AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2020-0105

Klageren: XX
5300 Kerteminde

Indklagede: FynBus
CVR-nummer: 29979944

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.200 kr. grundet manglende billet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ville købe en kontantbillet ved chaufføren, men denne åbnede ikke fordøren, og kørte straks efter klagerens påstigning via bagdøren. Det var ikke muligt efterfølgende at komme op til chaufføren, inden kontrollørerne steg ombord

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnsformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 2020 truffet følgende

FLERTALAFGØRELSE:

FynBus er berettiget til at opretholde en kontrolafgift på 750 kr.

Beløbet skal betales til FynBus, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, fordi kontrolafgiften er nedsat fra 1.200 kr., tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

FynBus skal som tilsluttet virksomhed bag ankenævnet betale 10.000 inkl. moms i sagsomkostninger, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

-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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 29. maj 2020 med FynBus buslinje 151 fra Kerteminde Rutebilstation til Munkebo Rasteplads. Bussens planmæssige afgang er kl. 18:30, men denne dag var den 9 minutter forsinket.

Stoppestedsoversigt buslinje 151

Lyn	Zone	Stoppested
L	18	**Kerteminde Rutebilstation**
L	18	Borgm. Hansensvej
L	18	Niels Bechs Allé
L	18	Strandgårds Allé
L	18	Lille Viby
	18	Drigstrupvej
	17	Snekkeled
L	17	**Munkebo Rasteplads**
	17	Toften / Lindøalléen
	17	Munkebo Bycenter
	17	Munkebo Kro
	17	Kølstrupvej
	17	**Dybendalen**
L	17	Dræby
	17	Stationsvej / Munkebovej
	10	Kærbygade
	10	Brolandvej

	Kerteminde Rtb.	Munkebo Rasteplads	Dybendalen	Lunden / Kertemindevej	Ejbygade / Kertemindeve	OBC Sy
152	**17.30**	17.38	17.44	17.52	17.59	**18.11**
151	**18.30**	18.38	18.44	18.52	18.59	**19.11**
152	**19.30**	19.38	19.44	19.52	19.59	**20.11**
151	**20.30**	20.38	20.44	20.52	20.59	**21.11**
152	**21.30**	21.38	21.44	21.52	21.59	**22.11**

Ifølge klageren er det sjældent, at han rejser med bus, og han vidste derfor ikke, at FynBus i forbindelse med udbrud af Covid19 havde stoppet for passagernes mulighed for at købe kontantbillet hos chaufføren.

Fra TV2/Fyn den 19. marts 2020:

”Tiltaget skyldes en opfordring fra transportminister Benny Engelbrecht (S), der kom onsdag [den 18. marts 2020] eftermiddag.

- Jeg er optaget af, at den kollektive trafik bliver opretholdt. Det skyldes blandt andet, at vi skal sikre, at personer med samfundskritiske funktioner kan komme til og fra arbejde. Derfor synes jeg også, at vi bør lytte til chaufførerne. Det er baggrunden for, at jeg opfordrer alle trafikselskaber til midlertidigt at stoppe for det betjente salg i busserne, siger transportministeren i en pressemeddelelse.

Normalt rejser kun meget få af Fynbus’ kunder på en billet, de har købt med kontanter.

- Der er stadig kontantkunder, men der er langt imellem dem, forklarer Martin Krogh, der er kommunikationschef ved Fynbus til TV 2/Fyn."

Passagererne kunne derfor ikke stige på busserne ved fordøren, idet man ønskede at undgå, at chaufføren kom i kontakt med dem.

Klageren har oplyst, at han stod ved stoppestedet, så han kunne stige på via fordøren og købe billet hos chaufføren, men denne åbnede ikke fordøren og vinkede ham ned til bagdøren. Chaufføren startede med at køre, straks efter klageren var kommet om bord, så han ville vente til næste stoppested med at betale. Klageren var på vej op til chaufføren, da bussen stoppede første gang, men chaufføren signalerede, at han ikke kunne snakke, da bussen var meget forsinket.

Ved stoppestedet Munkebo Rasteplads skulle klageren af bussen, og i det samme steg kontrollører om bord. Da klageren ikke kunne forevise nogen rejsehjemmel, blev han kl. 18:47 pålagt en kontrolafgift på 1.200 kr. efter FynBus' nye retningslinjer. Klageren har opyst, at hans oplevelse var, at chaufføren var ved at rejse sig for at deltage, da kontrollørerne kom ind, men at kontrollørerne afviste ham.

FynBus har oplyst, at ifølge bussens GPS-data, forlod bussen stoppestedet Strandgårds Alle kl. 18:42:34 som det sidste stoppested i zone 18 Kerteminde. Derefter passerede bussen to stoppesteder i zone 18 Kerteminde, hvorefter bussen kørte inde i zone 17 Munkebo. Her gjorde den holdt ved stoppestedet Snekkeled kl. 18:45. Kl. 18:46 ankom bussen til stoppestedet Munkebo Rasteplads, hvor kontrollørerne steg om bord:

Stop-navn	Længdegrad (PLANLAGT)	Breddegrad (PLANLAGT)	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)	Afgang (REALTID)	Forsinkelse	Dvæletid	Køreti
Kerteminde Rtb. (Kerteminde Kommune)	10,660056	55,450418			2020-05-29 18:30	2020-05-29 18:39	+9		
Borgm. Hansensvej (Kerteminde Kommune)	10,650168	55,453412	2020-05-29 18:32	2020-05-29 18:40	2020-05-29 18:32	2020-05-29 18:40	+8	0:11	1:22
Niels Bechs Allé (Kerteminde Kommune)	10,640819	55,453322	2020-05-29 18:33	2020-05-29 18:41	2020-05-29 18:33	2020-05-29 18:41	+8	0:01	0:53
Strandgårds Allé (Kerteminde Kommune)	10,627533	55,453682	2020-05-29 18:34	2020-05-29 18:42	2020-05-29 18:34	2020-05-29 18:43	+8	0:11	1:15
Lille Viby (Kerteminde Kommune)	10,619434	55,456621	2020-05-29 18:35	2020-05-29 18:43	2020-05-29 18:35	*2020-05-29 18:43*	+8	0:00	0:48
Drigstrupvej (Kerteminde Kommune)	10,610678	55,458832	2020-05-29 18:36	2020-05-29 18:43	2020-05-29 18:36	2020-05-29 18:44	+7	0:03	0:34
Zone 17 (Kerteminde Kommune)	10,603756	55,460415	2020-05-29 18:36	2020-05-29 18:44	2020-05-29 18:36	2020-05-29 18:44	+8	0:01	0:16
Snekkeled (Kerteminde Kommune)	10,586911	55,462698	2020-05-29 18:37	2020-05-29 18:45	2020-05-29 18:37	2020-05-29 18:46	+8	0:13	1:10
Rastepladsen (Kerteminde Kommune)	10,581068	55,462994	2020-05-29 18:38	2020-05-29 18:46	2020-05-29 18:38	2020-05-29 19:00	+8	13:14	0:40
Toften / Lindealleen (Kerteminde Kommune)	10,567665	55,4609	2020-05-29 18:39	2020-05-29 19:00	2020-05-29 18:39	*2020-05-29 19:00*	+21	0:07	1:09
Munkebo Bycenter (Kerteminde Kommune)	10,559431	55,459534	2020-05-29 18:40	2020-05-29 19:02	2020-05-29 18:40	2020-05-29 19:02	+22	0:42	0:51
Munkebo Kro (Kerteminde Kommune)	10,556968	55,456261	2020-05-29 18:42	2020-05-29 19:03	2020-05-29 18:42	*2020-05-29 19:03*	+21	0:20	1:09

Den følgende dag anmodede klageren FynBus om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han rent undtagelsesvis havde rejst med bussen, men ikke kunne få lov til at købe billet hos chaufføren, hvorfor han var nødt til at tage med uden at betale, fordi han skulle nå et møde. FynBus fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at det er passageren eget ansvar at kunne forevise gyldig billet i kontrolsituationen, og at man på grund af Coronavirus ikke kunne købe billet hos chaufføren. De oplyste, at i stedet for kontanter kunne passagererne betale med rejsekort, Mobilbillet-appen eller via webshop.fynbus.dk, hvilket FynBus havde informeret om på deres hjemmeside, på infoskærmene i busserne og via diverse sociale medier.

Klageren skrev på ny til FynBus:

> ”Da jeg ville stige ind ad fordøren for at betale, vinkede chaufføren mig hen til bagdøren. Han startede med at køre straks jeg var kommet ind, så jeg ville vente til næste stoppested med at betale. Men inden da havde kontrolløren fat i mig.
> Det er for sent at opdage at der er skiltet med at man ikke kan betale kontant når man først ER steget ind i bussen. Det kan ikke forventes at jeg skal checke jeres hjemmeside bare fordi jeg skal med bussen.
> Jeg mener derfor stadig at det er helt urimeligt at jeg får en bøde på 1.200 kr. når jeg i god tro stiger på bussen.”

Til dette svarede FynBus:

> ”Hvis man påstiger bussen uden billet, skal der være en aftale om konduite med chaufføren, der kører den pågældende bus.
> Ellers er det kundens eget ansvar at have en gyldig billet, se https://fynbus.dk/rejseregler.
> FynBus fastholder den tidligere afgørelse.”

Klageren indgav derefter klage til ankenævnet, hvor FynBus gjorde gældende:

> ”Kontrolløren har ikke observeret, at chaufføren har forsøgt at gå ned i bussen. Modsat har kontrolløren, i forbindelse med kontrollen, talt med chaufføren og her havde chaufføren ingen bemærkninger til kontrolløren.”

Sekretariatet spurgte, om dette blev nedfældet skriftligt i forbindelse med kontrollen, hvortil FynBus svarede:

> ”Såfremt chaufføren havde haft bemærkninger til kontrollen, ville dette have været nedfældet skriftligt i forbindelse med kontrollen.
>
> Den pågældende kontrollør udtaler, at "vi var oppe og snakke med ham [chaufføren] og jeg ville havet skrevet det i kommentarfeltet hvis han havde".

I en tidligere sag har FynBus oplyst, hvordan de har informeret passagererne om, at kontrolafgiftsbeløbet er hævet fra 750 kr. til 1.200 kr.:

” FynBus har udsendt en pressemeddelelse, som også blev til nyheder på Fyens.dk og i den trykte avis, se https://fyens.dk/artikel/bussnydere-myldrer-frem-over-hele-landet og nedenfor.

FYENS STIFTSTIDENDE
FREDAG 8. MAJ 2020

04 NYHEDER.

Kontrollørerne i Fynbus er vendt tilbage på arbejde efter en hove weret hjemme i første uger af coronaepidemien - der er ikke mange passagerer i busserne, men dem, der er, snyder til genguald i stor stil med billetten. Foto: Robert Wengler

Bussen fuld af snydere under coronakrisen

Rekordmange passagerer er blevet nappet af kontrollørkorpset, der ofte må tilkalde politiet, fordi snydere ikke vil ud med id. Nu vanker der højere bøder.

Charlotte Pedersen
cmp@fyens.dk

Coronakrisen har fået rekordmange buspassagerer på Fyn til at stige på den idé, at busser er noget, man bærer med, men ikke betaler for.

Antallet af passagerer i busserne er styrtdykket under coronakrisen, og samtidigt er antallet af snydere trodset i vejret til et niveau, der får Fynbus-direktør Carsten Hyldborg til tale med versaler og vande, at der vanker højere bøder. Meget højere bøder.

- Vi plejer at ligge på en snyderprocent på to procent af de kontrollerede. Nu ligger vi på omkring ti procent. Det er jeg faktisk forarget over - det er grænseoverskridende, og det vil vi simpelt hen ikke acceptere, siger Carsten Hyldborg til Fyens.dk.

Fynbus har et korps af kontrollører - syv i alt - der på skift arbejder i bybusserne og i regionalbusserne. Af hensyn til smittefriheden var kontrollørerne hjemsendt under de første uger af coronakrisen, men mandag tog de igen på arbejde, bevæbnet med håndsprit, mundbind og engangshandsker. De fleste arbejdede i busserne i Odense, og næppe var de gået i aktion, før tusmørket for snydere begyndte at tikke.

- Der blev kontrolleret 300 passagerer mandag - ti procent af dem - hver tiende passager - havde ikke billet. Adskillige af dem, der fik en bøde, ville ikke oplyse deres identitet, og når det sker, tilkalder kontrollørerne politiet. Det måtte de også gøre flere gange i den forgangne uge, siger Carsten Hyldborg.

Bøder inddrives af Skat

Normalt koster det 750 kroner at blive nappet uden en gyldig billet, men den pris vanker Fynbus-direktøren hævet. Fremover skal det koste 1200 kroner, hvis man snyder, og hvis man ikke vil oplyse sin identitet - det skal man ifølge loven - så vanker der en afgift på 2000 kroner.

- Det er i modstrid med de landsdækkende rejseregler, men det er nødvendigt, at vi hurtigst muligt får vendt et signal om, at vi vil tilbage til ordnede forhold, siger Carsten Hyldborg.

Siden december har der været fri ind- og udstigning i busserne, og under coronakrisen er chaufførerne skærmet helt af for at undgå passagerkontakt og dermed blive udsat for smitte. Men det er altså ikke ensbetydende med, at man ikke skal betale, understreger direktøren, som har opbakning fra bestyrelsesformand Morten Andersen, borgmester i Nordfyns kommune.

Takstforhøjelserne skal behandles af bestyrelsen, men formanden forventer ikke, at det bliver et problem at få opbakning.

- Jeg er utroligt skuffet over, at der er nogen, der i den her situation vælger at udnytte situationen. Med så mange, der snyder, er det jo ikke et spørgsmål om, at man har glemt at betale, så er man i ond tro, og det er ene og alene snyd, siger Morten Andersen.

Badeniveauet bliver sænket til et normalt leje, når antallet af snydere også har fundet et normalt leje, og en bøde i Fynbus er i øvrigt ikke en bøde, man kan løbe fra. Fynbus er et offentligt trafikselskab, så Skat kan i sidste ende give en hjælpende hånd, når bøden skal indrives.

> Jeg er utroligt skuffet over, at der er nogen, der i den her situation vælger at udnytte situationen.
>
> MORTEN ANDERSEN, FORMAND FOR FYNBUS

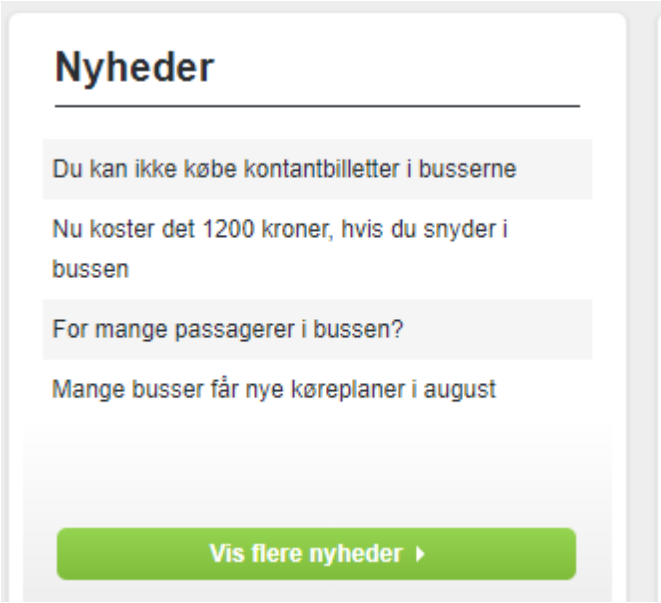
Der er stadig langt mellem kunderne i busserne - men til gengæld er der ikke så langt mellem snyderne. Foto: Robert Wengler

TV2 Fyn har ligeledes bragt historien, se https://www.tv2fyn.dk/fyn/fynbus-haever-boede-koere-uden-billet-skuffende-der-er-saa-mange-der-snyder.

Ekstra Bladet har bragt historien: https://ekstrabladet.dk/nyheder/samfund/dansk-borgmester-skuffet-folk-udnytter-coronakrisen/8126329

Og Migogodense.dk har også bragt historien: https://migogodense.dk/for-mange-snyder-med-busbilletten-nu-haeves-boedetaksten-markant-paa-fyn/

Informationen ligger som nyhed på forsiden af vores hjemmeside www.FynBus.dk , se nedenfor.



Se selve opslaget på https://www.fynbus.dk/default.asp?mode=Nyheder&newsshow=908. Vær opmærksom på, at publiceringsdatoen ikke længere passer, da vi hele tiden flytter beskeden op øverst i nyhedsfeltet.

I busserne og på Odense Banegårdscenters infoskærme har vi forud for prisstigningen varslet de højere takster, se nedenfor.

Derefter har der kørt/kører der skilte i busserne og på Odense Banegårdscenters infoskærme med information om den nye pris, se nedenfor.

Referatet fra bestyrelsesmødet d. 15. maj 2020, hvor beslutningen blev taget, ligger offentligt tilgængeligt på https://fynbus.dk/Dagsordener-og-referater."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

3 medlemmer (Tine Vuust, Asra Stinus og Helle Berg Johansen) udtaler:

"Vedrørende kontrolafgiften:

Klageren rejste med bussen den 29. maj 2020 mere end to måneder efter indførelsen af forbuddet mod kontant betaling. Vi finder, at forbuddet var kommunikeret på tilstrækkelig tydelig måde og i en tilstrækkelig lang periode inden klagerens rejse.

Vi finder videre, at på baggrund af Corona-situationen og transportministerens anbefaling havde FynBus, indtil andet måtte blive besluttet, et berettiget grundlag for at ophøre med at modtage kontant betaling.

Klagerens forklaring om, at han ved første stop efter påstigning forsøgte at gå op til chaufføren, som vinkede ham af, og derefter blev kontrolleret ved det næste stop, stemmer ikke overens med de faktuelle oplysninger fra bussens GPS, som viser, at bussen gjorde flere stop, inden den 7 minutter efter klagerens påstigning ankom til Munkebo Rasteplads, hvor klageren skulle af.

Vi bemærker, at klageren ikke i dette tidsrum forsøgte at kontakte chaufføren på afstand for at høre om billettering, hvor han kunne være blevet vejledt om at købe en mobilbillet.

På baggrund af det anførte og den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sin rejse, hvis passageren kan undlade at købe billet med andet end kontanter, er det vores opfattelse, at ansvaret for klagerens manglende rejsehjemmel i den omhandlede situation må placeres hos klageren og ikke FynBus, og at kontrolafgiften dermed blev pålagt med rette.

Vedrørende kontrolafgiftens størrelse:

I henhold til bl.a. lov om trafikselskaber har trafikselskaberne, herunder FynBus, og jernbanevirksomhederne i Danmark vedtaget et fælles regelsæt – de fælles landsdækkende rejseregler – som ifølge reglernes punkt 1.1. sammen med gyldig rejsehjemmel udgør aftalen mellem kunden og det benyttede selskab.

Regelsættet omfatter også bestemmelser for passagerer, som ikke har gyldig rejsehjemmel, og vi finder derfor, uanset formuleringen "sammen med gyldig rejsehjemmel", at de fælles landsdækkende rejseregler også udgør aftalen mellem passageren og det benyttede selskab, når passageren ikke har gyldig rejsehjemmel.

De fælles landsdækkende rejseregler var således gældende for den rejse, som klageren foretog uden gyldig rejsehjemmel den 29. maj 2020.

Af reglernes punkt 2.7.1. fremgår, at kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift, og af punkt 2.7.2., at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr.

I henhold til reglernes pkt. 18. kan rejsereglerne ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider. Ændringer offentliggøres ifølge bestemmelsen mindst en uge, før de træder i kraft, og væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres en måned, før de træder i kraft.

FynBus' ændring af de fælles landsdækkende rejseregler trådte i kraft den 18. maj 2020 kun tre dage efter, at ændringen blev vedtaget af FynBus' bestyrelse den 15. maj 2020, og blev ifølge det oplyste annonceret via en pressemeddelelse, som særligt i lokalområdet har medført medieomtale. FynBus har endvidere oplyst, at ændringen annonceredes og fortsat annonceres på informationsskærmene i busserne og i Odense Banegårdscenter samt ved opslag på FynBus' hjemmeside under punktet "Nyheder".

Ændringen, som indebærer en forhøjelse af kontrolafgiftsbeløbet med 60 % til 1.200 kr. for alle rejsende, som forsætligt eller uforsætligt rejser uden gyldig rejsehjemmel med en af FynBus' busser er efter vores opfattelse en væsentlig ændring af de fælles landsdækkende rejsereglers bestemmelse om, at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr. Da ændringen endvidere må antages potentielt at berøre et stort antal passagerer, finder vi, at FynBus i henhold til de fælles landsdækkende rejsereglers pkt. 18 som minimum skulle have annonceret ændringen en måned før dens ikrafttræden.

Vi finder på baggrund af ovenstående, at FynBus' ændrede vilkår om kontrolafgiftens størrelse ikke var gældende på tidspunktet for klagerens rejse, og at klageren derfor skal betale en kontrolafgift på 750 kr. i henhold til de gældende fælles landsdækkende rejseregler.

Vi bemærker, at det bør fremgå af de fælles landsdækkende rejsereglers punkt 2.7.2. om kontrolafgiftens størrelse, at der gælder særlige takster for FynBus.

Da klageren har fået overvejende medhold i sin klage, skal FynBus betale sagsomkostninger på 10.000 kr. inkl. moms for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2."

2 medlemmer (Rasmus Markussen og Torben Steenberg) udtaler:

" Uanset om klageren efter påstigning havde kontaktet chaufføren, ville det ikke have været muligt for ham at købe en kontantbillet, fordi FynBus ophørte med kontantsalg den 19. marts 2020.

Det fremgår af et brev fra d. 24. juni fra Transport- og Boligministeriet til Forbrugerombudsmanden efter et møde med deltagelse af trafikselskaberne den 17. juni 2020, at Forbrugerombudsmanden på mødet bemærkede, at suspenderingen af billetsalget i busserne som udgangspunkt vedrører kontantreglen i betalingslovens §81, stk. 1, men at busserne kan betragtes som værende ubemandede selvbetjeningsmiljøer, såfremt chaufførerne alene har til opgave at køre bussen, og ikke varetager en salgsfunktion.

Forbrugerombudsmanden understreger dog samtidig vigtigheden af at informere borgerne om sådanne ændringer af forholdene, således at borgerne ikke risikerer at blive afvist ved bussen, fordi de ønsker at købe billetter med kontanter. Det fremgår ligeledes i brevet, at det ud fra omfanget af borgerhenvendelser til Forbrugerombudsmanden og Transport- og Boligministeriet vurderes, at det ikke har været tilstrækkeligt at kommunikere ændringen ud gennem trafikselskabernes hjemmesider.

Vi mener at Fynbus, på baggrund af denne konstatering af at informationen fra trafikselskaberne om så væsentligt en ændring generelt ikke har været tilstrækkelig, burde have frafaldet kontrolafgiften over for klageren. Vi lægger i den forbindelse blandt andet vægt på, at Fynbus ikke annoncerede suspenderingen af det kontante billetsalg uden på bussen, hvorfor brugere, der ikke jævnligt besøger Fynbus' hjemmeside eller sociale medier, har haft vanskelig adgang til den relevante information, inden de træder ind i bussen.

Herefter skal FynBus betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2. Da klageren har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret."

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Af § 14 stk. 1, fremgår trafikvirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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.

Fra Forbrugerombudsmandens udtalelse om kontantreglen under covid-19:

"Kontantreglen gælder også under coronakrisen

12. maj 2020

Kontantreglen er ikke suspenderet på grund af coronavirus. Butikker, der tager imod kort- og mobilbetalinger, skal derfor stadig tage imod betaling med kontanter.

Forbrugerombudsmanden modtager i øjeblikket en del klager fra forbrugere over butikker, som ikke vil tage imod kontanter. Flere virksomheder er også i tvivl om, hvorvidt kontantreglen gælder.

Efter betalingslovens § 81 – også kaldet kontantreglen – skal butikker tage imod kontanter fra kl. 6-22, hvis de tager imod kort- og mobilbetalinger.

Forbrugerombudsmanden er opmærksom på, at coronavirus har skabt en ekstraordinær situation, hvor mange virksomheder har gjort meget for at mindske smitterisikoen og vise samfundssind.

Kontantreglen er imidlertid ikke suspenderet på grund af coronavirus. Hvis en kunde kun har kontanter at betale med, skal butikken derfor tage imod kontanterne, hvis den også tager imod kort- og mobilbetalinger.

Virksomheder kan ikke omgå kontantreglen ved fx at sætte skilte op om, at de ikke tager imod kontanter.

OM KONTANTREGLEN:

Efter betalingslovens § 81 skal betalingsmodtagere i tidsrummet fra kl. 6 til kl. 22 tage imod kontanter, hvis de modtager betaling med fx betalingskort og mobile betjeningsløsninger.

Kontantreglen omfatter ikke fjernsalg, fx onlinekøb, og ubemandede selvbetjeningsmiljøer, fx ubemandede benzintanke.

I områder, hvor der er stor risiko for røveri, er virksomhederne desuden alene forpligtet til at modtage kontanter fra kl. 6 til kl. 20. Erhvervsministeren fastsætter, i hvilke områder der kan være forhøjet risiko for tyveri."

Uddrag af bekendtgørelse af lov om trafikselskaber (LBK nr. 323 af 20/03/2015):

"

Kontrolafgift og straffebestemmelser

§ 29. Et trafikselskab kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Stk. 2. Et trafikselskab kan forlange, at en passager, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel (billet eller kort), skal forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet.

Stk. 3. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer efter stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan endvidere inddrive skyldige beløb efter stk. 1 ved modregning i overskydende skat.

"

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

Uddrag af de fælles landsdækkende rejseregler (gældende fra 01/01/2020):

"

1. Generelt

Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til "Jernbaneloven" og "Lov om trafikselskaber".

1.1. Anvendelsesområde

De fælles rejseregler gælder for rejser med ovenstående selskaber i Danmark. Det vil sige rejser med busser, havnebusser, metro, lokalbanetog, letbaner samt rejser med Arriva Tog, DSB og Nordjyske Jernbaner (herefter kaldet bus, tog og metro).
Rejsereglerne gælder også for rejser med de transportmidler, som selskaberne indsætter som erstatningstransport, samt dubleringstransport. Ved dubleringstransport forstås ekstra transport for at øge kapaciteten.

...

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.
Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre transportmiddel eller rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. manglende tillæg til DSB 1' eller til metroen samt cykelmedtagning uden for hvornår cykler må medtages).

Kunder, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end kunden 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.

...

2.7.2. Afgift

Kontrolafgiften udgør 750 DKK for voksne og unge og 375 DKK for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 DKK.
Kontrolafgifter ved rejser over Øresund med DSB kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler).
Kunder, som har checket korrekt ind ved rejsens begyndelse, men som ikke har checket rejsekortet ind ved skift af transportmiddel, – og/eller ved rejse i metroen ikke har checket ind på rejsekortstander tilhørende metroen rejser også uden gyldig rejsehjemmel.I denne situation udgør kontrolafgiften 10 DKK.

...

2.7.6. Betaling

Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og nedskrivning af kontrolafgifter.
Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betalingspåmindelse kan sendes via e-Boks til modtageren af kontrolafgiften. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via Gældsstyrelsen under SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner Gældsstyrelsen sig et gebyr, der tillægges gælden.
Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

...

18. Ændring af rejseregler

Disse rejseregler kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider.
Ændringer vil blive offentliggjort mindst en uge, før de træder i kraft. Væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres 1 måned, før de træder i kraft. "

Fra FynBus' hjemmeside:

FynBus' bestyrelsesreferat af 15. maj 2020:

" 1. MIDLERTIDIG FORHØJELSE AF KONTROLAFGIFTEN

Resumé: På baggrund af samfundssituationen med Coronavirus/COVID-19 og den deraf følgende delvise nedlukning af kollektiv trafik har FynBus ikke gennemført kontrol i busserne i perioden fra 12. marts 2020 til 4. maj 2020.

Den 4. maj 2020 genoptog FynBus kontrollen i busserne som følge af genåbning af buskørslen, hvorefter FynBus' kontrollører i perioden 4.-11. maj 2020 oplevede stor stigning i antallet af passagerer uden gyldig rejsehjemmel. I samme periode oplevede kontrollørerne, at det i forbindelse med gennemførsel af kontrol var nødvendigt at tilkalde politiet flere gange dagligt.

På baggrund heraf ønsker FynBus midlertidigt at forhøje kontrolafgiften, indtil snydeprocenten er nedbragt til det normale niveau.

Sagsfremstilling: I perioden fra 12. marts 2020 til 4. maj 2020 blev der ikke gennemført kontrol i FynBus' busser pga. Coronakrisen. FynBus' kontrollører var i perioden til stede på Odense Banegård Center, hvor de var buschauffører og kunder behjælpelige med anvisninger i forhold til buskørslen.

Den 4. maj 2020 genoptog FynBus kontrollen i busserne som følge af genåbning af buskørslen, hvor næsten alle linjer var i fuld drift.

I perioden frem til den 4. maj 2020 modtog FynBus flere henvendelse fra chauffører og kunder om, at der i stigende grad forekom snyd med rejsehjemlen i busserne.

Pr. 4 maj 2020 gennemføres kontrol på samme måde, som før Corona-krisen. Det vil sige, at kontrollørerne er til stede i busser på alle ruter efter en på forhånd planlagt fremgangsmåde. Planlægningen sikrer, at der udføres kontrol på hensigtsmæssige tidspunkter på de forskellige ruter.

FynBus har i perioden 4.-11. maj 2020 dagligt kontrolleret mellem 2 og 4,3 % af alle passagerer.

Efter genoptagelse af kontrollen pr. 4. maj 2020 er der registeret passagerer uden gyldig billet ved op mod ca. 12 % af de kontrollerede passagerer. Det er en kraftig stigning i forhold snydeprocenten under normale forhold svarende til 1,5-2 %.

Samtidigt har det efter genoptagelse af kontrollen været nødvendigt at tilkalde politiet i forbindelse med gennemførsel af kontrol 2-4 gange dagligt. Årsagerne har været, dels at kunden nægter at oplyse navn, adresse og personnummer, og dels at kunden i nogle tilfælde har optrådt voldeligt, truende eller har hostet/spyttet på kontrolløren.

Nødvendigheden af at tilkalde politiet er dog ikke ændret i forbindelse med Corona-krisen.

Tendensen, med langt flere tilfælde af passagerer uden gyldig billet og kontrolsituationer, hvor politiet må tilkaldes for at sikre, at kontrollen kan gennemføres uden fare for kontrollørerne, gør sig gældende i hele landet.

…

På baggrund af den høje snydeprocent, antallet af udstedte afgifter, samt behovet for at tilkalde politiet flere gange dagligt foreslår FynBus, at der sendes et klart signal om, at den adfærd, som nogle kunder udviser, er helt uacceptabel.

Kontrolafgiftens størrelse fastsættes i et samarbejde mellem DSB, Arriva, Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab i henhold til Jernbaneloven og Lov om trafikselskaber.

På nuværende tidspunkt er kontrolafgiften fastsat til 750 kr., jf. Fælles landsdækkende rejseregler af 1. januar 2020, se https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx.

FynBus foreslår, at afgiften midlertidigt forhøjes lokalt i FynBus' område i en periode, indtil situationen er normaliseret.

Det foreslås at forhøje kontrolafgiften fra nuværende 750 kr. til 1.200 kr. – samt at forhøje afgiften med yderligere 800 kr. til i alt 2.000 kr. i tilfælde af, at politiet må tilkaldes.

Formålet hermed er for det første at få den voldelige og truende adfærd til helt at ophøre samt for det andet at få snydeprocenten nedbragt til et normalt niveau.

Indstilling: Direktøren indstiller, at bestyrelsen godkender,

• at kontrolafgiften forhøjes til:
  o 1.200 kr. for manglende gyldig billet
  o 2.000 kr., hvis politiet må tilkaldes
• at der informeres via information i busserne om midlertidig forhøjelse af kontrolafgiften fra fredag den 15. maj 2020,
• at forhøjelse af kontrolafgift implementeres med virkning fra mandag den 18. maj 2020, og
• at kontrolafgiften igen fastsættes til 750 kr., når snydeprocenten er nedbragt til det normale niveau på 2 % eller derunder.

Vedtagelse: Godkendt som indstillet. Der vil blive redegjort for udviklingen på de kommende bestyrelsesmøder."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Den 29.5.2020 skulle jeg undtagelsesvis med bussen fra Kerteminde til Munkebo. Da jeg ville stige ind ad fordøren for at betale, vinkede chaufføren mig hen til bagdøren. Han startede med at køre straks jeg var kommet ind, så jeg ville vente til næste stoppested med at betale. Han holdt først ved stoppestedet ved rastepladsen i Munkebo, hvor 2 kontrollører stod på. Inden jeg havde fået en chance for at henvende mig til chaufføren havde de 2 kontrollører fat mig. Chaufføren ville rejse sig, men kontrollørerne vinkede ham af, så han satte sig igen. Jeg fik udstedt en kontrolafgift på 1.200 kr.

FynBus angiver i sin afgørelse at de via infoskærme i busserne og på deres hjemmeside har informeret om at man på grund af corona ikke længere kan købe billet hos chaufføren. Infoskærmen kan man jo først se når man ER steget ind i bussen og det kan ikke forventes at jeg skal checke jeres hjemmeside bare fordi jeg skal med bussen."

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolløren møder d. 29. maj på rute 151 i zone 2017 Munkebo kunden. I den anledning blev der udstedt en kontrolafgift, da kunden ikke kan fremvise en gyldig billet. Kontrolafgiften er udstedt kl. 18:47.

Kunden forklarer, at han har taget bussen fra Kerteminde til Munkebo, at han efter påstigning vil kontakte chaufføren, når der bliver holdt ved et stoppested og at der først holdes med Munkebo Rasteplads, hvor kontrollørerne stiger på.

Vi ved ikke præcis hvor i Kerteminde, kunden stiger på. Ved gennemgang af GPS-data, kan vi se, at det sidste stoppested bussen holder ved i zone 2018 Kerteminde, er Strandgårds Alle, som bussen har forladt kl. 18:42:34. Derefter passerer bussen to stoppesteder i zone 2018 Kerteminde, se nedenfor, og efter zoneskift til 2017 Munkebo, holder bussen ind ved stoppestedet Snekkeled kl. 18:45. Kl. 18:46 ankommer bussen til stoppestedet Rastepladsen, hvor kontrollørerne stiger på.

Lyn	*Zone*	*Stoppested*
L	**18**	**Kerteminde Rutebilstation**
L	18	Borgm. Hansensvej
L	18	Niels Bechs Allé
L	18	Strandgårds Allé
L	18	Lille Viby
	18	Drigstrupvej
	17	Snekkeled
L	**17**	**Munkebo Rasteplads**
	17	Toften / Lindøalléen

De landsdækkende rejseregler siger følgende:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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 enkeltbillet købes kontant ved påstigning. Visse buslinjer kan undtages herfra jævnfør nærmere oplysning på www.dinoffentligetransport.dk. Chaufføren er kun forpligtet til at tage imod kontanter op til nærmeste hundrede kroner.

DOT DSB NT SYDTRAFIK arriva midttrafik FYNBUS BAT Side 6

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 på de større stationer ved Lokaltog Region Sjælland og ved Vestbanen. Ikke alle billetter og kort kan købes i alle automater. Automater modtager mønter og/eller betalingskort.
Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt via selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).
De fleste selskaber tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder (f.eks. mobiltelefon, smartphone og tablet). Denne service kan ikke tilgås hos alle teleselskaber, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle teleselskaber den nødvendige dækning.
Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider (se afsnit 21).

På grund af coronavirus kan man ikke længere købe billet hos chaufføren i busserne, se https://fynbus.dk/coronavirus. Dette har FynBus informeret om på vores hjemmeside, på infoskærmene i busserne og via diverse sociale medier.

D. 18. marts 2020 opfordrede transportministeren til midlertidigt at stoppe med betjent billetsalg, se https://trm.dk/nyheder/2020/betjent-billetsalg-i-busser-saettes-paa-pause/.
Politiet skriver også, at hvis du bruger offentlig transport, skal du huske at købe billet inden busturen for at undgå tæt kontakt til chaufføren, se https://politi.dk/coronavirus-i-danmark/hvis-du-bruger-offentlig-transport.

EU-kommissionen har også tilskyndet til, at kontakten mellem chauffør og passagerer minimeres så meget som muligt, f.eks. ved at lukke de forreste indgangsdøre og benytte elektroniske billetter og betalingsmetoder.

Det er hensynet til chaufførernes sikkerhed samt opfordringerne og vejledningen ovenfor, der ligger til grund for FynBus' beslutning om at suspendere billetsalget i busserne.

Som politiet skriver og transportministeren fortæller, henviser vi til andre muligheder for køb af billet. Man kan betale med rejsekort, Mobilbillet-appen eller via webshop.fynbus.dk

Da det er en helt særlig situation, Danmark er i, i forhold til coronavirus, forventer FynBus, at man holder sig opdateret i forhold til coronaforanstaltninger i offentlig transport. Derfor må det også forventes, at kunden forud for rejse, holder sig opdateret på vores hjemmeside. Der er også mulighed for at ringe ind eller skrive til os forud for rejsen, hvis man har behov for hjælp eller vejledning.

Kunden er påsteget bussen, har sat sig ned og har ikke taget kontakt til chaufføren med henblik på at købe en kontantbillet.

På baggrund af ovenstående fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift."

Hertil har klageren svaret:

"En bustur er normalt ikke langtidsplanlagt og det kan derfor ikke forventes, som Fynbus skriver, at man før man tager bussen skal checke deres hjemmeside eller ringe eller skrive ind til dem forud for rejsen for at få vejledning.

Fynbus henviser også til at der er infoskærme i bussen – men dem kan man jo først se når man ER steget ind i bussen. Hvis Fynbus ville sikre sig at ingen steg ind uden billet, burde det stå på dørene at det ikke er muligt at købe billet i bussen, så man kan undgå stige ind og for sent opdage, at man ikke kan købe billet i bussen.

For mit vedkommende forsøgte jeg at stige ind ad fordøren for at betale, hvorefter chaufføren vinkede mig hen til midterdøren. Jeg var på vej op ad midtergangen for at betale, men han vinkede mig af og startede straks med at køre.

Bussen var meget forsinket, så chaufføren gjorde kun nødvendigt ophold for at tage passagerer på. Det var ikke muligt at få kontakt med ham før han holdt ved stoppestedet ved rastepladsen i Munkebo, hvor jeg igen forsøgte at gå op til chaufføren for at købe en billet.

Men inden jeg nåede så langt, var kontrollørerne steget på bussen og affærdigede chaufføren, da han forsøgte at gå ned i bussen for at tage hånd om situationen. Han var nok klar over at jeg havde forsøgt at betale, men at det ikke havde været muligt. Derfor er det ikke rigtigt som Fynbus skriver at "Kunden er påsteget bussen, har sat sig ned og har ikke taget kontakt til chaufføren med henblik på at købe en kontantbillet".

Jeg fik udstedt en kontrolafgift på 1.200 kr. Jeg har ikke – og har aldrig - forsøgt at snyde, men har altid haft kontanter parat til betaling. Hvis Fynbus checker efter må det også fremgå at jeg aldrig har været registreret hos dem på grund af manglende betaling."

Og videre:

"Jeg stod på ved Kerteminde Rutebilstation. Chaufførens stoppede 1 gang undervejs før stoppestedet ved rastepladsen i Munkebo, hvor jeg skulle af og hvor kontrollørerne stod på. Jeg var på vej op da chaufføren stoppede 1. gang, men han signalerede at han ikke kunne snakke (bussen var meget forsinket).
Jeg mener ikke forløbet var som i Fynbus' svar. Min oplevelse var at chaufføren ved stoppestedet ved rastepladsen i Munkebo var ved at rejse sig for at deltage da kontrollørerne kom ind, men han blev afvist af kontrollørerne."

Til dette har indklagede anført:

"Kunden forklarer, at han er steget på ved Kerteminde Rtb. Bussen har forladt dette stop kl. 18:39. Af oversigten nedenfor ses under dvæletid, at bussen holder kortvarigt ind ved Borgm. Hansensvej, Strandgårds Allé og Snekkeled, før kunden møder kontrolløren ved Rastepladsen. Dette er 7 stop og 7 minutter efter kundens påstigning.

[Oversigt fra GPS, som er gengivet under sagsfremstillingen]

Bemærk at systemet i oversigten runder minuttallet op."

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnsformand