

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0098
- Klageren:** XX  
5230 Odense
- Indklagede:** FynBus  
**CVRnummer:** 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.200 kr. grundet manglende check-ind på rejsekort – optankning kunne ikke overføres til rejsekortet, da der ikke var gået 24 timer, samt kontrolafgiftens størrelse
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at rejsekortet var blevet tanket op med 400 kr., inden han steg på bussen. Klageren anfægter endvidere kontrolafgiftens størrelse
- Indklagede fastholder kontrolafgiftens berettigelse og størrelse
- 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 9. september 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

FynBus er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af en kontrolafgift, men skal nedsætte kontrolafgiften til 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til FynBus, som sender betalingsoplysninger til klageren.

FynBus skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for ankenævnets behandling af sagen, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået overvejende medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 18. maj 2020 rejse med FynBus' busrute 21. Da saldoen på hans rejsekort flex ved check-ud tre dage tidligere var kommet under 25 kr., som er minimumsbeløbet for at kunne checke ind, bestilte han den 18. maj kl. 14:03 en optankning på 400 kr. på Rejsekorts selvbetjeningsside. Rejsekortsystemet sendte en bekræftelse til den e-mailadresse, som var registreret i selvbetjeningen, hvoraf bl.a. følgende fremgik:

”

Tak for din bestilling d. 18-05-2020 af en tank-op på 400,00 kr. til dit rejsekort med kortnr.

Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort eller lægge det i en rejsekortautomat for at aktivere din tank-op.

- Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst aktivere tank-op 5 timer efter bestillingen.
- Hvis du skal med bus, kan du tidligst aktivere tank-op 24 timer efter bestillingen.

På rejsekort selvbetjening under 'Bestillinger til mit rejsekort' kan du følge med i, hvornår beløbet kan overføres til dit rejsekort.

Din tank-op skal overføres til dit rejsekort indenfor 30 dage, ellers annulleres den automatisk.

”

Knap halvanden time senere steg klageren på bussen og troede, at han checkede rejsekortet ind.

Ved efterfølgende kontrol i bussen viste det sig, at rejsekortet *ikke* var checket ind på grund af for lav saldo, idet det optankede beløb endnu ikke havde kunnet overføres til rejsekortet, fordi der ikke var gået 24 timer, fra bestillingen blev foretaget. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.200 kr., idet FynBus pr. 18. maj 2020 hævede kontrolafgiftsbeløbet fra 750 kr. til 1.200 kr.

Uddrag af rejsekorthistorikken for det benyttede rejsekort flex:

”

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	454	15-05-2020 14:13	Linje : 61 OBC Syd.	14:29	Linje : 61 Folkebo	-15,47	17,31
		18-05-2020 15:26	Kontrolmærke		Linje : 21 Chr. Sonnes Vej		17,31
		18-05-2020 15:26	Kontrolmærke		Linje : 21 Chr. Sonnes Vej		17,31

”

Klageren anmodede den 21. maj 2020 FynBus om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at han ved kontrollen var blevet oplyst om, at der skal gå 24 timer, før en optankning kan overføres til rejsekortet, når man rejser med bus, hvilket han ikke havde været klar over, og derfor troede han, at der var dækning på rejsekortet. Han anførte endvidere, at han ikke forstod, hvorfor kontrolafgif-

ten var på 1.200 kr., idet han havde undersøgt, at kontrolafgifter af staten var fastsat til at være 750 kr.

FynBus fastholdt kontrolafgiften den 25. maj 2020 med henvisning til, at klageren ikke havde haft gyldig billet, da han på grund af for lav saldo ikke var checket ind på rejsekortet, og at de ikke kunne se, at han havde tanket rejsekortet op den 18. maj 2020. For så vidt angik kontrolafgiftens størrelse henviste FynBus til, at ændringen var besluttet af FynBus' bestyrelse.

Klageren anmodede på ny den 1. juni 2020 FynBus om at frafalde kontrolafgiften og medsendte kopi af ovennævnte bekræftelse på, at han havde tanket rejsekortet op, samt udbad sig en fyldestgørende forklaring på, at kontrolafgiften var på 1.200 kr., når den "statskontrollerede" afgift var 750 kr.

FynBus fastholdt den 3. juni 2020 atter kontrolafgiften og anførte, at optankningen var foretaget samme dag, som klageren havde benyttet rejsekortet, og da der derfor ikke var gået 24 timer, som han var blevet oplyst om i e-mailen, havde han ved check-ind fået en "øv-lyd" fra check-ind standen, og på den måde var han blevet gjort opmærksom på, at han ikke havde gyldig billet. FynBus henviste endvidere til at kontrolafgiften var blevet forhøjet fra 750 kr. til 1.200 kr. som følge af en forhøjet snydeprocent efter en periode uden kontrol på grund af Covid-19.

#### **SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:**

På sekretariatets anmodning, har FynBus indsendt nedenstående information om, hvordan de har oplyst 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.

FYBES STIFTSTYRELSE  
FRI DAG K. MAJ 2020

# 04 NYHEDER.

**REDAKTØR**  
Jørgen Kærn, 65 45 52 48  
jka@fybus.dk

**JOURNALIST**  
Birgitte Bækgaard, 65 45 52 06  
bb@fybus.dk  
Søren Petersen, 65 45 52 48  
sp@fybus.dk

Lars Kjølberg, 65 45 52 83  
lk@fybus.dk  
Karin Klemmensen, 65 45 52 43  
kk@fybus.dk  
Malene B. Nielsen, 65 45 52 38  
mb@fybus.dk  
Jakob Lindberg, 65 45 52 11  
jli@fybus.dk



Kontrollørerne i Fynbus er vendt tilbage på arbejde efter en høre været hjemme i første uger af coronapandemien - der er ikke mange passagerer i busserne, men dem, der er, snyder til gengæld i størrelse med billetter. Foto: Robert Weigler

## 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**  
chepp@fybus.dk

Coronakrisen har fået rekordmange buspassagerer på Fyn til at strige på den klat, at busser er noget, man kører med, men ikke betaler for. Antallet af passagerer i busserne er styrtdykket under coronakrisen, og samtidig er antallet af snydere tredoblet i vejret til et niveau, der får Fynbus-direktør Carsten Hyldeberg til tale med vædder og værd, at der vanker højere bøder. Mest høje bøder.

- Vi plejer at ligge på en snydeprocent på to procent af de kontrollerede. Nu ligger vi på omkring ti procent. Det er jeg faktisk foruroliget over - det er grænseværdier, der

og det vil vi simpelthen ikke acceptere, siger Carsten Hyldeberg til Fyens Tid.

Fynbus har et korpset af kontrollører - syv i alt - der på skift arbejder i bybusserne og i regionalbusserne. Af hensyn til smitteforløbet var kontrollørerne hjemmearbejd under de første uger af coronakrisen, men mandag tog de igen på arbejde, bevarnet med håndsprit, mundbind og engangsbander. De fleste arbejder i busserne i Odense, og næppe var de glet i aktion, før taksametret for snydere begyndte at tikke.

- Der blev kontrolleret 500 passagerer mandag - ti procent af dem - hvor tiende passager - havde ikke billet. Adskillige af dem, der fik en

bøde, ville ikke oplyse deres identitet, og når det sker, tilkalder lemmestyrerne politiet. Det måtte de også gøre flere gange i den frispansse uge, siger Carsten Hyldeberg.

### Bøder inddrives af Skat

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

- Det er i modstrid med de landsdækkende rejseregler, men det er nødvendigt, at vi hurtigt muligt får sendt et signal om, at vi vil tilbage til ordnede forhold, siger Car-

**☞**  
Jeg er utroligt skuffet over, at der er nogen, der i den her situation vælger at udnytte situationen.

**MORTEN ANDERSEN**  
FORMAND FOR FYBUSES

sten Hyldeberg. 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 be-



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

tales, understreger direktøren, som har opbakning fra bestyrelsesformand Morten Andersen, borgmester i Nordfyns kommune.

Taksatforhøjelserne skal bestå 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 straf, siger Morten Andersen.

Bødeniveauet bliver sænket til et normalt niveau, når antallet af snydere også har fundet et normalt niveau, og en bøde i Fynbus er i øvrigt ikke en bøde, man kan løbe fra. Fynbus er et offentlig trafikalselskab, så Skat kan i sidste ende give en hjælperede hånd, når bøden skal inddrives.

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](http://www.FynBus.dk) , se nedenfor.



**Nyheder**

---

Du kan ikke købe kontantbilletter i busserne

Nu koster det 1200 kroner, hvis du snyder i bussen

For mange passagerer i bussen?

Mange busser får nye køreplaner i august

[Vis flere nyheder ▶](#)

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.

# DET ER DYRT AT KØRE GRATIS!

**FRA 18. MAJ 2020 BLIVER DET DYRERE AT FÅ EN KONTROLAFGIFT.**

## 1.200 KR.

Hvis du rejser uden gyldig billet eller kort, eller hvis du ikke har checket ind.

## 2.000 KR.

Hvis vi bliver nødt til at tilkalde politiet i forbindelse med billetkontrollen.

**HUSK GYLDIGT ID OG GYLDIG BILLET ELLER KORT, NÅR DU TAGER BUSSEN!**

FYNBUS

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

# DET ER DYRT AT KØRE GRATIS!

**FRA 18. MAJ 2020 ER DET BLEVET DYRERE AT FÅ EN KONTROLAFGIFT.**

## 1.200 KR.

Hvis du rejser uden gyldig billet eller kort, eller hvis du ikke har checket ind.

## 2.000 KR.

Hvis vi bliver nødt til at tilkalde politiet i forbindelse med billetkontrollen.

**HUSK GYLDIGT ID OG GYLDIG BILLET ELLER KORT, NÅR DU TAGER BUSSEN!**

FYNBUS

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

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

### *Vedrørende kontrolafgiften:*

Klageren kunne ved kontrollen i bussen den 18. maj 2020 kl. 15:26 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans rejsekort på grund af for lav saldo ikke var checket ind. Dette skyldtes, at den optankning, som han havde bestilt samme dag kl. 14:03 endnu ikke kunne registreres på rejsekortet, idet der i busser kan gå op til 24 timer, før det er muligt at overføre en optankning, da bussen skal i garage og have opdateret sit rejsekortsystem, før overførslen registreres.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det fremgår af rejsekort kortbestemmelser, at kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnnet, hvorfor tank-op via selvbetjeningen bør ske mindst 24 timer før, beløbet skal bruges, når rejsen skal ske med bus, og oplysningen blev også givet i den e-mail, som blev afsendt af rejsekortsystemet som bekræftelse på klagerens optankning den pågældende dag.

På denne baggrund finder ankenævnet, at klageren selv må bære ansvaret for ikke at kunne checke ind i bussen mindre end halvanden time efter, at han bestilte optankning af rejsekortet i selvbetjeningen.

Da det endvidere ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig betaling for rejsens, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

### *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 ankenævnet 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 18. 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 informations-

skærmene 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 ankenævnets 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 ankenævnet, at FynBus i henhold til de fælles landsdækkende rejsereglers pkt. 18 som minimum skulle have annonceret ændringen en måned før dens ikrafttræden.

Ankenævnet 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.

Ankenævnet 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.

## **RETSGRUNDLAG:**

### **Uddrag af Rejsekort Kortbestemmelser (gældende fra 1. marts 2018):**

”

#### **2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)**

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op" og "Periodekort".

”

### **Uddrag af bekendtgørelse af lov om trafikkselskaber (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 (forside pr. 6. juli 2020):

Og når man klikker på "Nu koster det 1200 kr., hvis du snyder i bussen" vises følgende side:

The screenshot shows the FynBus website interface. At the top, there is a navigation bar with the FynBus logo, language options (Danish, German, English), and links for 'Kontakt os' and 'Om FynBus'. Below this is a search bar. A secondary navigation bar contains buttons for 'Find din rejse', 'Find den rigtige billet', 'Kundeservice', 'Flextrafik', 'Webshop', and 'Pendlertjek'. The main content area features a news article dated 1. juli 2020 with the headline 'Nu koster det 1200 kroner, hvis du snyder i bussen'. The article text explains that due to the COVID-19 pandemic, FynBus has implemented a control system where passengers are required to pay a 1200 DKK fine if they do not pay their ticket. It also mentions that the fine is temporary and will be reduced to 2000 DKK once the situation improves. To the right of the article are two promotional boxes: one for following FynBus on Facebook and another for signing up for a newsletter.

## 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 gennemførelse 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 gennemførelse 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:

"At bøden skal frafalde, da jeg mener, at bøden blev givet på et forkert grundlag"

### Indklagede anfører følgende:

"Den 15. maj foretages en rejse på et rejsekort flex med kortnummer xx, hvor saldoen kommer under 25 kr., som er den forudbetaling, der som minimum kræves for at kortet kan benyttes, se klip fra Regler for priser for rejser nedenfor.

## Bilag 1 - Forudbetaling ved start af rejse

**Takstsæt: Danmark - (over Storebælt) / JyllandFyn Tog - (Vest for Storebælt) / Fyn T Midtjylland Tog / Syddjylland Tog / Danmark - Malmø / Malmø**

Kundetype	Pris (kr)	1. kl. (kr)	Mellem landsdele (kr)	Mellem landsdele 1. kl. (kr)
Voksen - Rejsekort personligt	25,00	205,00		
<b>Voksen - Rejsekort flex</b>	<b>25,00</b>	205,00		
Voksen - Rejsekort anonymt	70,00	250,00	600,00	780,00
Barn - Rejsekort personligt	12,50	192,50		

D. 18. maj kl. 14:03 bestilles en optankning af ovenstående kort via selvbetjeningen.

Kortindehaveren får nedenstående mail tilsendt, hvor det fremgår, at hvis man skal med bus, kan tank-op tidligst aktiveres 24 timer efter bestilling.

Kære

Tak for din bestilling d. 18-05-2020 af en tank-op på 400,00 kr. til dit rejsekort med kortnr.

Du skal være opmærksom på, at du skal bruge dit rejsekort eller lægge det i en rejsekortautomat for at aktivere din tank-op.

- Hvis du skal med tog eller benytter du en rejsekortautomat, kan du tidligst aktivere tank-op 5 timer efter bestillingen.
- Hvis du skal med bus, kan du tidligst aktivere tank-op 24 timer efter bestillingen.

På rejsekort selvbetjening under 'Bestillinger til mit rejsekort' kan du følge med i, hvornår beløbet kan overføres til dit rejsekort.

Din tank-op skal overføres til dit rejsekort indenfor 30 dage, ellers annulleres den automatisk.

#### Tank-op-aftale

Du kan gøre det endnu lettere for dig selv ved at oprette en tank-op-aftale, der sikrer, at du altid har penge at rejse for. Læs mere og opret din tank-op-aftale på [rejsekort selvbetjening](#).

#### Find svaret på [rejsekort.dk](#)

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om, hvordan du bruger rejsekort og pendlerkort, om kortbestemmelser, rejseeregler og meget andet.

#### Brug selvbetjeningen og spring ventetiden over

Rejsekort.dk er også din vej ind til selvbetjeningen, hvor du blandt andet kan se dine rejser, tanke op og spærre dit rejsekort.

Du er også altid velkommen til at kontakte os på 70 11 33 33.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter

Dette fremgår også af Kortbestemmelser for rejsekort personligt, rejsekort flex og rejsekort anonymt, se nedenfor.

### 2.2.1 Tank-op og fornyelse af periode via [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)

Ved bestilling af tank-op/periodefornyelse af rejsekort via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) bliver tank-op-beløbet/perioden først overført til kortet, når kortet efterfølgende kommer i kontakt med rejsekortudstyr. Det er også først på dette tidspunkt, at beløbet trækkes fra det anvendte dankort. Kortlæserne på stationer/perroner opdateres ca. hver femte time, mens kortlæserne i busser opdateres ca. en gang i døgnet. Derfor bør tank-op og fornyelse via selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) ske mindst 5 henholdsvis 24 timer før, beløbet eller

10

perioden skal bruges på rejsekort, alt efter om rejsen skal ske med tog/metro/letbane eller bus. Se mere herom på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) under "Tank-op" og "Periodekort".

D. 18. maj kl. 15:28 møder kunden én af FynBus' kontrollører på rute 21 i zone 2001.

Her fremviser han rejsekort xx, som på grund af for lav saldo ikke kan benyttes. Tank-op er ikke blevet bestilt, 24 timer før kortet skulle bruges. Hvis kunden har forsøgt at checke ind, vil han høre en øv-lyd fra check ind-standeren og på den måde blive gjort opmærksom på, at han ikke har en gyldig billet.

Da kunden ikke kan fremvise en gyldig billet, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift."

#### **Hertil har klageren bemærket:**

" Med henvisning til min tidligere mailkorrespondance med FynBus fastholder jeg forsat min indsigelse angående på kontrolafgift på 1200 kr.

Jeg skal igen gøre opmærksom på, at jeg er uforstående overfor den lange ekspeditionstid, der må være efter, at man har indsat et beløb på sit rejsekort til det er registret. Jeg fastholder derfor, at jeg handlede i god tro da jeg tog afsted.

Jeg har stadig ikke fået en redegørelse for, hvorfor kontrolafgiftens størrelse er hævet til 1200 kroner, til forskel for øvrig transport på 750 kroner.

Dette vil jeg selvfølgelig gerne have en forklaring på, da jeg tidligere har været i kontakt med Rejsekortskundeservice for at høre mht. til afgiftstørrelse, der i øvrig er fastsat af staten."

#### **Hertil har indklagede bemærket:**

" FynBus skelner ikke imellem, om det var i god tro eller ej, men vi forholder os alene til, hvorvidt kunden kan fremvise en gyldig billet.

Som tidligere skrevet til kunden, har FynBus desværre oplevet en forhøjet snydeprocent efter en periode uden kontrol på grund af Covid-19. På den baggrund har FynBus' bestyrelse vedtaget en midlertidig forhøjelse af kontrolafgifter fra 750 kr. til 1.200 kr., se referatet fra bestyrelsesmødet d. 15. maj 2020 på <https://fynbus.dk/Dagsordener-og-referater>.

Jf. § 29 i Lov om Trafikselskaber kan FynBus fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

FynBus fastholder den tidligere afgørelse.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand