

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2021-0068
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 5320 Agedrup
Indklagede:	FynBus
CVR-nummer:	29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en andens personlige rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren fik oplyst, at hun med sin fars tilladelse godt kunne rejse på hans rejsekort Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Torben Steenberg (2 stemmer) Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. september 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

FynBus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 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:

Klagerens 17-årige datter steg den 26. marts 2021 på bussen til Bogense på Odense Banegårds Center og checkede ind på sin fars rejsekort. Før bussen forlod stoppestedet, steg kontrollør ombord på bussen og påbegyndte kontrol. Klagerens datter blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at rejse på en andens personlige rejsekort.

Klageren anmodede den 29. marts 2021 på datterens vegne FynBus om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

"Jeg skriver til jer efter telefonisk kontakt i fredags. Min datter skulle med bussen, og hun havde mit rejsekort. Hun har haft ringet tidligere for at høre, om det var ok, og hun fik at vide, at det var det, hvis det var med min tilladelse. Hendes eget dankort er spærret, da hun har tabt det, så hun har ikke mulighed for billetkøb. Hun skulle til spisning hos hendes bedstefar i Bogense, så hun var ked af at blive smidt af bussen. Hun blev påtalt som flabet, fordi hun spurgte ind til nogle muligheder. Jeg kender kun kommunikationen fra min datters hånd, men hun plejer nu ikke at være flabet. Som jeg forstod på min datter, tilbød hun at stå af, inden bussen kørte fra banegården, men hun kom med videre og blev smidt af ved Storms Pakhus. Uanset så er det ærgerligt at blive oplyst, at det er okay at køre med kortet, når det så forholder sig anderledes, når en kontrollør kommer. Jeg håber naturligvis, at vi kan undgå at betale denne kontrolafgift, da der ikke var tale om at ville snyde. Tværtimod."

FynBus fastholdt den 8. april 2021 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"De landsdækkende rejseregler siger, at kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, ikke har en gyldig billet, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Da din datter rejste på dit personlige rejsekort, og da det, jf. rejsereglerne, er kundens eget ansvar at have en gyldig billet, må FynBus desværre fastholde den udstedte kontrolafgift. Med et rejsekort personligt kan man opnå en højere rabattering end med rejsekort flex og rejsekort anonymt. Derfor kan det kun bruges af indehaveren. Du kan læse mere om dette på <https://www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/sammenlign-rejsekort.aspx>

Vi gør opmærksom på, at dit kort er personligt og ikke må lånes ud. Du kan dog altid tage andre med på kortet, når du selv rejser med. Da din datter rejser alene på en andens rejsekort personligt, betragtes det jv. rejsereglerne som misbrug. Misbrug medfører, at kortet kan inddrages. Kortet vil pr. post blive returneret til indehaveren hurtigst muligt."

Klageren bad herefter om at få oplyst, hvordan FynBus forholdt sig til, at kundeservicemedarbejderen havde sagt til datteren, at det var ok at rejse på sin fars rejsekort, samt at datteren ønskede at stige af bussen, da hendes intention ikke var at snyde.

Hertil svarende FynBus den 16. april 2021:

"I forhold til at du skriver, at din datter har haft talt med os og fået at vide, at det er i orden at hun rejser på dit rejsekort personlig, vil jeg gerne vide, hvornår hun har ringet, hvilket telefonnummer hun har ringet fra, og til hvilket telefonnummer hun har haft ringet.

Alle kundeservicemedarbejdere hos FynBus er klar over, at på et personligt rejsekort skal kortindehaveren selv været med på rejsen. Og at et rejsekort personligt ikke kan lånes ud til

andre. Derfor vil jeg gerne undersøge i vores telefonsystem, hvem din datter har talt med, for at høre medarbejderens version af samtalen.

Vi har talt med kontrolløren fra den pågældende situation, der fortæller:

"Jeg stiger på bussen på OBC [Odense Banegård Center], kunden sidder oppe bag i bussen. Bussen starter op og skal til at køre. Da jeg når til kunden og ser hun kører på en andens kort, fortæller jeg kunden at det må man ikke, og at hun derfor sidder uden billet, bussen er nu kørt fra OBC, og nu vil kunden stå af."

Din datter vælger efterfølgende at stige af bussen ved Storms Pakhus. Når man modtager en kontrolafgift, kan man bruge den som billet frem til bussens endestation. Jf. de fælles landsdækkende rejseregler. Derfor beder kontrollørerne ikke kunderne om at forlade bussen, da kunden kan køre på sin kontrolafgift."

Den 13. april 2021 indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Klageren oplyste endvidere datterens telefonnummer til FynBus. Den 30. juni 2021 svarede FynBus klageren, at de ikke havde kunnet spore datterens opkald ud fra det oplyste telefonnummer.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Det fremgår af Rejsekort Kortbestemmelser Privat, at et rejsekort personligt kun kan anvendes som rejsehjemmel for andre end kortets ejer, hvis ejeren selv er checket ind på kortet og derudover har foretaget check ind af den eller de medrejsende. Hvis et rejsekort personligt benyttes uden, at kortindehaveren også selv er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel.

Klagerens datter rejste alene og kunne ved kontrollen i bussen den 26. marts 2021 kun fremvise sin fars rejsekort personligt. Datteren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel, selv om kortet var checket ind, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det bemærkes, at man ved bestilling af rejsekort accepterer betingelserne for kortet.

Således som sagen foreligger oplyst, finder ankenævnet det ikke tilstrækkeligt godtgjort af klageren, at datteren fik forkerte oplysninger af FynBus' kundeservicemedarbejder.

Da der kan optjenes rabat på rejser i Takstvest, finder ankenævnet herefter, at der i den konkrete sag ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter kan fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale kontrolafgiften ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at omgå reglerne for korrekt brug af rejsekort.

Det bemærkes, at ankenævnet finder det uheldigt, hvis datteren fik oplevelsen af at blive smidt af bussen, når hun faktisk kunne rejse videre på kontrolafgiften. Uanset, at det stod oplyst på den udleverede kontrolblanket, henstiller ankenævnet til, at FynBus instruerer sine kontrollører i at gøre det meget klart for passagerne, at en rejse, som har udløst en kontrolafgift, kan fortsættes med selve afgiften som rejsehjemmel.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter og uddannelse af personale m.v. af 28. september 2010 kan jernbanevirksomheden opkræve kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer til passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort), og jernbanevirksomheden fastsætter bestemmelser om kontrolafgift og ekspeditionsgebyrer i forretningsbetingelserne.

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 750 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Uddrag af Rejsekort Kortbestemmelser Privat pkt. 1.6 om korttyper:

”

Et rejsekort personligt (herunder med pendler kombi) er et personligt kort, og kortindehaveren skal derfor altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Indehaveren kan tage andre med på rejsen ved at checke disse ind. Dette er dog ikke muligt for rejsekort personligt med et aktivt pendler kombi. Kortindehaverens navn er påtrykt kortet. I tilfælde af et rejsekort personligt benyttes, uden at kortindehaveren også selv er checket ind på rejsen, kan kortet inddrages, og den rejsende har ikke gyldig rejsehjemmel. ”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” De har slet ikke forholdt sig til beskrivelse af forløbet. De har selv sagt ok for at anvende rejsekort. Vi har ingen intention haft om at snyde, men er blevet misinformeret. Sikkert ikke af dårlig vilje. Ligesom vi har været uvidende om regler for rejsekort, så har de også det, når de har sagt god for, at min datter kunne bruge mit rejsekort. Jeg skrev efterfølgende til dem og har haft dem i telefonen, men den skulle denne vej, så jeg kan se, at der lige kommer et ekstra gebyr på for en fejl.”

Indklagede anfører følgende:

”

FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

FynBus har gjort klageren opmærksom på, at kunder, der rejser alene på andres personlige rejsekort, ikke har en gyldig billet, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, www.fynbus.dk/rejseregler.

Ifølge rejsereglerne er det kundens eget ansvar at have en gyldig billet til rejsen.

Den 26. marts 2021 har klagerens datter rejst på klagerens personlige rejsekort. Det personlige rejsekort er fremvist i kontrolsituationen.

Med et rejsekort personligt kan man opnå en højere rabat end med rejsekort flex og rejsekort anonymt. Derfor kan det kun bruges af indehaveren. Se hertil www.rejsekort.dk/koeb-rejsekort/sammenlign-rejsekort.aspx.

Man kan kende et rejsekort personligt ved, at der står et navn på rejsekortet. I dette tilfælde står klagerens navn på rejsekortet og der er et billede af klager. Det er muligt at tage andre med på kortet, når den personlige bruger selv rejser med på turen. Da klagerens datter rejser alene på klagerens rejsekort personligt, betragtes det som misbrug, jf. rejsereglerne.

Klager fremhæver at hans datter har været i telefonisk kontakt med FynBus og har fået oplyst, at hun godt kunne køre på rejsekortet.

FynBus har undersøgt opkaldslog og søgt efter det telefonnummer klager har oplyst. FynBus har ikke kunne spore datteren opkald til FynBus.

Såfremt datteren har været i kontakt med FynBus ville det være meget usandsynligt, at hun er blevet vejledt i, at hun kunne rejse på en andens personlige rejsekort.

Alle kundeservicemedarbejdere hos FynBus er instrueret i, at når andre skal rejse på et personligt rejsekort, skal kortindehaveren selv være med på rejsen. Samt at et rejsekort personligt ikke kan lånes ud til andre. Dette er en meget grundlæggende regel vedr. rejsekort personligt.

Klager nævner, at hans datter er blevet smidt af bussen. Dette er ikke korrekt. Når man modtager en kontrolafgift, kan man bruge den som billet frem til bussens endestation. Jf. de fælles landsdækkende rejseregler. Kontrollørerne beder derfor ikke kunderne om at forlade bussen. Kontrolløren har til klagen udtalt følgende:

"Jeg stiger på bussen på OBC [Odense Banegård Center], kunden sidder oppe bag i bussen. Bussen starter op og skal til at køre. Da jeg når til kunden og ser hun kører på en andens kort, fortæller jeg kunden at det må man ikke og at hun derfor sidder uden billet, bussen er nu kørt fra OBC, og nu vil kunden stå af."

Kunden vælger selv at stå af ved Storm Pakhus.

Klager er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger ift. klagen til FynBus den 29. marts 2021.

"

Hertil har klageren anført:

" Tak for jeres henvendelse. Jeg fastholder klagen.

Jeg ved ikke, hvorfor telefonsystemet ikke kan fremkalde min datters opkald, men det virker lidt søgt at skulle afvise på det grundlag. Vi vil gerne påpege igen, at der ingen hensigt var om at snyde, og der ville heller intet være vundet ved det afgift eller ej.

Tidsmæssigt og økonomisk er dette på sin vis ren spild, men principielt så er det ikke i orden at blive informeret om noget, som ikke passer, og det er ikke i orden, at en kontrollør lyver, og at man ikke kan rejse efter lovgivning.

I forhold til første, så kan der naturligvis være en misforståelse i en telefonsamtale ift. typen af kort. Det er beklageligt, hvis det er tilfældet, og ingen af parterne har næppe haft slette hensigter med dette. Vi burde have været klogere, men vi henvendte os netop på grundlag af tvivl og en nødsituation.

I forhold til det andet omkring kontrollørens påstand, så er det lidt værre. Min datter tilbød at stå af på banegården inden afgang, hvilket hun ikke måtte, og hun blev efterfølgende kaldt flabet, fordi hun gerne ville ringe til mig, og så endte hun med at blive smidt af. Jeg havde en datter fuldstændig opløst i gråd i telefonen efter denne behandling. Hun skulle besøge sin bedstefar efter lang corona-isolation. Fynbus fremhæver, at billetten gælder til fortsat rejse, men det er i dette tilfælde ikke sandt. At en kontrollør kan være så lidt indlevende, at det ikke engang er muligt at forhøre sig ved kortejer omkring forholdene, det er noget tankevækkende, og at et ungt menneskes fortvivlelse så oveni skal føre til at blive smidt af bussen, det er endnu værre, og det betyder så også, at der ikke var mulighed for at anvende afgiften til at nå sit mål. Der er så stor forskel i udlægning af situationen, at det kan være, at man skal overveje en anden form for dokumentation, som også sikrer den rejsende. Jeg ringede med telefonnummer 28102891 til Fynbus samme dag, da det jo måtte bero på en fejl. Jeg talte med en sympatisk herre, der sagde, at kontrollørerne kunne have deres kommunikative udfordringer, og at vi måtte se, om det ikke kunne løse sig. Jeg blev glad og følte mig mødt. Jeg blev henviset til anden afdeling, og her har det så kørt siden på meget formel vis, og jeg må indrømme, at forståelsen har været meget begrænset, og jeg sidder med følelsen af at blive den "lille" i et system, hvor det er nemt at spille på formalia og dække over en medarbejder, der ikke har handlet korrekt.

Jeg står selvfølgelig til rådighed, hvis der bliver brug for yderligere uddybning. Vi ser frem til en afgørelse, hvor der forhåbentlig ses på forholdet omkring en misforståelse samt det menneskelige aspekt og det faktum at rejsen ikke kunne fortsættes.

På forhånd tak for hjælpen."

Indklagede har ikke haft yderligere bemærkninger til det anførte.

På ankenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tine Vuust'. The signature is stylized and cursive, with a large initial 'T' and a long horizontal stroke at the end.

Tine Vuust
Nævnformand