

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0025
<b>Klageren:</b>	XX 5230 Odense M
<b>Indklagede: CVR-nummer:</b>	FynBus 29979944
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af rejsehjemmel
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde mobilbillet, men hans mobiltelefon var løbet tør for strøm  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 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.

FynBus skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

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.

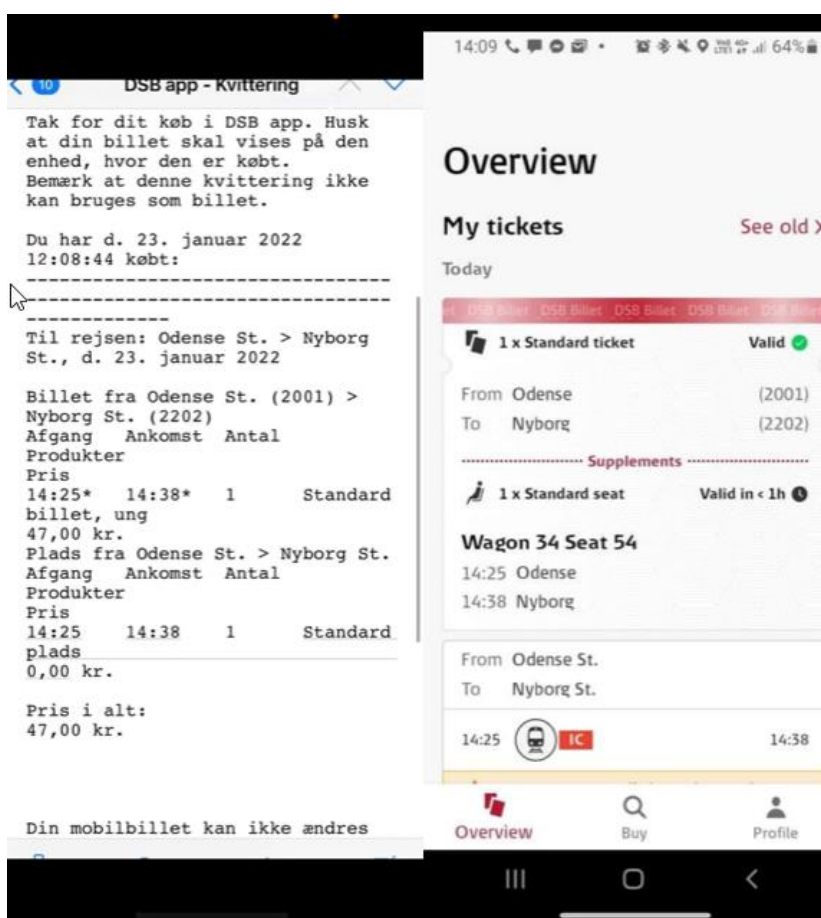
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som bor i Odense, skulle den 23. januar 2022 på arbejde i Nyborg. Han har oplyst, at han havde lånt en telefon, som han brugte til at købe en DSB-mobilbillet til rejsen, før han tog afsted hjemmefra.

Han steg på FynBus' buslinje 61 for at rejse til Odense Banegård, hvorfra han skulle rejse videre til Nyborg. Ved stoppestedet Ryttergade/Hans Mules Gade steg kontrollører ombord på bussen. Ifølge klageren var den lånte mobiltelefon imidlertid løbet tør for strøm, mens han havde opholdt sig på bussen, og derfor kunne han ikke forevise den mobilbillet, han havde købt i DSB-appen.

Klageren har indsendt et skærmbillede af billetten og af en e-mailkvittering, som efter det oplyste blev sendt til telefonens ejers e-mailadresse:



Da klageren ikke kunne forevise rejsehjemmel til kontrolløren, blev der kl. 13:54:18 udstedet en kontrolafgift til klageren på 750 kr.

Umiddelbart efter skrev kontrolløren en besked på den elektroniske kontrolafgift:

''

Ny besked	Kunden havde ingen billet. Havde glemt sit kort, sagde han. Kontrol spørgsmål stillet om forældre	bba	23-01-2022 13:54:54
-----------	---	-----	---------------------

''

Klageren anmodede efterfølgende FynBus om at frafalde kontrolafgiften og anførte følgende til støtte herfor:

”Jeg tog bussen og i mens jeg sidder i bussen slukker min tlf. jeg møder kontrollører ved Hans Mules Gade og jeg forklarer jeg har købt en togbillet da jeg er på vej til arbejde, men den er slukket, de fortæller så, at jeg bliver nødt til at tage imod bøden for så at gøre indsigelse over nettet til Fynbus.

Jeg vedhæfter min DSB billet her.

Billetten blev købt kl. 12:08 og jeg fik bøden kl. 13:54 og kl. 14:25 skulle jeg tage toget fra Odense St.”

FynBus fastholdt den 25. januar 2022 kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet og i forbindelse med mobilbilletter er det kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Da du i kontrolsituationen ikke kan fremvise en gyldig billet, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift.”

Klageren anmodede igen FynBus om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”Er du sikker på, at i ikke vil annullere den kontrolafgift i har udstedt mig, fordi jeg har købt billetten en time før påstigning ergo var den også modtaget og det var jeres kontrollør der sagde jeg bare sku tage imod bøden også ville den blive annulleret hvis jeg ku bevise den var købt inden påstigning.

Hvis jeg tager den for ankenævnet, som jeg gerne gør, hvis ikke i annullere den, vil jeg vinde sagen, fordi den er købt inden påstigning.”

Hertil svarede FynBus:

”FynBus fastholder sin tidligere afgørelse, da du ikke kunne fremvise billet ved kontrollen.”

### **SEKRETARIATETS BEHANDLING:**

Sekretariatet har stillet følgende spørgsmål til klageren:

”Vi kan se, at du har købt billetten i DSB’s mobilapp. Du bedes venligst oplyse, om billetten er købt via din eventuelle personlige profil i DSB-appen, eller om du har købt billetten, som anonym bruger af appen.

Vi kan endvidere se, at det telefonnummer, som du har oplyst, ikke er registreret i dit navn, og du bedes derfor oplyse på hvilken måde, telefonnummeret relaterer sig til dig.”

Klageren har besvaret sekretariatets spørgsmål således:

”Den pågældende uge havde jeg låne tlf, Nummeret tilhører [navn udeladt]. Den er købt i appen, men er ikke logget ind i appen.”

Klageren har videre på forespørgsel oplyst:

” Ja altså jeg har jo taget screen af den mail [navn udeladt] fik, jeg har jo brugt hans mail, da jeg var i besiddelse af hans tlf jeg lånte. Så det screenshots i har fået er fra DSB samt den billet jeg har tilsendt”

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

Klageren kunne ved kontrollen den 23. januar 2022 kl. 13:54 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har indsendt et skærmpoint af en DSB-billet fra Odense til Nyborg kl. 14:25, som også var gyldig til en tilslutningsrejse med bussen på det tidspunkt, hvor klageren rejste med bussen, kan ikke føre til, at klageren havde gyldig billet ved kontrollen, idet den indsendte billet efter ankenævnets opfattelse ikke kan henføres til klageren som dennes personlige billet.

Som udgangspunkt er en mobilbillet en upersonlig billet, som kun er gyldig for ihændevareren på billetteringstidspunktet. Efterfølgende visning af en upersonlig billet kan derfor ikke accepteres.

Ankenævnet bemærker, at DSB-billetten er købt på en anden persons mobiltelefon, ligesom kvitteringen for billetkøbet er fremsendt til denne anden persons e-mailadresse.

Ankenævnet har derudover lagt vægt på, at kontrolløren i en besked på den elektroniske kontrolafgift har skrevet, at klageren i kontrolsituationen sagde, at han havde glemt sit kort. Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at klageren havde lånt telefonen og købt en billet til sig selv via denne telefon.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at passageren efterfølgende kan indsende en upersonlig billet, hvorfor billetten efter ankenævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at FynBus i sit svar af 25. januar 2021 til klageren begrundede sin afgørelse med, at det er passagerens ansvar, at mobilbilletter er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning. Da sagen ikke omhandler en mobilbillet, som blev for sent modtaget på mobiltelefonen, finder ankenævnet, at det ikke kan afvises, at klageren ikke ville have indbragt en klage for ankenævnet, hvis FynBus havde begrundet deres afgørelse korrekt.

Som følge heraf skal FynBus godtgøre klagerens udgifter til klagegebyr til ankenævnet på 160 kr.

### **RETSGRUNDLAG:**

Trafikselskaberne kan i medfør af lov om trafikselskaber § 29 fastsætte regler om kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel på forlangende.

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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

#### **2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**

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

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

...

### **2.7. Kontrolafgift**

#### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

”

Fra DSB App – Handelsbetingelser:

”



## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg bestiller en DSB billet fra Odense til Nyborg d. 23 Januar kl. 12:08:44 fordi jeg skal på arbejde i Nyborg. Jeg stiger på bussen ca en time efter billetten er købt, der har jeg modtaget billetten både på appen og E-Mail. Jeg møder et par kontrollører 1 stop før Banegården hvor jeg skal stige af, de beder om billet, jeg fortæller min tlf er løbet tør for strøm, han fortæller så at jeg skal tage imod bøden og klage til Fynbus efterfølgende med et billede af billetten er købt før påstigning det siger jeg selvfølgelig okay til og tager imod bøden, jeg klager så efterfølgende til Fynbus og skriver til dem at jeg har bestilt billetten en time før påstigning og derfor var i besiddelse af den. da jeg steg på og deres svar var afvisende med følgende ”Fynbus fastholder sin afgørelse, da du ikke kunne fremvise billet ved kontrollen. Det er selvfølgelig dårlig stil at man bliver fortalt man skal tage imod klagen og bare klage for så derefter at blive afvist.”

### Indklagede anfører følgende:

”FynBus modtog en henvendelse fra klager den 24. januar 2022, da klager havde fået en kontrolafgift i bussen den 23. januar 2022. Klagers telefon var løbet tør for strøm, så klager kunne ikke fremvise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift, jf. afsnit 2.7.1. Det fremgår tydeligt af samme bestemmelse, at dette

ligeledes er gældende i situationer, hvor kunden har købt rejsehjemmel via mobil enhed, og denne rejsehjemmel ikke kan kontrolleres f.eks. hvis den mobile enhed er løbet tør for strøm.

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed, og billetter skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale jf. afsnit 2.4.2 i Fælles landsdækkende rejseregler.

I klagers første henvendelse, skriver klager, at kontrolløren har oplyst, at han kan gøre indsigelse mod bøden ved at skrive til FynBus. Dette er helt korrekt, da det altid er muligt at klage over udstedte kontrolafgifter, hvilket FynBus' kontrollører er oplært i at oplyse om. I forbindelse med klagers henvendelse, har FynBus fastholdt kontrolafgiften over for klageren med henvisning til rejsereglerne.

I klagers efterfølgende svar til FynBus, skriver klager, at kontrolløren har sagt, at klager skulle tage imod bøden, hvorefter bøden ville blive annulleret. Dette nævner klager ingenting om ved første henvendelse. FynBus' kontrollører er oplært i at vejlede kunderne til at gøre indsigelse, hvis kunderne er uenige i kontrolafgiften – præcis som klager oplyser i sin første henvendelse. FynBus' kontrollører er endvidere oplært i, at de ikke kan eller må udtale sig om, hvorvidt en kontrolafgift kan annulleres, da det ikke er en vurdering, som de er inde over.

Det fremgår endvidere tydeligt, at hvis gyldig rejsehjemmel ikke kan fremvises på forlangende i kontrolsituationen, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. afsnit 2.6

FynBus fastholder på baggrund af ovenstående kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand