

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2020-0123
<b>Klageren:</b>	XX på vegne af sin søster YY 5220 Odense SØ
<b>Indklagede:</b>	FynBus
<b>CVRnummer:</b>	29 97 99 44
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende registrering af check ind på rejsekort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans søster checkede korrekt ind, var i god tro, og tilbød kontrollørerne at checke ind igen, hvilket de ikke ville acceptere
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Indklagede fastholder kontrolafgiften Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Helle Berg Johansen Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2020 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

FynBus er berettiget til at opretholde kravet om klagerens søsters betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til FynBus, som sender betalingsoplysninger til klagerens søster.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, fordi kontrolafgiften er nedsat til 750 kr., 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens mor er 88 år, og hun rejste med klagerens søster den 12. juni 2020 med buslinje 42 fra stoppestedet Bilka i Odense. Søsteren anvendte sit rejsekort, som hun regnede med at have checket korrekt ind, hvorefter hun tog plads i bussen.

Ved stoppestedet Rosengårdscenteret steg kontrollører på bussen, og da klagerens søsters rejsekort ikke var registreret som checket ind, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.200 kr.

Ifølge klageren tilbød søsteren at checke ind igen, men dette afviste kontrollørerne med den besked, at de ikke kunne vide, hvor hun var steget på.

### Stoppestedsoversigt :

Syddansk Universitet (Odense Kommune)

Bilka / Gørtlervej (Odense Kommune)

Rosengårdcentret / Stærmoseg. (Odense Kommune)

Rosengårdcentret / Gul Indg. C (Odense Kommune)

Gul gade Butik, Odense

Rosengårdcentret / Ørbækvej (Odense Kommune)

Sybergsvej 11, Odense

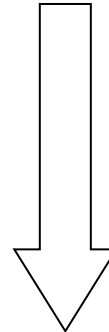
L. A. Rings Vej (Odense Kommune)

Ejbygade (Odense Kommune)

Nyborgvej 200, Odense

Østerbæksvej (Odense Kommune)

Nyborgvej 142, Odense



Da saldoen på rejsekortet udgjorde 72,77 kr., og da søsteren havde været i god tro om at være checket ind, anmodede klagerens mor den 15. juni 2020 FynBus om at annullere kontrolafgiften.

FynBus fastholdt kontrolafgiften den 18. juni 2020, da der ikke var registreret noget check ind på rejsekortet eller i Back Office.

Kontrolafgiften er under den efterfølgende ankenævns sag blevet nedsat til 750 kr., da stigningen til 1.200 kr. ikke havde været annonceret med 30 dages varsel.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standen og rejsekort, når kortet føres forbi standen, og til standerens display viser teksten "OK god rejse". Ankenævnet har endvidere spurgt, om der foreligger undersøgelser eller oplysninger fra andre, der kan verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke er forekommet, at rejsekort er checket korrekt ind, uden af dette er noteret på rejsekortet.

Rejsekort A/S har som svar herpå indsendt en redegørelse om rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

*"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."*

Efter det oplyste fra leverandøren af rejsekortsystemet, er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten "OK" på standen, uden at dette er registreret på kundens rejsekort.

Ankenævnet har foranlediget Rejsekort A/S til at foretage en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S har herefter gennemført en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen har vist, at alle transaktioner med rejsekortet, herunder forsøg på check-ind eller check-ud, er registreret i rejsekortsystemet. Der er imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte "duplicate transactions", hvor den pågældende transaktion ved enten check-ind eller check-ud ikke blev gengivet på selve rejsekortet, men hvor transaktionen alene var registreret i Back Office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på rejsekort, herunder check-ind, som ikke er registreret i Back Office.


Ankenævnet har fra FynBus modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens søsters rejsekort om, at der ikke var checket ind på hendes rejsekort.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klagerens søster havde checket sit rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
 133	12-06-2020	12:34	Linje : 72 L. A. Rings Vej	12:41	Linje : 72 Bilka, Odense	-14,56	72,77
	12-06-2020	16:56	Kontrolmærke		Linje : 42 Rosengårdcentret		72,77
	12-06-2020	16:56	Kontrolmærke		Linje : 42 Rosengårdcentret		72,77

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klagerens søster ifølge klagerens oplysninger var steget om bord på bussen ved stoppestedet lige inden kontrollørerne og spurgte dem, om hun måtte checke ind igen.

## RETSGRUNDLAG:

I henhold til § 29 i lov om trafikkselskaber har de adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. 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.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”Min mor på 88 år og min meget gangbesværede lettere handicappede søster, tager sammen med bus linie 42 fra L.A. Rings vej i Odense til Bilka og stempler begge ind og betaler med rejsekort (dette fremgår klart af deres opgørelse). På vej retur stiger de på bussen og stempler ind, men overser at min handicappede søsters kort åbenbart ikke registreres korrekt (der står 72,77 kr på kortet og min gamle mor har stemplet helt korrekt) - eller det opdager de da en meget bestemt kontrollør tjekker deres rejsekort et stop senere. De undskylder og vil med det samme stemple ind igen og gøre skaden god, men det nægter kontrolløren meget bestemt og begrundet med at hun ikke kan vide hvornår de er steget på bussen på trods af, at den har endestop kort før der hvor de kontrolleres, samt at det virker korrekt baseret på deres betalte udrejse.

Jeg mener bøden er urimelig hård, over for de to ældre damer som aldrig tidligere har fået bøder for ikke betalt billetterafgift med det offentlige - alt peger på at de har handlet i god tro.

Min klage her indeholder flere detaljer end den kundeklage min gamle mor udfyldte i hånden, som kun havde begrænset plads til af beskrive sagen.”

### Indklagede anfører følgende:

”Kunden møder én af FynBus’ kontrollører den 12. juni kl. 16:56 på rute 42 i zone 2001 Odense. Kunden er steget på ved Bilka/Gørtlervej, som bussen. Jf. GPS-data, har forladt kl. 16:52, se nedenfor.

Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)
1	461067600	Syddansk Universitet (Odense Kommune)			2020-06-12 16:45
2	461087400	Bilka / Gørtlervej (Odense Kommune)	2020-06-12 16:49	2020-06-12 16:51	2020-06-12 16:49
3	461087500	Rosengårdcentret / Stærmoseg. (Odense Kommune)	2020-06-12 16:51	2020-06-12 16:53	2020-06-12 16:51
4	461087600	Rosengårdcentret / Gul indg. C (Odense Kommune)	2020-06-12 16:53	2020-06-12 16:55	2020-06-12 16:53

To stop senere, ved Rosengårdcentret/Gul indgang C, stiger kontrolløren på. Kl. 16:56 skannes kundens rejsekort, se nedenfor. [Udeladt. Gengivet ovenfor]

På dette tidspunkt er der ikke checket ind.

De landsdækkende rejseregler siger, at et rejsekort skal checkes ind straks efter påstigning og at det er kundens ansvar at sikre sig, at kortet er checket korrekt ind se nedenfor.

#### 2.4.2. Brug af rejsekort

Rejsekort, udstedt af Rejsekort A/S, kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm. Rejsekort skal være checket ind\* inden rejsens start. **For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden skal checke ind straks efter påstigning.** Rejsekort skal også checkes ind, hver gang der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er kundens ansvar, at rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende mm. Ved rejser i metroen skal check ind (også ved skift fra tog og bus) ske på rejsekortstander tilhørende metroen.

#### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. **Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind.** Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

*Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.*

Længere nede i afsnit 2.4.2 fremgår det, at såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift, se <https://fynbus.dk/rejseregler>.

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. Da kunden ved kontrol ikke har checket ind, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved