

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 24-0240
- Klageren:** XX
5250 Odense
- Indklagede:** Fynbus
CVR-nummer: 29 97 99 44
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet udløbet pendlekort kl. 03:59 natten inden rejsen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han altid fornyer sit kort, og gjorde det foran kontrolløren, samt at han ikke havde fået nogen besked om, at kortet skulle fornyes
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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.

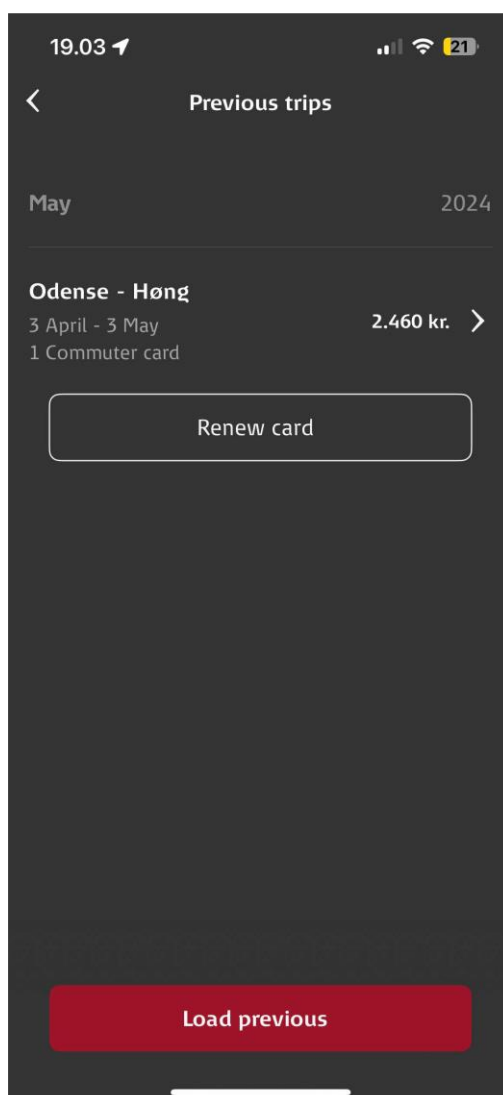
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde et DSB-pendlerkort med udløb den 3. maj 2024 kl. 03:59 (natten mellem den 2. og 3. maj). Om morgenen den 3. maj 2024 steg han ombord på buslinje 141 i den tro, at hans kort stadig var gyldigt, fordi han ikke havde modtaget nogen notifikation om, at kortet skulle fornyes. Ved kontrol af hans rejsehjemmel blev han derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren fornyede pendlerperioden og anmodede den 5. maj 2024 Fynbus om at annullere kontrolafgiften:

”Jeg står i den situation, at jeg fik en kontrolafgift fredag morgen grundet et pendlerkort, som var udløbet i løbet af natten til fredag. Jeg snakkede med kontrolløren som sagde, at han var nødt til at give mig kontrolafgiften, selvom han godt kunne se, at mit pendlerkort var udløbet samme dato om natten. Jeg har kørt med pendlerkort i 2 år og jeg købte et nyt sammen med kontrolløren, som rådede mig til at skrive til jer, da jeg ikke har nogen historik med kontrolafgifter. Er der nogen mulighed for, at kontrolafgiften kan genovervejes? Jeg har vedhæftet et billede, som viser mit gamle pendlerkort som udløb samme dato som kontrolafgiften.”



(Vedrørende dette screen shot har DSB oplyst ankenævnet om, at det stammer fra appens fane "tidligere og udløbne billetter" og at visningen er sort, er noget, kunden selv har valgt).

Fynbus fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

”Du mødte en af FynBus’ kontrollører den 03.05.2024 kl. 08:22 i rute 141, zone 2006. Her fik du en kontrolafgift, fordi du fremviste et rejsekort uden gyldig periode. Da du ikke har haft en gyldig periode, har du ikke haft en gyldig billet, og FynBus fastholder på den baggrund den udstedte kontrolafgift.”

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

DSB er blevet spurgt om følgende og har svaret med gult:

1) om kortet skifter farve, når det er udløbet?

Toppen af kortet skifter farve til grå, og der står ugyldigt.

2) Kommer der nogen tekst til kunden om udløb, hvis man ikke har slået notifikationer til

I DSB App er det muligt at tilmelde sig push notifikationer. Det er informationer, som udstilles direkte i telefonens notifikationscenter, uden at selve appen er åben.

Hvis kunden ikke har tilmeldt sig notifikationer, så får kunden ingen notifikationer og må holde sig opdateret ift. kortets visuelle visning af perioden. På kortet er det angivet antal dage til udløb.

Hvis kunden helt har frabedt sig notifikationer via telefonens indstillinger, så får kunden heller ingen notifikationer.

Kunden vælge/fravælge at få en notifikation om udløb 2 dage før udløb samt 1 dage før udløb. Disse notifikationer kan man slå til eller fra under køb, samt under indstillinger. På ældre enheder er dette slået til automatisk. På nyere enheder, skal brugeren selv slå dette til da det er en OS rettighed der skal indhentes fra brugeren. De gælder KUN for Pendlerkort classic, ikke til Pendler20. De kan ydermere undertrykkes af operativ-systemet, hvis man har valgt dette - hvis man f.eks. er blevet træt af en notifikation og har sagt "Ignorer" via OS'et (ikke via DSB app'en).

3) Og kan det være det, der er baggrunden for, at klageren ikke fik besked?

Ja, hvis det er fravalg af kunden

4) Foreligger der logs på, om klageren har bedt om notifikation om udløb?

Nej

5) Vises det på nogen måde på selve kortet, hvor mange dage, der er til udløb?

Ja - se punkt 2

6) Vises det med nogen tekst på selve kortet, at kortet er udløbet, så kunden kan se dette, hvis de åbner kortet hver gang inden de stiger om bord?

Der står Ugyldig i en grå bjælke over kortet. Efter 48 timer fjernes ligeledes billetten fra enheden (bibeholdt så det er nemt at sige "Forny") og kan derefter kun fremfindes via "Tidligere rejser" og uden strekcode.

Farvebånd

I toppen af alle billetter ses et farvet bånd.

Ugyldige billetter (Både før og efter udløb) vil have et mørkegråt bånd.


Før gyldighed vil der stå produktets navn i farvebåndet. Efter gyldighed vil navnet blive erstattet af teksten "Ugyldig"

Gyldige billetter vil få en anden farve. Farven bestemmes ud fra, hvilket type billet der er tale om.

Hvis der er købt billet/Kort + et tilvalgsprodukt i samme køb, vil farven følge billetens farve.


Oversigt over farvebånd og betydning:

Rødt bånd



- Enkeltbilletter (ikke Orange/Orange Fri)
- Pendlerkort
- Aktiveret rejsedag på Pendler20

Mørkegrå bånd – Ugyldig



- Ugyldige billetter/kort **efter** gyldighed
Bemærk at der står **ugyldig** i båndet

7) Hvis nej, hvorledes skal en kunde se forskel på, om et kort er gyldigt eller udløbet?

Se ovenstående

8) Hvor vises det i købsflow'et, at kortet udløber kl. 03:59 og hvordan er teksten til kunden i samme forbindelse?

Det vises ved bekræft køb og efter køb på kvittering og Pendlerkortet.

De sidste 3 timer og 59 er "gratis" fra DSB i form af "DSB døgnet", som udvider gyldigheden, således at den rejsende kan nå hele rejsen. Såfremt et pendlerkort købes til 30 dage f.eks. 21 nov til 20 dec, vil dette blive vist, og den tekniske gyldighed vil gælde til 21 dec kl 03:59. Der er altså tale om en udvidelse af gyldigheden.

På kundens kort vises det, at kortet er gyldigt indtil dato xx.xx. kl. 03.59.



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Et defineret døgn er på 24 timer og går fra kl. 00:00 til og med kl. 23:59:59, hvorefter datoen på det efterfølgende døgn begynder kl. 00:00:00. Når et pendlerkort udløber kl. 03:59, er dette således knapt 4 timer inde i den pågældende datos døgn.

Den 3. maj 2024 begyndte kl. 00:00:00 ved midnat mellem den 2. og 3. maj 2024, og det stod på klagerens pendlerkort, at dette udløb den 3. maj 2024 kl. 03:59, hvilket var knapt 4 timer efter midnat.

Da klageren steg ombord på bussen om morgenen den 3. maj 2024, var hans pendlerkort således udløbet, hvilket han havde kunnet se ved teksten "ugyldig", hvis han havde undersøgt, om kortet var gyldigt inden påstigning.

DSB har oplyst, at når der er mindre end 24 timer tilbage af en pendlerperiode, vil udløb blive vist med dato og klokkeslæt 03:59.

Kontrolafgiften til klageren for udløbet pendlerkort blev dermed pålagt med rette. Den omstændighed, at klageren med det samme fornyede sit kort, ændrer ikke herved.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, og som følge af den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om, at pendlerkort skal være gyldigt ved påstigning på transportmidlet, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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.

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).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen drejer sig om, at jeg om morgenen skal på arbejde og stiger på bussen i troen om, at mit pendlerkort stadig gælder. Jeg møder kontrolløren og hiver min telefon frem for at vise ham pendlerkortet. Det viser sig, at mit pendlerkort er udløbet kl.03.59 om natten (derfor 4 timer inden jeg stiger på bussen). Jeg fortæller kontrolløren situationen og han kan se, at det er udløbet samme dag. Jeg fornyer mit pendlerkort

foran ham og fortæller, at jeg har kørt med pendlerkort i 2 år og aldrig fået en kontrolafgift før. Han fortæller mig, at det er virkelig uheldigt, men at han er nødt til at give mig bøden. Han rådede mig til at klage til Fynbus, fordi situationen var så uheldig og fordi jeg ikke har nogen historik med kontrolafgifter. Det gjorde jeg og fik at vide, at kontrolafgiften står fast. Det ærger mig grænseløst, når jeg ALTID har billet, uanset afstanden på min rejse og så er mit pendlerkort udløbet i løbet af natten og det havde jeg ikke fået noget besked om i min app. Håber I kan hjælpe! Tak på forhånd!

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne opnå, at kontrolafgiften falder bort, fordi det simpelthen er så uretfærdigt, at ens DSB pendlerkort udløbet i løbet af natten samme dag og man ikke har noget jordisk chance for at se det, inden man skal på arbejde om morgenen

Tilladelse og samtykke: 1 ”

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.

Ved kontrollen den 3. maj 2024 kl. 08:22 konstaterede kontrolløren, at kundens pendlerkort var udløbet, hvorfor kunden ikke havde en gyldig billet ved kontrollen. (Bilag a)

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
Nævningsformand