

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	24-0136
<b>Klageren:</b>	XX 5000 Odense C
<b>Indklagede:</b>	Fynbus
<b>CVR-nummer:</b>	29 97 99 44
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende rejsehjemmel, da klageren ikke kunne gennemføre sit køb af en mobilbillet i Fynbus-appen
<b>Parternes krav:</b>	<p>Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at betalingssystemet ikke virkede, at han gik i panik, fordi det var vigtigt for ham at komme med letbanen, samt at han så kontrolløren og steg ombord, da han regnede med at kunne få hjælp af ham</p> <p>Indklagede fastholder kontrolafgiften og anfører, at der ikke er registreret tekniske problemer med appen i det pågældende tidsrum</p>
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	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 er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Fynbus, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-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:

Da klageren den 18. marts 2024 skulle rejse med Odense Letbane fra stoppestedet, Højstrup, i retning mod Hjallesø st., kunne han ikke gennemføre købet af en mobilbillet i Fynbus-appen, selv om han forsøgte flere gange.

Det fremgår af klagerens kundeprofil i Fynbus-appen, at han den pågældende dag havde 4 uafsluttede købsforsøg af mobilbillettypen "Odense Nu" i tidsrummet fra kl. 11:34 til kl. 11:38 – før Letbanen ankom til stoppestedet kl. 11:41.

Klageren har oplyst, at han ved Letbanens ankomst så, at der var en kontrollør ombord, og han besluttede sig for at stige ombord og spørge ham til råds om problemet med billetappen. Klageren har videre forklaret, at kontrolløren ved hans henvendelse talte med en anden passager, som også oplevede problemer med Fynbus-appen.

Imidlertid kunne kontrolløren ikke hjælpe, og kl. 11:44 blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for ikke at kunne fremvise billet. Ifølge klageren opfordrede kontrolløren ham til at skrive til Fynbus, fordi han heller ikke kunne finde ud af, hvad der var galt i appen.

Dagen efter, den 19. marts 2024, anmodede klageren Fynbus om at fratage kontrolafgiften og anførte:

"Jeg kunne ikke komme til at betale min billet, hverken på app'en eller på QR-koden. Hver gang jeg prøvede at betale, gik det ikke igennem. (Der var dækning på kontoen og appsene var opdateret) Jeg havde travlt, så jeg blev nødt til at hoppe på alligevel, hvor jeg gik direkte over til billetkontrolløren. Han stod med en mor, der havde samme problem, så vidt jeg kunne forstå. Han ringede til nogle andre, og sagde at han ikke kunne gøre noget, men at jeg bare skulle gå ind her og forklare problemet. Jeg spurgte om jeg kunne ændre betalingsformen, men han sagde at jeg bare skulle skrive her. Dette gør mig lidt irriteret nu, fordi jeg senere fandt ud af at man faktisk godt KAN ændre betalingsformen væk fra Mobilepay, men kun hvis man bruger QR-koden, og altså ikke på appen. Jeg tror i hvert fald at mobilepay var problemet. Jeg havde dog betalt billet fra Palnatokesvej om morgenen (på dagen), og også gjort det i dag, så der virkede det. Det er ærligt talt virkeligt frustrerende at det skal være så forbandet rigtigt, og at skal have en bøde, når man har gjort alt det rigtige. Det gjorde en stresset og travl dag endnu værre."

Fynbus har under ankenævns sagen oplyst, at de ved klagerens henvendelse bad deres tekniske it-enhed om at undersøge, om der havde været tekniske problemer med app-løsningen, hvilket ikke var tilfældet, og den 20. marts 2024 fastholdt Fynbus derfor kontrolafgiften med henvisning til de Fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter kunden skal være i besiddelse af gyldig billet, og hvorefter det er kundens ansvar, at mobilbilletten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning.

Fynbus har oplyst under ankenævns sagen, at det ikke er kontrollørens opgave at vejlede kunder i billetkøb, og at kontrollørens primære opgave er at kontrollere, at alle rejser på gyldig rejsehjemmel.

## SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Fynbus om at besvare/indsende følgende:

”

- 1) Vi er bekendte med, at det kan fremgå af loggen for mobilbilletter, hvad baggrunden er for, at køb er uafsluttet, herunder om transaktionen afbrydes af kunden selv, eller om der var tekniske problemer i betalingsmodulet, der gjorde, at transaktionen ikke kunne gennemføres.
- 2) Loggen fra de øvrige gennemførte billetsalg i det tidsrum, hvor klageren har uafsluttede køb, som Fynbus henviser til som bekræftelse på, at appen ikke havde problemer
- 3) Loggen fra Letbanens ankomst og afgang fra det omhandlede stoppested
- 4) Oplysning om, hvorvidt det er korrekt, at den pågældende kontrollør udstedte en kontrolafgift til en anden passager lige inden klagerens kontrolafgift, og at denne kontrolafgift også var baseret på denne passagers problemer med at købe billet
- 5) Har Fynbus i forbindelse med sagens indledende behandling anmodet om kontrollørens kommentarer til, om det er korrekt, som klageren gør gældende, at også kontrolløren kunne se, at det ikke var muligt at gennemføre billetkøbet?”

Fynbus har svaret:

”

Ad 1) FynBus har tidligere fremsendt loggen for de fire uafsluttede køb af mobilbilletter. FynBus har ikke mulighed for at sende yderligere til Ankenævnet.

Ad 2) FynBus har tidligere oplyst, at der ikke har været et teknisk problem med løsningen, ligesom andre i samme tidsrum har købt billetten Odense Nu. FynBus fremsender efter aftale med Ankenævnet loggen for øvrige gennemførte mobilbilletter i tidsrummet 10:34 til 12:38. Der er på FynBus´ platforme solgt 1.281 billetter inden for dette tidsrum. (bilag a)

Ad 3) FynBus har vedhæftet loggen fra Letbanens ankomst og afgang fra det omhandlede stoppested. (bilag b)

Ad 4) FynBus har forespurgt den pågældende kontrollør, hvorvidt det er korrekt, at kontrolløren udstedte en kontrolafgift til en anden passager lige inden klagerens kontrolafgift, og at denne kontrolafgift også var baseret på denne passagers problemer med at købe billet. Kontrolløren kan ikke huske den pågældende situation.

Ad 5) FynBus har i forbindelse med sagens indledende behandling anmodet Teknisk IT (enhed i FynBus) om at undersøge, om der har været tekniske problemer med løsningen. Det har Teknisk It undersøgt, og det er ikke tilfældet. Derudover kan FynBus konstatere at andre i samme tidsrum har købt billetten Odense Nu.

FynBus har derfor ikke i forbindelse med sagens indledende behandling anmodet om kontrollørens kommentarer til, om det er korrekt, som klageren gør gældende, at også kontrolløren kunne se, at det ikke var muligt at gennemføre billetkøbet.”

Den af Fynbus indsendte excel-fil med alle mobilbilletkøb hos Fynbus den 18. marts 2024 i tidsrummet kl. 10:34 – kl. 12:38 viser, at der mellem kl. 11:34 – kl. 11:38, hvor klageren forsøgte at købe en Odense Nu-billet, blev gennemført salg af 8 billetter af typen Odense Nu i Fynbus-appen,

hvor der blev betalt via MobilePay, og i alt 53 mobilbilletkøb af alle billettyper, som blev betalt med MobilePay i Fynbus-appen, blev gennemført mellem kl. 11:34 – kl. 11:38.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren gjorde fire forsøg på at købe billet i Fynbus-appen, at ingen af købsforsøgene blev gennemført, og at klageren steg ombord på Letbanen uden at have modtaget en mobilbillet på sin telefon.

Da klageren dermed ikke kunne forevise en gyldig billet ved kontrollen, og da mobilbilletter ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler skal være købt og modtaget på mobiltelefonen inden påstigning, blev kontrolafgiften pålagt klageren med rette.

Det kan ikke lægges til grund af ankenævnet, som anført af klageren, at hans problemer med at købe mobilbillet skyldtes en it-teknisk fejl i Fynbus-appen, som Fynbus bærer ansvaret for, da der foreligger data, som viser, at andre passagerer kunne købe billet af den billettype, som klageren ønskede at købe, og endvidere betalte for den pågældende billettype med MobilePay.

Ankenævnet finder det imidlertid kritisabelt, at Fynbus ikke med det samme på baggrund af klagerens henvendelse dagen efter kontrollen sendte sagen i høring hos kontrolløren.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på hele rejsen, og ankenævnet finder herefter ikke grundlag for at fravige udgangspunktet om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

## **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 metrotillæg). 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 afslag på min klage fordi kunden "skal være i besiddelse af gyldig billet og i forbindelse med mobilbilletter er det kundens ansvar at billetten er endeligt modtaget på mobiltelefonen før påstigning". Problemet er at jeg var lidt i panik - en ven var i krise, min cykel var punkteret, og ja, det var meget kaotisk. Jeg havde kun 2 minutter, og betalingen virkede ikke, lige meget hvad jeg gjorde. Da letbanen kom, panikkede jeg, men jeg så at kontrolløren var lige inden for døren, så jeg gik direkte op til ham og fortalte mit problem. Han snakkede allerede med en anden, der åbenbart havde samme problem som mig. Kontrolløren kunne heller ikke finde ud af hvad der var galt. Han gav os kontrolgebyret og opfordrede til at skrive til Fynbus med det samme, så de kunne se at flere havde samme problem. De gav så afslag, med ovenstående begrundelse. Jeg synes simpelt hen ikke det kan passe at jeg skal straffes for at betalingssystemet ikke virker. Jeg troede netop at kontrolløren kunne hjælpe, og jeg var ikke gået ind i Letbanen, hvis ikke han havde stået lige inden for døren. Og hvis ikke det havde været en nødsituation. (Alle mine apps var forresten opdateret, og der var dækning på min konto.)"

### **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 18. marts 2024, konstaterede kontrolløren, at kunden ikke havde en billet, hvorfor kunden ikke kunne fremvise en gyldig billet. (Bilag a)

Kunden forklarer i sin henvendelse til FynBus og Ankenævnet, at kunden stod på letbanetoget, selvom kunden ikke kunne betale for sin billet. Det er kundens eget ansvar at have en gyldig billet, hvorfor kunden ikke skulle være steget på letbanetoget, førend han havde fundet ud af at betale for en billet. Det er desuden ikke kontrollørens opgave at vejlede kunder i billetkøb, kontrollørens primære opgave er at kontrollere, om alle rejser på gyldig rejsehjemmel.

Kunden forklarer ligeledes i sin henvendelse til FynBus og Ankenævnet, at kunden ikke kunne betale sin billet, hverken på appen eller på QR-koden. FynBus kan se, at kunden har 4 uafsluttet køb i tidsrummet 11:34 til 11:38 på billetten Odense Nu. (bilag d) Teknisk IT hos FynBus har efterfølgende undersøgt, om der har været problemer med løsningen. FynBus har konstateret, at der ikke har været et teknisk problem med løsningen, ligesom andre i samme tidsrum har købt billetten Odense Nu.

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:**

"1) Jeg havde glemt at nævne at jeg har diagnosen aspergers syndrom (nu oftere betegnet mere generelt som autismspektrumforstyrrelse). Jeg har vedhæftet en lægeerklæring, hvori det fremgår at jeg let bliver stresset og angst. Det er også herfor at jeg gik i panik da billetten ikke virkede, og valgte at gå ind i vognen da jeg så kontrolløren.

2) I forlængelse af punkt 1, er der en anden grund til at jeg var særligt stresset, som jeg ikke påtalte nærmere i den oprindelige klage. Jeg var på vej hen for at møde en ven, som på beskeder gav udtryk for at være meget presset og ude af sig selv. Jeg var nervøs for om vedkommende ville gøre noget overilet. På vej derhen indså jeg at min cykel var punkteret, og måtte derfor løbe til letbanen. Samtidig med, skrev jeg med vennen, som var presset over at jeg nu også ville komme for sent. Så det er grunden til at jeg havde så travlt, og altså ikke lige havde tid til at læse på hjemmesiden om kontrolløren kunne hjælpe med tekniske problemer eller ej.

3) Det virker ikke til at Fynbus i deres besvarelser til Ankenævnet har påtalt hvad jeg skrev omkring MobilePay. De kan se at jeg 4 gange har forsøgt at betale, men de kan ikke se hvorfor beløbet ikke er gået igennem. Jeg tror at det er MobilePay som har været problemet, hvilket jeg også beskrev i min oprindelige klage. Jeg forstår godt hvis Fynbus ikke har oversigt over det, men det er alligevel frustrerende. Jeg havde ikke set muligheden for at ændre betalingsmetode, og kontrolløren nævnte det heller ikke (Jeg gentager at mine apps var opdateret, og der var dækning på pengekontoen).

4) Det er beklageligt at kontrolløren ikke kan huske episoden, men det er der jo ikke så meget at gøre ved nu, når det ikke kan dokumenteres. Han stod med en mor og hendes barn, som heller ikke kunne komme til at betale, og han bad mig om at nævne det, hvilket jeg gjorde i klagen."

**Fynbus har ikke haft yderligere bemærkninger til sagen.**

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand