

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0060
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
5700 Svendborg
- Indklagede:** Fynbus  
**CVR-nummer:** 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check-ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren gik til et sæde for at finde sit Rejsekort i tasken og ingen intention havde om at snyde.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, 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 22. april 2026 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens datter rejste den 9. januar 2026 med Fynbus buslinje 800A fra stoppestedet, Sygehuset. Hun gik direkte til et sæde for at finde sit Rejsekort i tasken, men inden hun nåede at checke ind, blev hun kontaktet af en kontrollør, der bad om at se billet.

Ifølge klageren forklarede datteren straks, at hun var i færd med at finde sit Rejsekort og bad om lov til at checke ind, men dette blev afvist med besked om, at det var "for sent". Under kontrollen gjorde hun opmærksom på, at hun har dokumenterede funktionsnedsættelser (autisme, ADD og depression) samt et gyldigt ledsagerkort.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:53:53.

Den interne elektroniske kontrolafgift:

Linje	800A
Bus nummer (Gåseddel)	8368
Bus navn	800A
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	430837000
Stop	Faaborg Plads B (Faaborg Midtfyn)
Tur ID	40
Påstigning	09-01-2026 14:06:38
Udstedt dato/tid	09-01-2026 14:53:53
Stået af	09-01-2026 15:52:44

Samme dag, den 9. januar 2026, anmodede klageren Fynbus om at annullere kontrolafgiften og klagede over kontrolløren. Han gjorde gældende, som gengivet nedenfor:

### "1. Klage over kontrolafgiften

Vores datter skyndte sig hen til bussen, da hun var ved at komme for sent. Hun steg ind ad fordøren og gik direkte til et sæde for at finde sit rejsekort i tasken. Inden hun nåede at kunne tjekke ind, blev hun kontaktet af en kontrollør og bedt om at fremvise billet. Hun oplyste, at hun ikke havde billet endnu, men var i færd med at finde sit rejsekort og bad om at få lov til at tjekke ind. Dette blev afvist med henvisning til, at det var "for sent".

Vores datter gjorde samtidig opmærksom på, at hun er indehaver af et gyldigt ledsagerkort og har dokumenterede funktionsnedsættelser (autisme, ADD og depression). Dette blev tilsidesat med beskeden om, at det var uden betydning. Vi finder på den baggrund kontrolafgiften uproportional og i strid med god forvaltningsskik, herunder pligten til rimelig hensyntagen i situationer, hvor passageren tydeligt forsøger at efterleve reglerne og ikke udviser snydeforsæt.

## 2. Kontrollørens adfærd og trussel om politi

Kontrolløren udleverede en telefon og krævede, at vores datter indtastede sit CPR-nummer. Han oplyste, at han filmede hende, og udtalte, at "næste skridt er at tilkalde politiet".

Vi ønsker en skriftlig redegørelse for:

- hvorfor der blev truet med polititilkald i en situation, hvor vores datter samarbejdede og afgav korrekte oplysninger,
  - hvilken konkret hjemmel kontrolløren mente at have for dette,
  - om FynBus finder denne fremgangsmåde proportional og i overensstemmelse med interne retningslinjer.
- Vores datter oplevede situationen som stærkt angstprovokerende og truende, hvilket er særligt alvorligt set i lyset af hendes kendte funktionsnedsættelser."

Fynbus svarede klageren med at fastholde kontrolafgiften således:

"Din datter mødte en af FynBus' kontrollører den 09-01-2026 i rute 800A, hvor hun fik en kontrolafgift.

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Da din datter i kontrolsituationen ikke har checket sit rejsekort ind, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift.

Et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads, jf. De fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4.3. Kontrolafgifter udstedes på et objektivi konstaterbart grundlag, når en kunde ikke har gyldig rejsehjemmel, jf. Lov om trafikselskaber § 29, og der tages derfor ikke stilling til en kundes intention om enten at efterleve reglerne eller snyde. Det er derfor vores vurdering, at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag og i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler.

FynBus' afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, du kan læse mere på hjemmesiden: [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk).

Opkrævningen af kontrolafgiften kan kun sættes i bero, hvis der indgives klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Vi har gennemgået hændelsen og været i dialog med den pågældende kontrollør.

På baggrund heraf kan vi oplyse følgende:

### **Kontrollørens adfærd og polititilkald**

Kontrolløren har i kontrolsituationen fulgt de gældende retningslinjer for billetkontrol i FynBus. Med en rolig stemme og tålmodighed har kontrolløren oplyst jeres datter om, at manglende gyldig rejsehjemmel medfører udstedelse af en kontrolafgift.

Som led i udstedelsen af en kontrolafgift er kontrolløren berettiget til at anmode om personoplysninger med henblik på korrekt identifikation. I denne situation blev jeres datter bedt om at indtaste sin fødselsdato på kontrollørens håndterminal, som via CPR-opslag anvendes til at sikre, at afgiften registreres på den rette person. Denne fremgangsmåde har kontrolløren hjemmel til og er en del af normal praksis.

Hvis en passager ikke ønsker at oplyse sin fødselsdato, er det ligeledes

normal procedure, at kontrolløren oplyser om, at bodycam aktiveres, samt at politiet kan tilkaldes med henblik på at bistå med korrekt identifikation. Oplysningen om politiet skal ses som en orientering om den videre proces – ikke som en trussel – og har til formål at sikre korrekt sagsbehandling.

#### **Overensstemmelser med retningslinjer**

FynBus vurderer, at den anvendte fremgangsmåde er i overensstemmelse med vores interne retningslinjer for kontrol. Det er samtidig vores forventning, at kontrollen altid gennemføres med respekt, ro og hensyntagen til den enkelte passager.

På baggrund af dialogen med kontrolløren er det vores opfattelse, at kontrolløren har udvist ro og medfølelse i situationen og har forsøgt at gennemføre kontrollen på en ordentlig og professionel måde.

Vi beklager dog, at situationen alligevel er blevet oplevet som angstprovokerende af jeres datter, og vi tager denne oplevelse alvorligt. Jeres henvendelse indgår i vores løbende arbejde med at sikre en tryk og respektfuld kontrol for alle passagerer.”

Klageren skrev herefter:

I filen "kopi af personoplysninger" under afsnittet "Kontrolafgift info" står der:

Påstigning 14:06:38

Udstedt 14:53:53

Stået af 15:52:44

Hvad betyder det?

Mht til bødestørrelsen: Er det korrekt at når vores datter rejser med bus via et rejsekort handicap, og dermed betaler børnepris, så skal hun betale kontrolafgift som værende voksen?"

Fynbus svarede:

"Påstigning 14:06:38 à Det er tidspunktet, hvor kontrolløren er stået på den pågældende bus.

Udstedt 14:53:53 à Det er tidspunktet, hvor din datters kontrolafgift er udstedt.

Stået af 15:52:44 à Det er tidspunktet, hvor kontrolløren er stået af igen.

Det er korrekt med bødestørrelsen, ja. Uanset hvilket rejsehjemmel man benytter sig af, så er afgiften aldersbetinget. Dvs. fra det fyldte 16. år er en kontrolafgift på 1000 kr. for ikke at have gyldig rejsehjemmel."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

#### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

##### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at for alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at dette må forstås som "ved først givne lejlighed", hvilket i den konkrete situation indebærer den første check ind-stander, som klagerens datter passerede ved påstigningen. Dette betyder således, at i busser må passageren prioritere at have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind straks, når kortlæseren passerer.

Klagerens datter valgte imidlertid at gå forbi check ind-standeren for at gå hen til et sæde for at tage Rejsekortet frem fra tasken.

Herefter blev der ikke checket ind "uden unødigt ophold og straks efter påstigning", hvilket der efter ankenævnets opfattelse i relation til lov om trafikkselskaber § 16 og de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3. kræves for at have gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens datter pålagt med rette.

Den omstændighed, at datteren lider af mentale udfordringer, sætter ikke kravet om at checke ind straks efter påstigning ud af kraft. En passager, som stiger ind i bussen uden samtidigt at checke ind, må derfor selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en efterfølgende kontrol.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren skal have til hensigt at unddrage sig at betale for rejsen, og derfor kan passagerens hensigt ikke tillægges nogen vægt, når det skal bedømmes, om en kontrolafgift skal fastholdes.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at det er ikke rejsehjemmelen, der afgør om kundetyper på kontrolafgiften er barn eller voksen, men derimod kundens faktuelle alder – om denne er over eller under 16 år.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritisk af kontrolafgiftens størrelse og tilføjer:

"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 trafikkselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Dette ændrer ikke sagens udfald, men er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning.

Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af De landsdækkende rejseregler, hvordan trafikkselskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de synlige fysiske handicap er nævnt i De landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser. Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejsesystemet. Rejsesystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at selskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i de landsdækkende

rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i ankenævnet.”

Der træffes afgørelse efter flertallet.

#### Vedrørende kontrollørens adfærd:

Der foreligger forskellige oplysninger om, hvorledes kontrollen foregik, herunder hvilken måde kontrolløren talte til datteren på.

Den omstændighed, at kontrolløren oplyste, at politiet kunne tilkaldes til identifikation af passageren, betyder dog ikke i sig selv, at det dermed kan fastslås, at kontrollen skete på en måde, der var ud over det acceptable.

Det er dog ankenævnets opfattelse, at kontrol af passagerers rejsehjemmel i almindelighed - og i en situation med et ungt menneske - skal ske med hensynsfuldhed. Ankenævnet finder det derfor særdeles vigtigt, at Fynbus påser, at deres kontrollører viser et særligt hensyn i kommunikationen til børn og unge. Ankenævnet har noteret sig, at Fynbus har oplyst, at klagerens henvendelse indgår i deres løbende arbejde med at sikre en tryk og respektfuld kontrol for alle passagerer.

Det står anført i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 2.7.4. at kunden i kontrolsituationen skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolløren ikke er gået ud over sin bemyndigelse. Det bemærkes, at aldersgrænsen for kundetyperne "barn" skiller ved det fyldte 16. år, hvorfor der kan være god grund til at sikre sig kundens identitet. Som følge af det anførte foretager ankenævnet sig ikke yderligere vedrørende klagen over kontrollørens adfærd.

#### **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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

#### 2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort & Rejseplan A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk). Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver

gang, der stiges om til en bus, et tog, en metro eller en letbane, og Side 10 af 38 checkes ud ved rejsens afslutning.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

”Den 9. januar 2026 kl. ca. 14.52 steg vores datter på bus 800A ved stoppested Sygehuset. Hun gik direkte til et sæde for at finde sit rejsekort i tasken. Inden hun nåede at checke ind, blev hun kontaktet af en FynBus-kontrollør og bedt om at fremvise billet. Hun forklarede straks, at hun var i færd med at finde sit rejsekort og bad om lov til at checke ind, hvilket blev afvist med besked om, at det var ”for sent”.

Under kontrollen gjorde hun opmærksom på, at hun har dokumenterede funktionsnedsættelser (autisme, ADD og depression) samt gyldigt ledsagerkort. Kontrolløren tog ikke hensyn til dette og krævede, at hun indtastede sine personoplysninger på kontrollørens terminal. Han oplyste, at bodycam var aktiveret, og nævnte, at politiet kunne tilkaldes for at bistå med korrekt identifikation. Vores datter samarbejdede fuldt ud, indtastede sine oplysninger korrekt, og modtog herefter kontrolafgiften. Hun stod af efter kun få stop.

FynBus har efterfølgende fastholdt kontrolafgiften med henvisning til objektivt ansvar og manglende check-in før hun satte sig. Vi klager over afgørelsen, da der ikke forelå noget snydeforsæt, vores datter aktivt forsøgte at efterleve reglerne, hendes dokumenterede funktionsnedsættelser blev ignoreret, og kontrollen blev unødigt eskaleret, herunder med trussel om polititilkald og aktivering af bodycam.

**Ønsker at opnå:** Vi ønsker, at kontrolafgiften annulleres. Vores datter havde ikke til hensigt at rejse uden billet; hun var i færd med at finde sit rejsekort straks efter påstigning og bad om lov til at checke ind. Rejsen var meget kort, og der forelå ingen snydeadfærd.

Det skal bemærkes, at vi som forældre betaler for hendes rejser, og hun har derfor intet økonomisk motiv for at snyde. Hendes dokumenterede funktionsnedsættelser (autisme, ADD og depression) og gyldigt ledsagerkort blev oplyst under kontrollen, men blev ikke taget hensyn til.

På trods af fuldt samarbejde blev kontrollen eskaleret med bodycam-aktivering og henvisning til politiet, hvilket oplevedes som stærkt angstprovokerende og unødvendigt. Vi mener, at i denne konkrete situation burde der være udvist rimelighed og proportionalitet, og at objektivt ansvar ikke bør fastholdes, når passageren aktivt forsøger at efterleve reglerne og ikke udviser snydeforsæt. Vi anmoder derfor Ankenævnet om at annullere kontrolafgiften og tage hensyn til, at vores datter forsøgte at efterleve reglerne, havde dokumenterede funktionsnedsættelser, og at hendes rejse var kort uden mulighed eller intention om at snyde.”

### **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 [Det med småt | rejse-kort.dk](#).

Det følger ligeledes af de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.3., at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Ved kontrollen den 9. januar 2026 havde kunden indtaget sin plads i bussen og havde stadig ikke fundet sit Rejsekort frem, da kontrolløren beder om at se rejsehjemmel. Kunden fik derfor udstedt en kontrolafgift kl. 14.53 (Bilag A).

Ifølge klagen til FynBus (Bilag C) er kunden steget på bussen ved SESG Skovsbovej, hvor bussen afgik fra kl. 14.51 (Bilag D), og da kontrolafgiften er udstedt 14.53 understøtter det argumentet for, at kundens Rejsekort ikke checkes ind straks efter påstigning.

Klager er endvidere oplyst om, at kontrolafgifter udstedes på objektivt konstaterbart grundlag, når der ikke kan fremvises gyldig rejsehjemmel i overensstemmelse med rejsereglerne, hvilket også betyder, at kontrolløren ikke foretager en vurdering af, om kunden bevidst har prøvet at snyde eller ej.

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:**

"Vi ønsker afslutningsvis at præcisere, at FynBus' formulering om, at vores datter først forsøgte at finde sit rejsekort "1-2 minutter efter afgang", ikke er dokumenteret i det fremlagte materiale. De angivne tidsregistreringer er alene på minuttal og indeholder ikke oplysninger om sekunder eller om, hvornår kontrollen konkret blev iværksat.

Det anførte tidsrum må endvidere antages at omfatte selve kontrolsituationen, herunder henvendelse, dialog, identifikation og udstedelse af kontrolafgift. Tidsrummet kan derfor ikke lægges til grund som udtryk for en passiv periode uden forsøg på check-ind.

Vores datter var fra påstigning i gang med at finde sit rejsekort, efter at være steget på bussen umiddelbart efter at have løbet for at nå den. Kontrollen blev iværksat på et meget tidligt tidspunkt og afbrød denne proces.

Sagen beror derfor ikke på en undladelse, men på hvorvidt hun reelt havde mulighed for at gennemføre check-ind, før kontrollen blev iværksat. Vi finder ikke, at det fremlagte grundlag dokumenterer, at denne mulighed forelå."

### **Fynbus har svaret:**

"Som klager selv nævner i den oprindelige klage, steg hans datter på bussen og gik direkte til et sæde for at finde sit rejsekort. Da kontrolløren henvender sig til datteren og beder om at se kort eller billet efter afgang fra stoppestedet, sidder hun allerede på et sæde i bussen og har endnu ikke fundet sit rejsekort frem.

Der skal efter rejsereglerne checkes ind straks efter påstigning, og FynBus finder fortsat ikke at datterens forsøg på at finde sit rejsekort 1-2 minutter efter afgang imødekommer dette krav."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnshoved