

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0347
- Klageren:** XX  
5000 Odense C
- Indklagede:** Fynbus  
**CVR-nummer:** 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort samt inddragelse af Rejsekort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han er dårligt gående og har hukommelsesbesvær, at han havde Rejsekortet fremme for at gentage check-ind, samt at kontrolløren tog hans Rejsekort
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Rolf Høymann Olsen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. april 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Fynbus er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klageren klagegebyret på 160 kr.

Beløbet på 840 kr. skal betales til Fynbus, der sender betalingsoplysninger til klageren.

-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:

Klageren rejste den 30. oktober 2023 med Odense Letbane, da der kl. 12:00:38 steg kontrollører ombord ved stoppestedet Palnatokesvej.

Ved den efterfølgende kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 12:01 foreviste han et Rejsekort, som ikke var checket ind, og han blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende check ind på Rejsekort.

Fra klagerens rejsekorthistorik:

	148	15-09-2023 15:47	Vesterbro (OL)	17:34	Svendborg Vest	-108,00	53,99
		10-10-2023 11:10	Kontrolmærke		Fredericia St (tog)		53,99
		20-10-2023 10:13	Kontrolmærke		Fredericia St (tog)		53,99
		22-10-2023 14:27	Kontrolmærke		Odense st.		53,99
		22-10-2023 14:27	Kontrolmærke		Odense st.		53,99
		30-10-2023 12:01	Kontrolmærke		Østerbæksvej (OL)		53,99
		30-10-2023 12:01	Kontrolmærke		Østerbæksvej (OL)		53,99

Fra den elektroniske kontrolafgift:

Linje	LET1
Køretøjs nummer	9
Stop nummer	8768
Stop	Palnatokesvej
Tur ID	9
Påstigning	30-10-2023 12:00:38
Udstedt dato/tid	30-10-2023 12:06:15
Stået af	30-10-2023 12:11:46
Passager tal	25
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej

Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Ja
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Nej
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Andet ID]

Ifølge klageren fratog kontrolløren ham Rejsekortet, men ifølge Fynbus var det klageren, som forlod Letbanen uden at få Rejsekortet tilbage fra kontrolløren. Fynbus har oplyst, at kontrolløren kontaktede Fynbus efter kontrollen, idet han var blevet efterladt med klagerens Rejsekort i hånden uden mulighed for at returnere kortet til klageren. Fynbus havde derfor henvist kontrolløren til at indlevere klagerens Rejsekort til Fynbus' Kundecenter.

Dagen efter, den 31. oktober 2023, henvendte klageren sig skriftligt til Fynbus og angav at være steget ombord på Letbanen ved stoppestedet Vestre Stationsvej (6 stop før kontrollørerne steg på) og anførte følgende:

"ville forlade letbanen og tjekke ind igen, men jeres kontrollør holdte på mit rejsekort."

Den 2. november 2023 fastholdt Fynbus kontrolafgiften og begrundede således til klageren:

"Tak for din henvendelse.

Du mødte en af FynBus' kontrollører den 30-10-2023 i letbanen. I den anledning blev der udstedt en kontrolafgift til dig.

De landsdækkende rejseregler siger, at ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig billet, og et rejsekort skal checkes ind inden påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>.

Ved gennemgang af det fremviste rejsekorts historik ses følgende:

[rejsekorthistorikken fremgår ikke af den kopi, som Fynbus har sendt til ankenævnet]

Der har ikke været et check ind på kontroltidspunktet.

Da du ikke har checket ind inden påstigning, har du ikke haft en gyldig billet, og FynBus fastholder på den baggrund den udstedte kontrolafgift.

Kunder skal, jf. rejsereglerne, forevise legitimation, når der udskrives en kontrolafgift, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Husk derfor ID fremover.

FynBus' afgørelse kan indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, du kan læse mere på hjemmesiden: [www.abtm.dk](http://www.abtm.dk)."

Ca. en time efter at have modtaget e-mailen med Fynbus' afgørelse stillede klageren følgende spørgsmål pr. e-mail til Fynbus:

"Registreres mit rejsekort, når jeg ikke er indtjekket?"

Og lidt senere skrev han:

"Jeg kan ikke se det du sender i min historik, på mit rejsekort."

Fynbus ses ikke at have besvaret disse spørgsmål fra klageren, idet der ikke er indsendt kopi af svar fra Fynbus.

Herefter spærrede klageren sit Rejsekort den 2. november 2023 kl. 09:44:

"

Kort er på spærrelisten 02-11-2023 09:44  
af: Kunde / Selvbetjening med årsagen: Bestilt tilbagebetaling af kort

Klageren indbragte sagen for ankenævnet den 3. november 2023.

Fynbus har oplyst under ankenævns sagen, at klageren den 16. november 2023 fik udbetalt 53,99 kr., som udgjorde restbeløbet på Rejsekortet.

### SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

” Til brug for ankenævnets behandling af klagen skal vi bede om at modtage yderligere oplysninger fra Fynbus:

- 1) kopi af klagerens første henvendelse til Fynbus, som ikke er vedhæftet korrespondancen ml. Fynbus og klageren
- 2) kopi af udtalelse fra kontrolløren vedrørende kontrolsituationen, hvorefter kontrolløren blev efterladt med klagerens Rejsekort uden mulighed for at returnere dette
- 3) oplysning om hvorvidt Fynbus straks returnerede Rejsekortet til klageren
- 4) nærmere forklaring vedrørende det forhold, at klagerens Rejsekort er på spærrelisten, og om saldoen på nuværende tidspunkt er tilbagebetalt til klageren”

Fynbus har svaret således:

”

Til brug for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro's videre sagsbehandling af klage over afgørelse fra trafikskabet FynBus fremsendes:

- a) Klagerens første henvendelse til FynBus – *vedlagt som bilag*
- b) FynBus' svar på Ankenævnets spørgsmål
- c) Kontrollørens beskrivelse af situationen – *vedlagt som bilag*

Ad b)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har den 4. marts 2024 bedt FynBus oplyse, hvorvidt FynBus straks returnerede Rejsekortet til klageren og en nærmere forklaring på det forhold, at klagerens Rejsekort er på spærrelisten, og om saldoen på nuværende tidspunkt er tilbagebetalt til klageren.

FynBus har i sine bemærkninger af 19. januar 2024 gjort opmærksom på, at det er FynBus' forståelse, at kontrolløren efter kontrollen bliver efterladt med kundens kort uden mulighed for at tilbagelevere det til kunden. Kontrolløren indleverede Rejsekortet efter kontrolsituationen til FynBus' kundecenteret. Rejsekortet blev af kunden spærret den 2. november 2023. Den normale procedure for et af kunden spærret kort, er at makulere kortet uden yderligere kontakt til kunden. FynBus har derfor ikke tilbageleveret Rejsekortet til kunden.

Kunden har den 16. november 2023 fået udbetalt 53,99 kr., svarende til saldoen på Rejsekortet den 2. november 2023, hvor Rejsekortet blev spærret.”

Sekretariatet har indsat den modtagne kopi af klagerens første henvendelse til Fynbus ovenfor under sagsfremstillingen. Nedenfor er indsat den modtagne kopi af kontrollørens beskrivelse af kontrolsituationen.

”

**Fra:**  
**Sendt:** 15. januar 2024 09:07  
**Til:**  
**Cc:**  
**Emne:** SV: Vedrørende kontrolafgift [REDACTED]

Hej,  
Kontrolløren husker situationen som:  
Lige efter kontrol og udstedelse efterlader kunden kontrolløren med kort, så han ikke har inddraget det, men bare ikke fik muligheden for at levere det tilbage.

Kontrolløren ringer til kundecenter og de når frem til at han må indlevere der ved kundeservice. "

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

### Vedrørende kontrolafgiften:

Ankenævnet har fra Fynbus modtaget oplysninger fra rejsekorthistorikken i Back Office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på Rejsekortet ved kontrollen den 30. oktober 2023.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, hvilket for Odense Letbane foregår på perronen før påstigning, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren ifølge eget udsagn er dårligt gående og har problemer med hukkommelsen, kan ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

### Vedrørende kontrollørens adfærd:

Parterne har givet divergerende oplysninger om, hvorvidt det var klageren, som forlod Letbanen uden at medtage sit Rejsekort, eller om det var kontrolløren, som ikke ville tilbagegive Rejsekortet til klageren.

Efter ankenævnets opfattelse burde Fynbus med det samme, da de den 31. oktober 2023 modtog klagerens henvendelse om kontrollen, der fandt sted den 30. oktober 2023, have indhentet kontrollørens udtalelse om det passerede og have besvaret denne del af klagen over kontrolløren herunder klagerens opfattelse af, at kontrolløren havde tilbageholdt hans Rejsekort. Herudover bemærkes det, at Fynbus heller ikke besvarede de spørgsmål, som klageren stillede pr. e-mail til Fynbus den 2. november 2023 vedrørende Fynbus' afgørelse.

Ankenævnet finder, at det ikke kan afvises, at klageren ikke ville have indbragt en klage for ankenævnet, hvis han havde modtaget et fyldestgørende svar fra Fynbus, og som følge heraf skal Fynbus godtgøre klagerens udgift til klagegebyret til ankenævnet på 160 kr.

Ankenævnet bemærker, at en kontrollør i forbindelse med en kontrol kan få passagerens Rejsekort/billet/mobiltelefon/identitetskort i hånden for at undersøge dette nærmere, men kontrolløren må ikke beholde Rejsekortet eller billetten/mobiltelefonen/identitetskortet efter, at dette er undersøgt, fx med henblik på at opnå, at passageren modtager kontrolafgiften, opgiver navn, fødselsdato mv.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafikkselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel.

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 1.000 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). 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:**

”Jeg fik frataget mit rejsekort, af kontrollør.

Det var her, jeg selv var stået på.

Jeg var i tvivl hvorvidt, jeg havde indtjekket i farten!

- Det kunne jeg ikke få lov til..

Jeg er yderlige dårligt gående, og kæmper med hukommelsen, efter et hovedtraume år tilbage.

Jeg synes selvfølgelig ikke det kan være på sin plads fratage en personlig ejendel, kortet, fordi jeg havde dette fremme for at gentage check in proceduren.”

## Indklagede anfører følgende:

" FynBus fastholder afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.

FynBus har gjort kunden opmærksom på, at alle kunder skal være i besiddelse af gyldig billet ved rejser med bus, tog og metro, jf. de fælles landsdækkende rejseregler, [www.fynbus.dk/rejseregler](http://www.fynbus.dk/rejseregler).

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet.

Ved kontrollen i letbanetoget den 30. oktober 2023, konstaterede kontrolløren, at kunden manglede at checke ind på sit rejsekort, hvorfor kunden ikke kunne fremvise en gyldig billet. (Bilag a)

FynBus har efterfølgende slået kundens rejsekortshistorik op, hvor det fremgår, at kunden ikke har lavet et gyldigt check ind på sit rejsekort siden 15. september 2023, ligesom kunden inden den 15. september 2023 alene har benyttet sit Rejsekort til nul-rejser, hvor kunden har foretaget et check ind og check ud på samme station inden for 30 minutter, hvorfor kunden ikke har betalt for rejsen. (Bilag d)

Kunden skriver i klageskemaet, at han fik frataget sit rejsekort af kontrolløren. Det er dog FynBus forståelse, at kontrolløren efter kontrol og udstedelse af kontrolafgift bliver efterladt med kundens kort uden mulighed for at tilbagelevere dette til kunden.

Klageren er ved klagen til Ankenævnet ikke fremkommet med nye oplysninger, der giver grundlag for, at FynBus ændrer afgørelsen. FynBus fastholder dermed afgørelsen om den udstedte kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand