 300A Banevænget	-11,04	355,08
	372	25-06-2025	10:04	Linje : 300A Banevænget	10:09	Linje : 300A Ejlskovsgade	-13,80	341,28
	373	26-06-2025	08:59	Linje : 25 Villeshøj Skovvej	09:40	Linje : 55 Dalumvej / Faaborgvej	-13,80	327,48
	374	26-06-2025	13:03	Hjallese St. (OL)	13:17	Rosengårdcentret (OL)	-13,80	313,68
	375	26-06-2025	19:24	Linje : 26 Villeshøj Skovvej	19:31	Linje : 26 Højmarksvej	-11,04	302,64
	376	01-07-2025	15:41	Linje : 300A Banevænget	15:50	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	-13,80	288,84
	377	01-07-2025	17:42	Linje : 300A OBC Dannebrogsgade Pl. H	17:52	Linje : 300A Banevænget	-13,80	275,04

Mobilbilletlogningen:

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidpunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
Udløbet	Specialbillet (01-04)	Voksen	10,00 kr.

Orderinformation

Købsdato: 19 Jun 2025 - 14:57:54	Ordre pris: 10,00 kr.
Ordrenummer: 1006127785	Refunderet beløb: 0,00 kr.
MobilePay transaktionsnummer: 1006127785	Tilbageværende beløb: 10,00 kr.
Overført: Ordre ikke overført	Refusionsdato: Ikke tilgængelig

Status	Handling	Beskrivelse	Tidspunkt
Bestilt	Billet oprettet	Specialbillet (Ung Odense (under 26 år))	19 Jun 2025 - 14:54:29
Bestilt	Billet oprettet	Specialbillet (Ung Odense (under 26 år))	29 Apr 2025 - 11:31:07
Bestilt	Billet oprettet	Specialbillet (Ung Odense (under 26 år))	18 Apr 2025 - 23:12:10
Bestilt	Billet oprettet	Relationsrejse (2 zoner)	26 Feb 2025 - 13:15:24
Gennemført	Kunde oprettet		26 Feb 2025 - 09:11:55

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

Billettype: Specialbillet	Passagertype: Voksen
Stamkortnummer: IKKE OPLYST	Startzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1006127785V1	Slutzone: IKKE OPLYST
Varenummer: 700	Antal gyldige zoner: 6
Billetstatus: Udløbet	Gyldige zoner: FB001, FB010, FB050, FB058, FB070, FB094 6 zoner
Billet gyldig fra: 19 Jun 2025 - 14:54:29	Søgning fra: IKKE OPLYST
Billet gyldig til: 19 Jun 2025 - 16:09:29	Søgning til: IKKE OPLYST
Pris: 10,00 kr.	Søgemetode: IKKE OPLYST

Billeshistorik

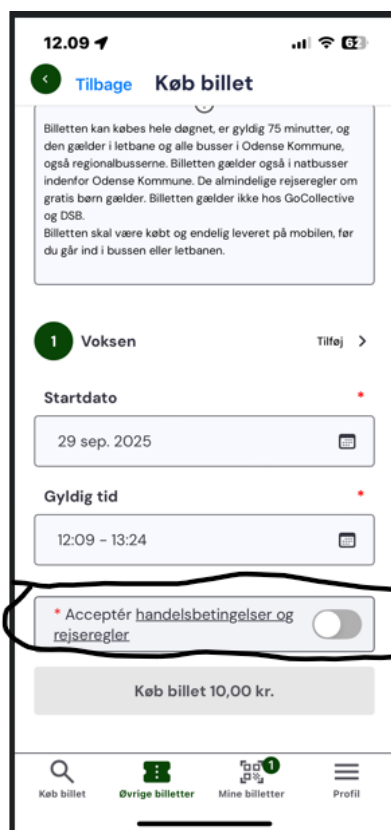
SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

- Fynbus er blevet anmodet om at skaffe information om, hvad tidspunktet kl.14:54:29 er udtryk for. Er det tidspunkt, som kunden åbner appen på, eller påbegynder indtastningen/ billetbestilling på, eller færdiggør bestillingen?
- Loggen skriver "gyldig fra" kl. 14:54:29, selv om billetten ikke var modtaget på datterens telefon. I det konkrete tidspunkt går der rent faktisk 3 ½ minut, før billetten modtages på telefonen. Kan Fynbus undersøge hvad baggrunden er for dette?
- Kan kunden selv vente med at færdiggøre bestillingen til flere minutter efter den første indtastning fx ved at vente med at acceptere handelsbetingelserne? Eller kan man "nøle" med vilje med at acceptere /gennemføre betalingen?
- Eller er der en helt tredje årsag til, at der kan forløbe 3 ½ minut, før kunden modtager billetten efter bestillingen?

Fynbus har forelagt sagen for udvikleren af Rejsebillet-appen, Rejsekort&Rejseplanen, der har svaret:

-at tidspunktet kl. 14:54:29 viser det loggede tidspunkt efter, at kunden klikker på "køb billet" og vælger Mobilepay som betalingsmetode.

Man kan ikke vente med at acceptere handelsbetingelserne, da dette skal ske ved at swipe. Først derefter får kunden mulighed for at klikke på "Køb billet".



Accepterer man ikke handelsbetingelserne, bliver "køb billet-knappen" ikke aktiv

Men kunden kan forblive i MobilePay-vinduet og vente med at swipe betalingen i Mobilepay-appen, hvilket indebærer, at "Købsdatoen" kan være minutter efter "Billet Gyldig fra", som det fremgår af loggen fra klagens datters billetkøb.



Videre har de oplyst, at det samme gør sig gældende, hvis der er lange svartider i MobilePay-appen, som kunden ikke selv er herre over.

Fynbus har oplyst, at passagertallet opgjort til 11 personer, er antal kontrollerede passagerer under kontrollørernes ophold i bussen. Der blev ikke udstedt andre kontrolafgifter end den til klagerens datter, og der var ikke indmeldt oplysninger til kontrollørerne om, at der skulle have været problemer med Mobilepay. Fynbus kan ikke svare på, hvorfor klagerens datters betaling af billetten tog 3 ½ minut.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, udtaler:

”Bussen forlod stoppestedet kl. 14:53, hvilket dog grundet manglende sekundangivelse kunne have været helt frem til kl. 14:53:59.

Selv om det senest mulige klokkeslæt lægges til grund, og at de 30 sekunder, der herefter forløb, indtil billetkøbet blev logget, kl. 14:54:29, kunne forklares ved, at klagerens datter forgæves ledte efter en rejsekortlæser, og derpå åbnede Rejsebillet-appen, bestilte mobilbilletten, og accepterede handelsbetingelserne, før hun kunne trykke på ”Køb billet”, finder vi det påfaldende, at der efter dette tidspunkt herefter forløb 3 ½ minut, før datteren betalte billetten, kl. 14:57:54.

Når dette sammenholdes med, at kunden efter det oplyste kan vente med at swipe betalingen i Mobilepay-appen (fx til man får øje på en kontrollør), og at det i den konkrete sag skete kort tid før, bussen ankom til næste stoppested (efter kl. 14:58), hvor kontrollørerne stod klar til påstigning, finder vi efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne. Vi finder imidlertid ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed, at kontrolløren loggede sin påstigning på bussen 37 sekunder, inden den reelt ankom til stoppestedet, har ikke haft betydning i den konkrete sag, da mobilbilletten isoleret set blev modtaget for sent, også selv om datteren skulle have tid til at orientere sig efter en rejsekortstander bag i bussen.”

2 medlemmer med 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

”Fynbus har ikke forhørt sig hos kontrollørerne, om det var rigtigt, som klageren gjorde gældende, at bussen var for proppet til, at datteren kunne komme op og checke ind, da hun opdagede, at det ikke var muligt bag i bussen.

Vi bemærker, at det angivne passagertal på 11 på den elektroniske kontrolafgift, er det antal, som blev kontrolleret undervejs i de ca. 3 ½ minut, hvor kontrollørerne befandt sig på bussen, inden de steg af igen. Tallet 11 indikerer dermed ikke nødvendigvis, at bussen ikke var fyldt, idet der fx kan have været tale om, at kontrolløren har stået blandt en ”klump” af passagerer og kun kontrolleret disse.

På baggrund af sagens loggede data, lægger vi til grund, at klagerens datter normalt rejser med buslinje 300A, hvor hun checker ind på sit Rejsekort. Fynbus har oplyst, at dette kan ske ved bagdørene i bus 300A, og at buslinje 300E kører i forlængelse af buslinje 300A, men *ikke* har check ind ved bagdørene.

Videre lægger vi til grund, at mobilbilletten blev bestilt 30 sekunder efter bussens afgang, hvilket kan være udtryk for, at datteren lige skulle orientere sig bag i bussen og lede efter en kortlæser, åbne Rejsebillet-appen, finde den korrekte billet, acceptere handelsbetingelserne og trykke "Køb billet". Billetten blev således bestilt på et tidspunkt, der lå flere minutter inden, bussen ankom til det efterfølgende stoppested, hvor kontrollørerne stod. Klagerens datter begyndte dermed ikke først at købe billet, da hun fik øje på kontrollørerne.

Når dette sammenholdes med, at det kan bero på Mobilepays funktionalitet, at der gik 3 ½ minut før betalingen gik igennem, finder vi efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder at kontrolløren loggede sin påstigning på bussen 37 sekunder inden, den reelt ankom til stoppestedet, hvorefter det fremstår som om, klagerens datter først gennemførte betalingen 30 sekunder efter kontrollørens påstigning, når betalingen reelt skete, inden bussen ifølge GPS ankom til stoppestedet, hvor kontrolløren opholdt sig, at Fynbus skal frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. for sagens behandling i vi, da den burde være frafaldet i den efterfølgende sagsbehandling."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Ingen plads til forkerte beslutninger ved indstigning, hvis man ikke kan komme til indtjekningsboks og tjekke sit rejsekort ind, fordi der er nogen, der står i vejen foran boksen og man høfligt venter på at vedkomne skal stige af og det ikke er tilfældet og man tiltaler personen og de ikke flytter sig og man åbenbart skulle have skubbet til vedkomne og råbt og skreget for få lovlig indtjekning og at kunne tjekke rigtigt ind og

man fordi dørrerne er åbne bagerst i bussen, så vælger at gå ind bag i bussen, sammen med andre, der heller ikke kan komme ind og dermed er bundefanget, fælden klapper, ingen anden mulighed for indtjekning, gå aldrig ind i bussen, hvis du ikke kan stige ud igen og købe en billet inden bussen er sat igang og, da slet ikke købe en billet i i bussen for man får jo alligevel en kontrolafgift lige gyldigt om man jo bare forsøger at kører med som man plejer og jo af gode grunde ikke kunne have købt inden man går ind, da man forventer at kunne benytte sit rejsekort og dørene jo pludselig er lukket og man jo har et gyldigt rejsekort, som man ikke kunne tjekke ind og man heller ikke har en chance for at gå op gennem bussen og tjekke ind, fra den anden side hvis man kunne det, men bussen er fyldt og folk står i vejen, for ens adgang til den eneste mulighed for indtjekning.

Ren pengemaskine og direkte usmagelig behandling af ellers loydlige borgere, som rent faktisk forsøger at gøre det rigtige, men er prisgivet og straks stemples som kriminel og snyder, pga. af en uheldig situation. Man tør da ikke tage bussen, da vi på forhånd alle er dybt kriminelle i FynBus øjne, selv om man bare vil kører med bussen hjem fra skole efter en dårlig dag til eksamen, hvor man godt kender reglerne og plejer at tjekke sit rejsekort ind, men jo ikke kunne og bøderne flyver om ørerne på en og klager er spild af tid, da nærmest ingen får ret i. at de ikke kunne gøre for det og er uskyldige, fordi vi alle prøver at snyde, men nej ingen tolerance og få sekunders indespærring i en situation som man rent faktisk prøver at løse uløser en kontrolafgift, hvor Søren er retfærdigheden henne, hvis det var muligt at give nul stjerne eller minus 3 stjerner, som total dumpekarakter, havde jeg valgt det. FYNBUS skam jer total dårlig stil og ubehagelig oplevelse. Hvis, det var en viksomhed, der behandlede sine kunder sådan, ville de aldrig komme igen, men hvis det meningen, så skildt da lige med det, så vi kan fravælge Fynbus som sikker og behagelig transport. Jeg er så ærgerlig over, at min datter blev et uskyldigt offer for jeres dummbøde system. Fy for FynBus. 🙄 🙄 🙄

Ønsker at opnå: Retfærdighed ved anke af urimelig kontrolafgift, og annullering af denne, da der er handlet i god tro og man ikke havde mulighed for anden handling, da man jo var lukket inde i bussen og adgang til korrekt indtjekning med sit rejsekort ikke var muligt og man så går ind bagerst i bussen og kun kan købe en billet inden man stiger ind, hvilket jo heller ikke er muligt og som man jo ikke ville skulle købe, når man har rejsekort og når man nu er havnet inde i bussen og dørene var lukket bag en og man ikke kan komme ud igen og at tjekkind ved indstigningen er umulig, som jo var hensigten ikke var en mulighed. Der må da være retfærdighed til for jeres passagerer. ”

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 rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Ved kontrollen den 19. juni 2025 steg kontrolløren på bussen kl. 14.57.23, hvor kunden allerede var i bussen. Kontrolløren konstaterede, at kundens mobilbillet var købt kl. 14.57.54 (Bilag D), hvilket er efter både kunden og kontrolløren er steget på bussen, og rejsehjemlen lever derfor ikke op til kravet om at være endeligt modtaget på mobilen inden påstigning. Kunden fik derfor en kontrolafgift for at købe mobilbillet efter påstigning (Bilag A).

Kunden oplyser selv i klagen, at kundens rejsekort aldrig blev checket ind, og kunden havde derfor heller ingen anden gyldig rejsehjemmel (Bilag C).

FynBus mener desuden, at det er kundens ansvar at komme til en check ind stander i bussen og checke ind straks efter påstigning. Det er korrekt, at den pågældende bus var en højgulvsbus uden check ind stander ved midterdøren.

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."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Min datter løber fra sine skole i Jernbanegade til Bane. Ser bussen og kan se, at der er 1 minut til afgang. Min datter steg på inde ved banegården ca. 14.55, hvor chaufføren står og taler med en udenlandsk dame, ved indstigningen til indtjekningsmuligheden, så flere passagerer med rejsekort ikke har mulighed for indtjekning. Kortnr. 308430 206 [xxxx]5. Der var derfor ingen, der kunne stige ind foran, da det ikke var muligt. Alle måtte derfor benytte midterdøren, hvor det åbenbart ikke er muligt at tjekke ind, da det er en højgulvsbus, som I skriver. Der ser hun først, at der ikke er tjekind der midt i, men der er hun jo inde i bussen. Dørene lukker. Hun panikker og tænker, nå hvad gør jeg så. Hun finder en app, som hun ikke kender og køber en billet, som der så er længe om at gå igennem. Og, hun jo normalt aldrig, skal købe en billet, når hun jo altid tjekker ind med sit gyldige rejsekort. Ved næste stop på Ejlskovsgade. stiger der en kontrollør på og påstår, at min datter først har købt billetten, da han steg på. Men, det er ikke tilfældet, da hun jo kæmper, den ny opdaterede app, og slet ikke ser andet og den er flere minutter om at gå igennem, jeres system. Min datter kan ikke se, hvordan hun skulle kunne have handlet anderledes. Hun har jo købt en billet til 10 kr. Hun så først at den ellers skulle have kostet hende 27 kr. Dørene smækkede jo i og hun kunne ikke nå at gå ud og evt. vente på næste bus og det var heller ikke muligt at tage kontakt til chaufføren og høre, hvad hun ellers skulle have gjort. Det er virkelig et dårligt system at I, praktisere. Og, skal gøre at man dårligt tør kører med FynBus. Jeg har ikke selv kørt i bus i nok 25 år og tænker nu heller ikke at jeg nogensinde vil gøre det nu efter denne situation og den gang skulle alle gå ind foran, men når nu der var spærret for indgangen, af en passager, burde chaufføren jo, bede damen, der stod i vejen og som han selv talte med, have bedt hende om at give plads til nye passagerer. Når, han jo uden mærket ved, at det er det eneste sted man kan tjekke ind. Det er for mig en fuldstændig absurd situation som chaufføren har været medskyldig i overhovedet, fandt sted og kunne være forløbet planmæssigt ved en fri stander. Så, derfor fastholder jeg stadig min klage til ankenævnet, på min datters vegne, da der må være lidt tale om en uhørt situation og min datter ikke havde nogen anden mulighed for at handle anderledes end i god tro prøvede at finde en løsning."

Til dette har Fynbus svaret:

"FynBus fastholder fortsat kontrolafgiften, da kunden ikke havde købt sin mobilbillet før påstigning. Herudover er det kundens ansvar at få checket ind straks efter påstigning, når man benytter Rejsekort i en bus."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand