

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0106

Klageren: XX
2750 Ballerup

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen

Klageren gør gældende: at hun købte mobilbilletten inden påstigning

Movia gør gældende: at mobilbilletten var modtaget efter klagerens påstigning

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 30. januar 2025 i buslinje 500S.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Skovvejens Skole, som bussen forlod kl. 12:09:39.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Ballerup Rådhus, kl. 12:11:54.

Klageren modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 12:12:37.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:14:12.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde købt sin mobilbillet, inden hun mødte billetkontrollen i bussen.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at mobilbilletten var modtaget efter påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften.

Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften.

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Bussens turhistorik (GPS-data):

#	Stoppested	Stopindikator		Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	Værløse St., under broen (2446)	●	●	12:00	12:00	12:02:24	12:02:40
22	Søndergårdsvej (2448)	●	●	12:01	12:01	12:03:45	12:03:53
23	Egebjergshuse (3523)	●	●	12:07	12:07	12:07:50	12:08:02
24	Skovvejens skole - vest (3525)	●	●	12:09	12:09	12:09:39	12:09:39
25	Ballerup Rådhus (2182)	●	●	12:11	12:11	12:11:54	12:12:01
26	Ballerup St. (52626)	●	●	12:13	12:13	12:14:06	12:14:29
27	Psykiatrisk Center Ballerup (4524)	●	●	12:15	12:15	12:17:19	12:17:29

Log fra kundens køb i billet-app:

Billet information

BILLETTYPE:
Zonebillet

PASSAGERTYPE:
Voksen

STAMKORTNUMMER:
IKKE OPLYST

STARTZONE:
1052

BILLETNUMMMER:
[REDACTED]

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

VARENUMMER:
30

ANTAL GYLDIGE ZONER:
8

BILLETSTATUS:
Udløbet

GYLDIGE ZONER:
1041, 1042, 1051, 1052, 1053, 1061, 1062, 1063

BILLET GYLDIG FRA:
30 Jan 2025 - 12:12:37

SØGEMETODE FRA:
Stop: Værløse St. (52)

BILLET GYLDIG TIL:
30 Jan 2025 - 13:27:37

SØGEMETODE TIL:
Stop: Ballerup St. (42)

PRIS:
24,00 kr.

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	30 Jan 2025 - 12:12:29
Gennemført	Betaling gennemført	30 Jan 2025 - 12:12:37

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Ballerup Rådhus
Påstigning	30-01-2025 12:11:54
Udstedt dato/tid	30-01-2025 12:14:12
Stået af	30-01-2025 12:18:27

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Klageren steg på ved Skovvejens Skole, som bussen ifølge GPS-data forlod kl. 12:09:39. Kontrolløren steg på ved Ballerup Rådhus kl. 12:11:54. Klageren modtog først mobilbilletten på sin telefon kl. 12:12:37.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

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.

”Pkt. 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt. Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kunde profil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode

og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand