

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0277
Klageren:	XX 5610 Assens
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften 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 29. oktober 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.

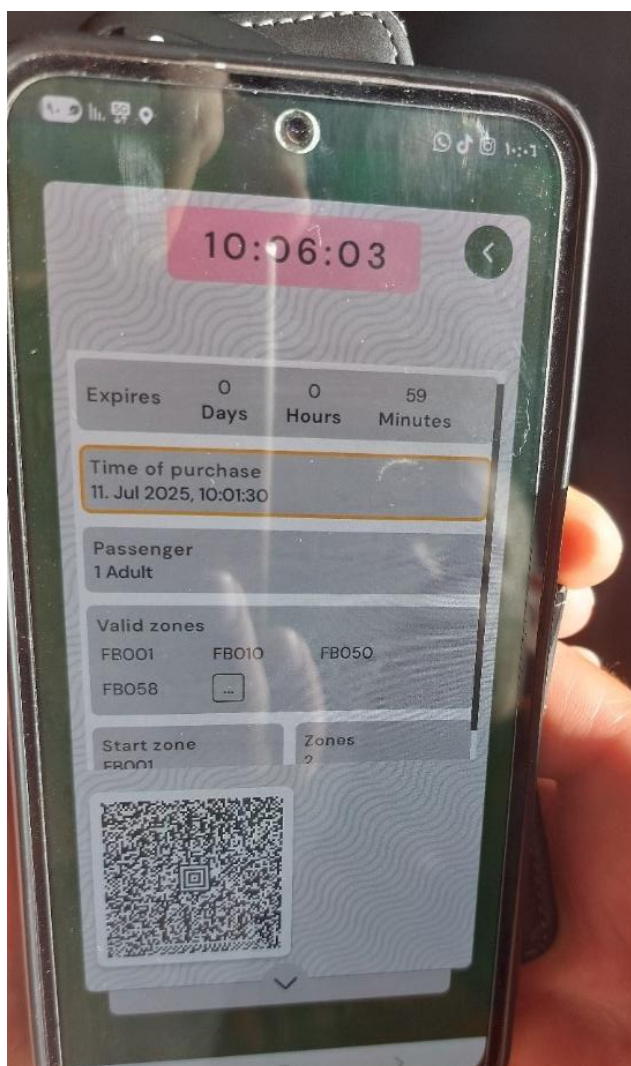
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 11. juli 2025 med Fynbus buslinje 100A fra stoppestedet ved OUH.

Ifølge klageren begyndte han at købe billetten så snart, han steg på bussen, og ved det efterfølgende stoppested steg der kontrollører ombord, som først kontrollerede hans billet 5-6 minutter efter, at han havde købt billetten.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 09:59:58. Klagerens mobilbillet var først købt kl. 10:01:30, og så således ud ved kontrollen:



Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift for at købe billet efter påstigning, og kontrolløren skrev "ja" til at klageren var ombord på bussen ved kontrollørernes påstigning:



Zone	2001
Linje	100A
Bus nummer (Gåseddel)	8305
Bus navn	Bus 100A

Endelig destination	Kerteminde
Stop ID	461079400
Stop	Tietgens Allé / Sdr. Boulevard (Odense Kommune)
Tur ID	21
Påstigning	11-07-2025 09:59:58
Udstedt dato/tid	11-07-2025 10:06:51
Stået af	11-07-2025 10:18:34
Passager tal	12

Kontrol spørgsmål stillet	Ja
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

Klageren anmodede efterfølgende Fynbus om at annullere kontrolafgiften og skrev:

"Jeg skriver for at klage over et kontrolgebyr, jeg modtog fredag den 11. juli på buslinjen ved Sygehuset station.

Jeg havde besøgt en ven på hospitalet og havde travlt med at nå bussen, fordi jeg havde en vigtig lægeaftale. Så snart jeg steg på bussen, købte jeg en billet via Rejsekort-systemet, før chaufføren steg på ved næste stoppested.

Jeg havde ikke til hensigt at rejse uden en gyldig billet og var overbevist om, at det var korrekt at købe billetten umiddelbart efter påstigningen. Desværre kunne jeg ikke forklare situationen yderligere til chaufføren, fordi jeg havde travlt med at planlægge min aftale. Jeg havde købt billetten fem eller seks minutter før billetinspektøren ankom.

Jeg har vedlagt en kopi af billetten sammen med købsdatoen og kontrolgebyret. Jeg håber, I vil genoverveje, da jeg handlede i god tro.”

Fynbus fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at kontrolløren steg på bussen kl. 09:59, hvor klageren allerede befandt sig i bussen, og at han først købte billetten kl. 10:01, hvilket var for sent.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Kontrolløren steg på bussen kl. 9:59 ved Tietgens Allé/Sdr. Boulevard, hvor klageren allerede var i bussen. Klagerens foreviste mobilbillet var købt kl. 10:01:30, hvorfor han ikke havde gyldig billet inden sin påstigning ved hospitalet.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren 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.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritisk af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg skriver for at klage over en kontrolafgift, jeg modtog den [11/07/2025] på busrute [100A] ved Sygehuset stoppestedet.

Jeg havde lige besøgt en ven på hospitalet og havde travlt med at nå bussen, fordi jeg skulle til en vigtig lægeaftale. Så snart jeg steg på bussen, købte jeg en billet med et, før billetinspektøren steg på ved næste stoppested.

Jeg havde ingen intentioner om at rejse uden en gyldig billet, og jeg var overbevist om, at det var korrekt at købe billetten umiddelbart efter påstigning. Desværre har jeg ringe erfaring med busser, da jeg sjældent stiger på, og dette er første gang, jeg har stødt på et sådant problem, da jeg aldrig har overtrådt reglerne i mit liv. Jeg var ikke i stand til at forklare situationen til inspektøren, fordi jeg havde travlt med at komme til min aftale. Jeg har vedlagt en kopi af billetten med købsdatoen og det ekstra billetgebyr. Jeg håber, du vil genoverveje, da jeg handlede i god tro."

Indklagede anfører følgende:

"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, jf. afsnit 2.4.2.

Ved kontrollen den 11. juli 2025 steg kontrolløren på bussen kl. 9.59 ved Tietgens Allé/Sdr. Boulevard, hvor kunden allerede var i bussen. Kontrolløren konstaterede, at kundens mobilbillet var købt efter påstigning kl. 10.01.30, hvorfor kunden ikke havde sikret sig en gyldig billet inden påstigning (Bilag D). Kunden skriver ligeledes selv i sin klage til FynBus (Bilag C), at han købte en mobilbillet umiddelbart efter påstigning. Kunden fik derfor udstedt en kontrolafgift (Bilag A).

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