

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0054
Klageren:	XX 1369 København K
Indklagede: CVR-nummer:	Fynbus 29 97 99 44
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende forevisning af billet ved kontrollen samt modtagelse af mobilbillet efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun købte mobilbilletten, før hun steg på Letbanen, men at der var problemer med Fynbus-appen, da hun skulle vise den ved kontrollen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Rolf Høymann Olsen (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 4. december 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

Fynbus skal frafalde kontrolafgiften på 1.000 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger til ankenævnet, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 17. januar 2024 skulle klageren rejse med Odense Letbane fra stoppestedet SDU University til Odense Banegård. Hun har oplyst, at hun havde glemt sit Rejsekort, og at hun derfor downloadede Fynbus-appen til sin mobiltelefon for at købe billet til rejsen.

Ifølge klageren modtog hun mobilbilletten på telefonen, før hun steg på Letbanen, men da hun ved kontrol ombord skulle forevise billetten, havde hun problemer med appen og kunne ikke åbne mobilbilletten for at forevise den til kontrolløren.

Herefter blev der kl. 13:20:28 udstedt en kontrolafgift til klageren på 1.000 kr.:

Kontrolafgift info

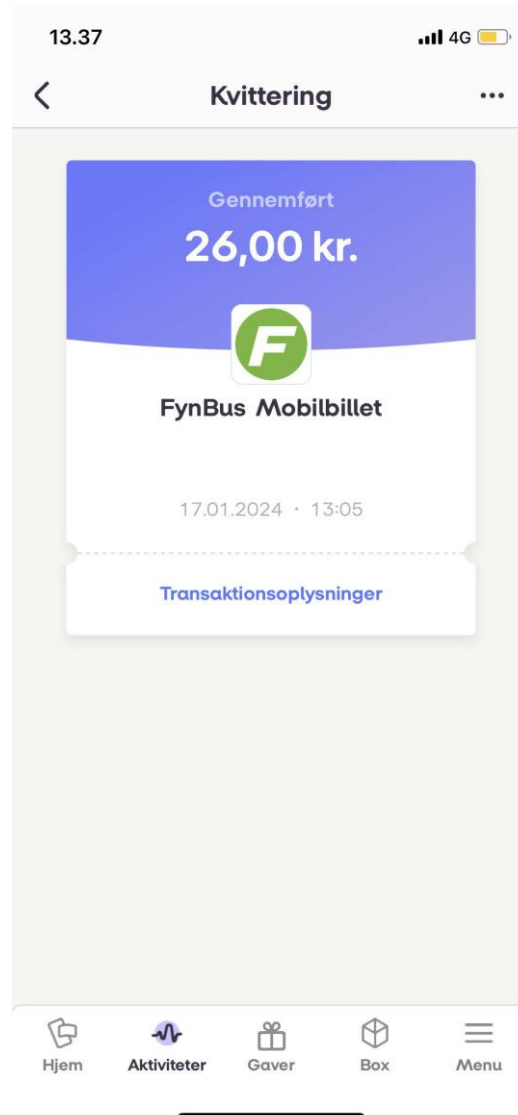
Kontrolafgift nummer	Rediger
Zone	01
Linje	LET1
Køretøjs nummer	02
Stop nummer	8759
Stop	Hjallese Station13;
Tur ID	9
Påstigning	17-01-2024 13:07:48
Udstedt dato/tid	17-01-2024 13:20:28
Stået af	17-01-2024 13:24:35
Passager tal	41
Kontrol spørgsmål stillet	Nej

Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kunden var stået på da kontrolløren steg på	Nej
Kontrolløren var ombord da kunden steg på	Ja
Jeg har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	Glemt rejsekort
Id forevist	Kørekort

Den 23. januar 2024 anmodede klageren Fynbus om at frafalde kontrolafgiften og anførte:

”Jeg plejer at rejse med rejsekort, men jeg havde glemt det i onsdags og måtte derfor bruge jeres app. Det bøvlede jeg dog noget med...
Da jeg så skulle vise billette, kunne jeg ikke få app'en til at virke. Det resulterede naturligvis i en kontrolafgift. Kontrolløren sagde dog, at hun synes, at jeg skulle klage. Det gør jeg derfor nu. Jeg har betalt for billetten mellem SDU og Odense st, og ser gerne, at kontrolafgiften bortfalder.”

Klageren vedhæftede følgende skærmpoint af en kvittering fra MobilePay-appen, hvoraf det fremgik, at mobilbilletten var blevet betalt kl. 13:05:



Fynbus fastholdt imidlertid kontrolafgiften den 25. januar 2024 og begrundede afgørelsen således:

" Du mødte en af FynBus' kontrollører den 17-01-2024 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 i forbindelse med mobilbilletter er det kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning, se <https://fynbus.dk/rejseregler>. Da du i kontrolsituationen ikke kan fremvise en gyldig billet, fastholder FynBus den udstedte kontrolafgift."

Den 29. januar 2024 skrev klageren igen til Fynbus og anførte:

" Jeg henvender mig nu igen på baggrund af kontrolafgift [nummer udeladt]. Jeg sendte tidligere udskriften fra MobilePay ind, hvor jeg havde betalt for billetten. Det var ikke tilstrækkeligt. Nu har jeg fundet det sted i appen, hvor gamle billetter ligger, og fremsender altså det. Som jeg skrev tidligere, var det jeres app der ikke fungerede - ikke min telefon der ikke havde

strøm, dækning, eller hvad der nu måtte være. Jeg finder det derfor temmeligt urimeligt, at jeg nu kan sidde med en bøde - samtidig med, at kontrolløren i letbanen fortalte mig, at jeg bare skulle klage.”

Klageren medsendte følgende skærbillede fra Fynbus-appen. Her fremgik det, at mobilbilletten var gyldig den 17. januar 2024 fra kl. 13:05 til kl. 14:20:



Fynbus fastholdt dog fortsat kontrolafgiften og begrundede, at klageren ikke havde kunnet fremvise gyldig billet ved kontrollen.

Fynbus har under ankenævns sagen indsendt logs fra klagerens kundeprofil i Fynbus-appen:

Detaljer:

Detaljer

Oprettelsesdato	2024-01-17 13:32
Navn	
Mail	
Telefonnummer	
Fødselsdato	
Nuværende betalingsmetode	
	MobilePay

Købshistorik:

Tider

Lagt i kurv	2024-01-17 13:35:23
Købt	2024-01-17 13:35:35
Gyldig fra	2024-01-17 13:35:35
Gyldig til	2024-01-17 14:50:35

Stoppesteder

Fra SDU (Odense Letbane)
Til Odense St.

Billethistorik:

Billetter

Gyldigt fra	Type	Detaljer	Status
2024-01-24 15:16	Enkelt-billet	2 zoner	Udløbet
2024-01-24 08:10	Enkelt-billet	2 zoner	Udløbet
2024-01-17 13:35	Enkelt-billet	2 zoner	Udløbet

Uafsluttede køb

(seneste 30)

Starttidspunkt	Type	Detaljer
2024-01-17 13:34	Enkelt-billet	2 zoner
2024-01-17 13:33	Enkelt-billet	2 zoner
2024-01-17 13:30	Enkelt-billet	2 zoner

SEKRETARIATS BEHANDLING AF SAGEN:

Fynbus har på sekretariatets anmodning indsendt den fuldstændige log for bestillingsforløbet for den omhandlede mobilbillet (se ovenfor) og har endvidere på forespørgsel oplyst følgende:

"FynBus vedlægger som bilag den fuldstændige log for bestillingsforløbet for den mobilbillet, som klageren har købt den 17. januar 2024 kl. 13:35.
FynBus har desuden undersøgt, hvordan det er muligt, at klageren i FynBus-appen under udløbne billetter har en billet, som var gyldig fra kl. 13:05. FynBus kan oplyse, at FynBus har mulighed for at se alle klagerens billetkøb og uafsluttet køb i vores system. FynBus kan alene se, at klageren har købt en billet kl. 13:35, hvorfor det som udgangspunkt ikke er muligt for klageren at have en billet i sin FynBus-app, som var gyldig fra kl. 13:05."

Med henblik på at undersøge sagen nærmere har Fynbus herefter anmodet om at modtage transaktionsoplysningerne for klagerens MobilePay-betaling, herunder "timestamp" og "paymentid". Da MobilePay-appen er blevet opdateret siden klagerens køb af mobilbilletten den 17. januar 2024, har klageren været i kontakt med MobilePay for at få disse oplysninger.

Uddrag af transaktionsoplysningerne vedrørende klagerens MobilePay-betaling til Fynbus den 17. januar 2024:

"
timestamp paydate Paymentid

2024-01-17 12:36:08 2024-01-17 [REDACTED] "

Fynbus har hertil kommenteret følgende:

"FynBus fastholder fortsat afgørelsen om den udstedte kontrolafgift.
Kunden kunne ikke fremvise en gyldig billet ved kontrol i Odense Letbane den 17. januar 2024 kl. 13.20.
Kunden oplyser i klagen, at hun købte billet i FynBus' App, da hun havde glemt sit rejsekort.
Det fremgår af vores opslag, at kundens rejsekort var inaktivt den pågældende dag, da det var spærret pga. misbrug. Se Bilag D i FynBus' oprindelige bemærkninger.
Kunden har oprettet en bruger i FynBus' app den 17. januar 2024 kl. 13.32, og der er købt 1 billet den dato med gyldighed fra kl. 13.35. Se Bilag D i FynBus' oprindelige bemærkninger.
Det er ikke muligt for kunden at have købt en billet i FynBus' app med gyldighed fra kl. 13.05, når brugeren først er oprettet kl. 13.32.
De billeder kunden har fremsendt af en billet med gyldighed fra kl. 13.05 samt kvittering fra MobilePay indeholder ikke navn eller anden mulighed for at identificere køberen af den pågældende billet.

Hverken billetten eller mobilepay kvitteringen kan verificeres af FynBus og Mobilepay da ingen af dem findes i de bagvedliggende systemer.

De eftersendte transaktionsoplysninger fra MobilePay viser en betaling til FynBus kl. 12.36 den 17. januar 2024 med PaymentID/OrdreID [udeladt]. Mobilepay har forklaret, at denne transaktion blev gennemført kl. 13.36 og ikke 12.36, da tidszonerne er angivet forskelligt. Se Bilag A."

Sekretariatet har bedt Fynbus om at forklare, hvordan klageren kunne have et uafsluttet køb i Fynbus-appen kl. 13:30, hvis hun først oprettede sig i appen 2 minutter senere kl. 13:32. Hertil har Fynbus svaret:

"FynBus kan ikke forklare de 2 minutters forskel på et uafsluttet køb og brugeroprettelsen. Der har ikke været rapporteret om driftsudfordringer på det pågældende tidspunkt.

Vi fastholder blot, at der udelukkende er købt 1 billet kl. 13.35, og at Mobilepay har registreret 1 betaling, der stemmer overens med denne billet kl. 13.36, og at der derved ikke har været en gyldig billet på kontroltidspunktet."

Sekretariatet har bedt klageren om at indsende dokumentation fra sin bankkonto for betaling af mobilbilletten, samt et foto af klagerens mobiltelefon, hvor man kan se billetten fra den 17. januar 2024 i Fynbus-appen sammen med de to billetter fra den 24. januar 2024.

Klageren har indsendt skærmpoint fra sin bank-app for én MobilePay-betaling à 26 kr. til Fynbus den 17. januar 2024 og to MobilePay-betalinger à 26 kr. til Fynbus den 24. januar 2024 og har svaret:

"Jeg kan blive ved med at sige det samme, som jeg hele tiden har sagt, men hvis FynBus har fået den tid ud af excel-arket, som jeg antager er det mest præcise (hvis det kom til at virke?) er det måske sådan. Jeg havde som tidligere nævnt problemer med app'en, men det kan jeg ikke gøre mig klog på. Jeg vedhæfter her fotos af mine kontoudskrifter. Fynbus app'en går nu kun tilbage til maj, og jeg kan ikke se billetter købt før det. Desuden står der som det første når den åbnes, at den er lukket."

Fynbus har hertil kommenteret:

"FynBus vurderer ikke, at de vedhæftede skærbilleder beviser, at der var købt en billet den 17. januar 2024 kl. 13.20 på kontroltidspunktet. FynBus fastholder, at både Mobilepay og FynBus app'en dokumenterer, at der er købt en billet den 17. januar 2024 kl. 13.35."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klageren den 17. januar 2024 rejste med Odense Letbane fra SDU University til Odense Bane-gård, oplevede hun problemer med Fynbus-appen og kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor der kl. 13:20:28 blev udstedt en kontrolafgift for manglende forevisning af billet.

Klageren købte en mobilbillet til 26 kr. i Fynbus-appen, men der er fremlagt modsatrettede oplysninger fra parterne om, hvornår mobilbilletten var gyldig.

Ankenævnet bemærker, at det påhviler Fynbus at godtgøre, at det var berettiget at udstede og fastholde kontrolafgiften.

Ankenævnet finder på det foreliggende grundlag ikke at kunne afvise, at problemer med selve Fynbus-appen eller problemer med Fynbus-appens kommunikation med MobilePay-appen har været årsag til de forskelligt loggede tidspunkter hos Fynbus/MobilePay og i klagerens Fynbus-app og MobilePay-app.

Ankenævnet har lagt vægt på, at mobilbilletten fra den 17. januar 2024 kl. 13:05 er vist i korrekt sammenhæng med klagerens mobilbilletter fra den 24. januar 2024 på det af klageren indsendte skærmpoint over udløbne billetter i Fynbus-appen, at Fynbus ikke har kunnet forklare forskellen i de registrerede/loggede tider, herunder hvordan klageren i henhold til den af Fynbus fremlagte log har kunnet have et uafsluttet mobilbilletkøb den 17. januar 2024 kl. 13:30, når det af samme log fremgår, at klageren oprettede sin profil i appen to minutter senere kl. 13:32, og at det endvidere har formodningen imod sig, at klageren kl. 13:35 ville købe en mobilbillet til rejse fra SDU (Odense Letbane) – Odense st., når der et kvarter tidligere kl. 13:20 var blevet udstedt en kontrolafgift, som var gyldig til resten af denne rejse med Letbanen til Odense Banegård.

På baggrund af ovenstående finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne helt særlige omstændigheder, at Fynbus må bære ansvaret for, at klageren ikke kunne åbne mobilbilletten og forvise denne ved kontrollen.

Herefter skal Fynbus frafalde kontrolafgiften og skal endvidere betale 10.000 kr. inkl. moms i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

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 rejsebegrensninger 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 rejset onsdag d. 17. med letbane fra SDU til Odense St. normalt har jeg ungdomskort (fordi jeg pendler, dog ikke i januar, hvor jeg kun skulle to gange til Odense) eller bruger rejsekort, men det havde jeg desværre glemt, og måtte derfor hente FynBus-appen. Efter at have købt billet og stået på letbanen kom der en kontrollør cirka halvvejs. Da jeg skulle vise billet ville den dog ikke indlæse. Kontrolløren var imidlertid meget sød omend hun også gerne ville videre. Hun sagde, at hun jo naturligvis var nødt til at give mig bøden, fordi billetten ikke var til at se, men at jeg efterfølgende skulle klage - billetten var der jo. Det gjorde jeg så efterfølgende, men det accepterer FynBus ikke. De fastholder bøden. Og her er jeg naturligvis uenig. For det var hverken pga. manglende strøm, signal eller andet, at deres app ikke virkede. Og desuden fik kontrolløren det til at lyde som om, at det ikke ville være et problem at klage - ellers havde jeg holdt på hende mens jeg genstartede telefonen eller hvad der nu ellers havde virket hensigtsmæssigt for at få appen til at fungere."

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.

Det følger ligeledes af rejsereglerne, at det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet, og at det er kundens ansvar, at billetten er endeligt modtaget på kundens mobiltelefon før påstigning.

Den 17. januar 2024 fik kunden udstedt en kontrolafgift kl. 13.20, da kunden ikke kunne fremvise en gyldig billet (bilag A).

Kundens historik i app'en (bilag D) viser, at kunden har købt en billet kl. 13.35, og derfor ikke har haft en gyldig billet før påstigning.

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. "

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg kan godt se i deres database, at billetten først står som gået igennem 13:35, men det forstår jeg simpelthen ikke. Som det fremgår af min mobilepay-udskrift, samt historik hos mig (som fremgår af bilagene), så har jeg betalt inden indstigning. App'en drillede da jeg blev kontrolleret og det kan muligvis være derfor den først står som senere nu?"

Desuden bliver jeg altså nød til endnu en gang at understrege, at kontrolløren fik det til at lyde som om, at det ville være relativt ligetil, at klage over netop dette. Ellers havde jeg så sandelig holdt på hende!"

Fynbus har ikke haft bemærkninger hertil.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnnsformand