

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0161
- Klageren:** XX på vegne af YY  
5220 Odense SØ
- Indklagede:** Fynbus  
**CVR-nummer:** 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende straksbillettering i bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at passageren skulle spænde sin barnevogn fast, før hun kunne gå op til chaufføren og betale for rejsen  
Indklagede fastholder kontrolafgiften, da passageren befandt sig i bussen i 3 minutter, før hun kontaktede chaufføren for at få hjælp til at købe mobilbillet
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 30. oktober 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Fynbus, som sender betalingsoplysninger til passageren.

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.

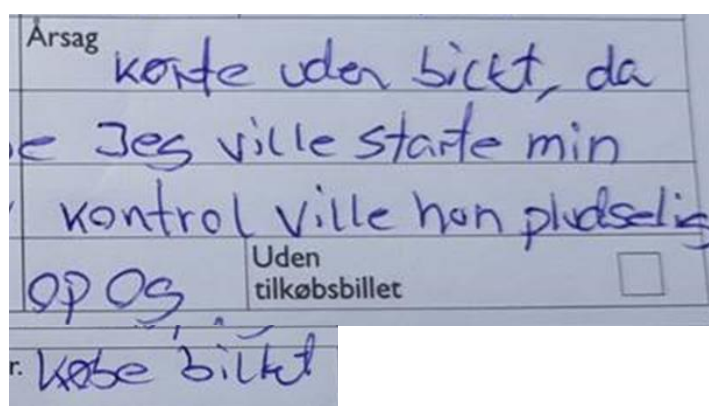
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 20. juni 2019 kl. 12:43 blev passageren YY pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse uden billet om bord på Fynbuslinje 32.

Det fremgår af sagen, at kontrolløren noterede følgende på kontrolafgiften:



Klageren XX anmodede efterfølgende på YY's vegne Fynbus om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at YY var steget på bussen ad bagindgangen, fordi hun havde en barnevogn med, som hun skulle spænde fast, inden hun begav sig op mod chaufføren for at betale for rejsen. Helt oppe ved chaufføren blev hun mødt af en kontrollør, der ikke ville lade hende betale, og fordi hun ikke forstår dansk særligt godt, var hun nødt til at modtage kontrolafgiften. Hun havde ikke til hensigt at rejse uden at betale for billetten, og kontrolløren burde have læst situationen og ladet hende betale, da det er muligt at købe billet ved chaufføren, jf. Fynbus' rejseregler.

Fynbus fastholdt kontrolafgiften den 2. juli 2019 med den begrundelse, at da kontrollen gik i gang, ville YY op til chaufføren og købe en kontantbillet. Da YY fik at vide, at dette skulle hun gøre ved indstigning, ville hun købe en billet gennem DSB-appen. Men kunder skal købe en kontantbillet straks efter påstigning, og mobilbilletter skal være endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

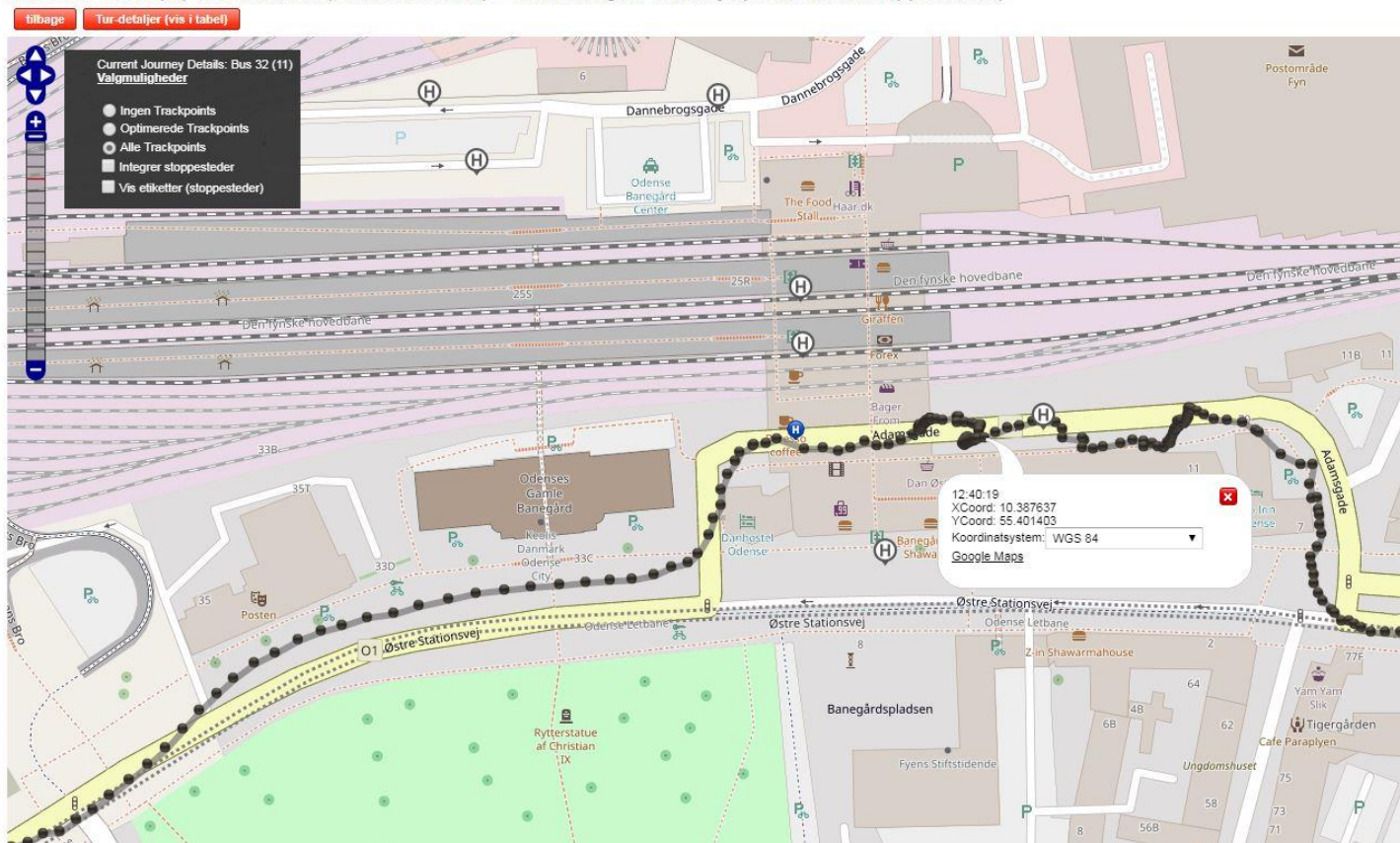
Under den efterfølgende ankenævns sag har Fynbus oplyst, at kontrolløren stod uden for bussen ved det stoppested, hvor bussen ankom kl. 12:37, og han så YY stige på, efter at chaufføren havde åbent alle dørene. Efter YY havde fastgjort barnevognen, satte hun sig på et sæde overfor. Bussen skulle afgå kl. 12:40, og chaufføren spurgte kontrolløren, om kontrolløren skulle med. Chaufføren startede bussen, og kontrolløren steg ombord og påbegyndte kontrollen. Herefter rejste YY sig og fortalte, at hun skulle have hjælp til at købe en mobilbillet. Da kontrolløren fortalte YY, at hun havde haft 2-3 minutter til at købe billet, tog hun kontanter op af tasken og ville købe en kontantbillet.

Fynbus har videre oplyst følgende om bussens afgangstider:

”OBC kl. 12:37. Det kan ligne, at den afgår før tid kl. 12:39, men dette er fordi, bussen rykker frem på pladsen for at gøre plads til andre busser. Bussen afgår, ifølge vores afdeling for Drift og Kvalitet, fra OBC Plads A kl. 12:40, se billede 2 nedenfor.”

20	461001900	Store Glasvej (Odense Kommune)	2019-06-20 12:31	2019-06-20 12:31	2019-06-20 12:31	2019-06-20 12:31	+0
21	461086600	Kingosgade (Odense Kommune)	2019-06-20 12:32	2019-06-20 12:33	2019-06-20 12:32	2019-06-20 12:33	+1
22	461086700	Kongensgade (Odense Kommune)	2019-06-20 12:34	2019-06-20 12:35	2019-06-20 12:34	2019-06-20 12:35	+1
23	461074900	OBC Syd Plads A (Odense Kommune)	2019-06-20 12:38	2019-06-20 12:37	2019-06-20 12:40	2019-06-20 12:39	-1
24	461086800	Hans Mules Gade (Odense Kommune)	2019-06-20 12:42	2019-06-20 12:43	2019-06-20 12:42	2019-06-20 12:45	+1
25	461017700	Ridehusgade (Odense Kommune)	2019-06-20 12:44	2019-06-20 12:46	2019-06-20 12:44	2019-06-20 12:46	+2
26	461099400	Palatokesvel (Odense Kommune)	2019-06-20 12:45	2019-06-20 12:47	2019-06-20 12:45	2019-06-20 12:47	+2

2019-06-20 Bus 32 (11) 12:11 Sanderum (Odense Kommune) -> Snedronningen / Seden Syd (Odense Kommune) (Scheduled)



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af loggen, at bussen ankom til stoppestedet kl. 12:37. Fynbus har oplyst, at bussen kl. 12:39 flyttede sig frem på holdepladsen for at gøre plads til andre busser, men at den reelle afgang var kl. 12:40.

Fynbus har videre oplyst, at kontrolløren stod uden for bussen og så YY stige om bord, spænde barnevognen fast og sætte sig på et sæde over for, inden chaufføren ved afgang spurgte kontrolløren, om han skulle med om bord, hvorefter kontrolløren påbegyndte kontrollen.

Kontrolløren noterede på selve kontrolafgiften, at YY først rejste sig fra sædet for at købe billet, da han påbegyndte sin kontrol.

Ankenævnet kan på den baggrund ikke lægge til grund som anført af klageren, at passageren gik op til chaufføren, lige efter hun havde fastspændt barnevognen uden at sætte sig først. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at et tidsrum på omkring 2 minutter til at fastspænde en barnevogn, mens bussen holder stille, er uforholdsmæssig lang tid og ikke underbygger klagerens forklaring.

Det er i strid med rejsereglerne pkt. 2.3. at sætte sig uden først at købe billet. Herefter blev kontrolafgiften for manglende straksbillettering pålagt med rette.

Passageren opfyldte heller ikke reglen om, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden ombordstigning, og som følge af den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sin rejse, når ombordstigning sker midt i bussen, hvor chaufføren ikke kan føre kontrol, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan trafikkselskaber fastsætte regler om kontrolafgifter til passagerer, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til at udstede en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Billetter skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

### **Klageren anfører følgende:**

"[passageren] havde barnevogn med og stod på bussen ved bagindgangen for at anbringe barnevognen forsvarligt og sætte den fast med stropperne. Hun gik derefter op til chaufføren for at betale for turen, men inden hun nåede helt op til chaufføren blev hun stoppet af kontrolløren, der netop var steget på bussen, efter [passageren]. Hun kunne ikke kommunikere med kontrolløren da hun taler meget lidt dansk, og hun blev nødt til at modtage kontrolafgiften.

Jeg skal hermed påklage denne afgift, da den beror på en misforståelse. Det var på ingen måde hendes hensigt at køre med bussen uden betaling, men kontrolløren forhindrede hende i at betale. Hun har handlet korrekt ved at stige på bagerst med barnevognen og fastgøre den og hun har ikke haft mulighed for at

handle anderledes end hun har gjort. Endvidere er hun i en særlig vanskelig situation, da hun endnu ikke taler og forstår dansk ret godt. Kontrolløren burde have læst situationen og ladet kvinden betale som det var hensigten. Det fremgår af Fynbus.dk at man kan købe billet i bussen, så kvinden har derfor ikke handlet forkert. Jeg finder at kvinden har fået er uhørt dårlig behandling.

[Passageren] steg på bussen på det pågældende tidspunkt. Hun havde barnevogn med, og steg derfor ind af bagdøren. Hun bruger nogen tid på at stille barnevognen og sikre, at den står forsvarligt. Hun går derefter op for at købe en billet. Da [passageren] er **helt oppe ved chaufføren** møder hun kontrollanten, som er stået på bussen efter hende, og derfor ikke har set hvad, hun har foretaget sig med barnevognen. Hun bliver hun forvirret da hun konfronteres med kontrollanten. Hun taler kun en smule dansk, og forstår ikke hvad problemet er, og hvorfor hun ikke kan købe billet. [Passageren] havde ikke til hensigt at køre uden billet, og det fakta, at hun blev antastet helt oppe ved chaufføren viser tydeligt, at det var hendes hensigt at købe billet til turen.

[Passageren] har ikke handlet forkert. Hun er stået på bussen med sin barnevogn. Hun sikrer sig at barnevognen står forsvarligt, før hun efterfølgende går op til chaufføren for at købe billet. Jf. FynBus regler har man ret til at købe billet i bussen.

Det er efter vores opfattelse helt urimeligt og uhørt, at en kontrollant på denne måde udnytter en situation overfor en udenlandsk kvinde, der ikke taler ret meget dansk. [Passageren] var ikke klar over, at det det er et spørgsmål om hvor hurtigt hun købte billetten, derfor skyndte hun sig ikke.

Jeg kender [passageren] og mange af hendes landsmænd fra Eritrea. De er ortodokse kristne og jeg har aldrig oplevet uærlighed eller noget i den retning fra denne gruppe. De er ikke ude på at udnytte vores systemer, og de er taknemmelige for den hjælp, vort samfund kan give dem. Kontrollanten burde have vejledt hende om den rette måde at købe billetter på i stedet for at udnytte sin overmagt over for en svag kvinde, der endnu ikke har fået lært det danske sprog. ”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Kontrolløren forklarer, at den pågældende bus ankommer til OBC kl. 12:37. Chaufføren åbner alle døre og kontrolløren står udenfor bussen og gør klar til at gå ombord, når bussen har afgang. Kunden stiger på bussen med sin barnevogn. Kontrolløren bemærker, at kunden parkerer barnevognen og sætter sig på sædet overfor barnevognen. Kl. 12:40 skal bussen afgang fra OBC og chaufføren spørger kontrolløren, om kontrolløren skal med. Chaufføren starter bussen og kontrolløren stiger på og påbegynder kontrollen. Derefter rejser kunden sig op og fortæller kontrolløren, at hun vil købe en billet i DSB-appen. Kunden spørger om hjælp til dette og kontrolløren bemærker, at hun har haft 2-3 minutter til at få købt billetten, hvorefter kunden tager kontanter op af tasken og ytrer ønske om at købe en kontantbillet.

Kunden stiger af ved det efterfølgende stoppested, Hans Mules Gade, hvor bussen jf. driftsdata stopper kl. 12:43.

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet og at en kontantbillet skal købes straks efter påstigning, se nedenfor:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejser med bus kan kontantbillet købes ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk). Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

Billet kan kun købes før påstigning ved rejser med DSB's, Arrivas og Nordjyske Jernbaners tog, med metro, med Nærumbanen, med Lokaltog region Sjælland, med Vestbanen samt med Letbanen ved Aarhus.

Billet kan købes efter påstigning i Lokaltog region Hovedstaden (bortset fra Nærumbanen).

I Lemvigbanen og bybus i Aarhus er der selvbillettering. Der er billetautomat i tog/bus. Billetautomaten tager kun mønter, og billet skal købes straks efter påstigning, før kunden sætter sig.

Der er mulighed for køb af rejsehjemmel i automater på DSB's, Arriva Togs, Nordjyske Jernbaners, Letbanen ved Aarhus og Metroselskabets stationer. Der kan derudover købes billetter i automater

I forbindelse med mobilbilletter er det kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>.

#### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Kunden har på kontroltidspunktet haft flere minutter til at kontakte chaufføren for at købe en kontantbillet eller få vejledning i at købe en mobilbillet. I stedet vælger kunden at sætte sig ned og rejser sig først, da kontrolløren meddeler, at billetkontrol igangsættes. FynBus fastholder på den baggrund den udstedte kontrolafgift.

FynBus' kontrollører behandler alle kunder ens uanset alder, køn, religion, etnisk tilhørsforhold og handicap.

I forhold til hændelsesforløbet har FynBus en anden opfattelse af situationen. Kontrolløren observerer før kontrollen igangsættes, at kunden har parkeret barnevognen og sat sig ned på et sæde i bussen. Først da chaufføren starter bussen og kontrolløren stiger på og påbegynder kontrollen, rejser kunden sig op og fortæller kontrolløren, at hun vil købe en DSB-app-billet og beder om hjælp til dette.

Da mobilbilletter, jf. rejsereglerne, skal købes før påstigning, fortæller kontrolløren kunden dette og derefter finder kunden kontanter frem og vil købe en kontantbillet. Da kontrolløren har observeret, at kunden på kontroltidspunktet har haft flere minutter til at kontakte chaufføren for at købe en kontantbillet, og da kunden har taget plads på et sæde, udstedes kontrolafgiften."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand