

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 25-0152

**Klageren:** XX  
1452 København K

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 500 kr. grundet manglende check ind af barn på Rejse-kort samt kontrollørens adfærd

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun rejste med 3 børn under 12 år, men ikke var klar over, at det kun var tilladt at tage 2 børn med gratis

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Nikola Kiørboe  
Dorthe Thorup  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 kr. og finder, at kontrollørens spørgsmål til klageren var berettiget.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.



## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 11. marts 2025 rejse med buslinje 14 sammen med sin datter og to af datterens venner. De tre børn var alle under 12 år, og klageren var derfor af den opfattelse, at de kunne rejse gratis i følgeskab med hende.

Klageren checkede derfor kun sig selv ind på sit Rejsekort i bussen kl. 15:22, da de steg på ved Øster Farimagsgade Skole.

Ved samme stoppested kom der imidlertid også billetkontrol ombord på bussen. Da klageren ved den efterfølgende kontrol ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel for det tredje medrejsende barn, blev hun pålagt en kontrolafgift til børnetakst på 500 kr.

Ifølge de landsdækkende rejseregler kan en betalende voksen gratis medtage to børn under 12 år. Øvrige medrejsende børn under 12 år skal have en børnebillet. Det fremgår yderligere af rejsereglerne, at voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for, at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften for et barns manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet og udstedes til børnetakst.

Uddrag fra kontrolafgiftens data:

|                                |                                                                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Stop                           | Øster Farimagsgade Skole                                                              |
| Påstigning                     | 11-03-2025 15:21:58                                                                   |
| Udstedt dato/tid               | 11-03-2025 15:23:48                                                                   |
| Stået af                       | 11-03-2025 15:27:38                                                                   |
| Passager tal                   | 8                                                                                     |
| Kontrol spørgsmål stillet      | Nej                                                                                   |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej                                                                                   |
| Kort inddraget                 | Nej                                                                                   |
| Sprog                          | Dansk                                                                                 |
| Årsag                          | Ingen billet fremvist                                                                 |
| Bemærkning                     | Har tre børn med på eget rejsekort. Truffet tidligere og fået en vejledning. Ssb app. |
| Id forevist                    | Sygesikringsbevis                                                                     |

Uddrag fra Rejsekorthistorikken, hvor det fremgår, at klageren checkede 1 voksen ind i buslinje 14:

|                     | 224          | 11-03-2025 15:22    | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole | Ukendt sted | -25,00 | 338,50 |
|---------------------|--------------|---------------------|-------------------------------------|-------------|--------|--------|
| Aktivitet           | Type         | Dato / Tid          | Sted                                |             |        |        |
| <a href="#">773</a> | Check ind    | 11-03-2025 15:22:09 | Øster Farimagsgade Skole            |             |        |        |
| <a href="#">773</a> | Kontrolmærke | 11-03-2025 15:22:22 | Øster Farimagsgade Skole            |             |        |        |
| <a href="#">774</a> | Check ind    | 13-03-2025 09:14:00 | Webersgade                          |             |        |        |

Klageren henvendte sig den 14. marts 2025 til Movia, hvor hun oplyste, at hun var uenig i kontrolafgiften, da hun ikke havde været klar over, at hun ikke gratis kunne medbringe tre børn. Hun oplyste, at hun ville have checket et ekstra barn ind på sit Rejsekort, hvis hun var blevet gjort opmærksom på dette ved påstigning af enten chaufføren eller kontrolløren, som steg på ved samme stoppested. Derudover klagede hun over kontrollørens opførsel, som hun fandt upassende, idet han ifølge klageren indledte billetkontrollen med at sige *"Har jeg ikke set dig før?"*.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 16. marts 2025 med henvisning til selvbetjeningssystemet og med den begrundelse, at klageren ikke havde kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel for det tredje barn. Som svar på klagerens anbringender vedr. kontrollørens adfærd, oplyste Movia, at kontrolløren ifølge et notat på kontrolafgiften i systemet, havde truffet klageren på en anden rejse tidligere samme dag i samme situation og havde vejledt hende om at huske billet til alle rejsende.

Kontrollørens notat, som blev lavet få minutter efter billetkontrollen:

|                                                                                                                            |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Væsentligt at nævne at der kun er checket en voksen ind på kortet.                                                         | 11-03-2025 15:27:17 |
| Truffet tidligere på vagten - samme linje -, med samme situation, hvor jeg bad hende huske det til næste gang.             |                     |
| Da jeg møder hende igen nu, scanner jeg kortet, og siger "hej, vi har da snakket sammen tidligere", hvilket hun bekræfter. |                     |

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun gjorde gældende, at hun ikke var enig i Movias afgørelse, og at hun ikke havde mødt kontrolløren tidligere, samt at hun heller ikke havde rejst med tre børn tidligere på dagen.

Movia har over for ankenævnet dokumenteret, at klageren checkede sit Rejsekort ind i buslinje 14 samme dag kl. 9:15, og at kontrolløren på dette tidspunkt udførte billetkontrol i samme bus.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved billetkontrollen den 11. marts 2025 i buslinje 14 rejste med tre børn under 12 år, hvoraf hun kun havde gyldig billet til sig selv og to af børnene. Da hun havde checket en voksen ind på Rejsekortet, kunne hun gratis rejse med to børn under 12 år. Dermed var det tredje barn uden gyldig rejsehjemmel.

Det følger af rejsereglerne, at voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for, at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften for et barns manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet og udstedes til børnetakst.

Dermed blev kontrolafgiften på 500 kr. til klageren pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at kontrollørens spørgsmål til klageren ikke overskred grænsen for professionel varetagelse af kontrollen og bemærker, at han allerede få minutter efter kontrollen noterede internt i systemet, hvorfor han havde talt til klageren, samt at han tidligere på dagen havde vejledt hende i at have billet til et af de tre børn.

Ankenævnet bemærker yderligere, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter for manglende billet til barn på 500 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 trafiksselskaberne – som monopollignende 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 375 kr.”

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om trafiksselskaber § 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.

## **Fra de fælles landsdækkende rejseregler:**

### **2.7.3.1. Særligt for børn under 12 år**

Voksne, der rejser med børn ud over de to gratis børn under 12 år, er ansvarlige for, at alle øvrige børn har gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgift for ét barns manglende rejsehjemmel pålægges i dette tilfælde den voksne, som rejser med barnet. Kontrolafgiften udstedes til børnetakst.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg skriver for at klage over en kontrolafgift udstedt af Movia den 11.03 2025 på linje 14. Sagen vedrører en bøde på 500 kr., som jeg mener er udstedt på baggrund af en åbenlys misforståelse og håndteret på en måde, der både var uprofessionel og uforholdsmæssig.

#### **Baggrund**

Jeg steg på bussen sammen med min datter og hendes to venner (alle børn under 12 år). Vi nåede bussen i sidste øjeblik, og jeg tjekkede straks mit Rejsekort ind foran en smilende buschauffør – og også en Movia-kontrollør, som stod ved stoppestedet og så gå på og det hele. Jeg checker ind og satte mig derefter ned med børnene.

Kort tid efter kom kontrolløren hen til mig, kiggede på mig og sagde – i en flabet og flirtende tone – "Har jeg ikke set dig før?" Det var en kommentar, der føltes fuldstændig malplaceret og uprofessionel – især foran børnene. Jeg svarer derfor venligt men bestemt tilbage at det har han givet vis ikke - Først nu beder han så om mit ID - jeg er stadig uforstående - og spørger til hvorfor - han fortæller mig at jeg ikke havde betalt for det tredje barn.

Jeg var oprigtigt uvidende om, at man kun må tage to børn gratis med pr. voksen. Havde jeg vidst det, havde jeg naturligvis bedt om at betale ved påstigning – hvilket kontrolløren sagtens kunne have informeret mig om, da han så mig checke ind. Jeg tilbød straks at checke ind eller betale, men blev i stedet pålagt en bøde, som OM jeg bevidst havde forsøgt at snyde.

#### **Problemer i sagen**

##### **1. Manglende mulighed for at rette fejlen**

Kontrolløren havde rig mulighed for at informere mig ved indstigning – jeg checkede ind foran ham. Når et billetsystem er baseret på selvbetjening, må man som kunde have mulighed for at korrigere fejl i god tro. Jeg anede ikke og kender end ikke prisen på et barn i bussen - troede de var gratis under 12 år. My bad -

## 2. Faktuel fejlinformation

Movia anfører i deres svar, at jeg tidligere samme dag skulle være blevet mødt og vejledt af den pågældende kontrollør. Dette er ikke korrekt. Jeg var ude tidligere den dag checkede ind i bus 5C og siden tror jeg en 150S og står af ved Sølvtorvet – det kan nemt dokumenteres via rejseaktivitet, både min og velsagtens kontrollørens. Det virker tydeligt, at denne påstand er fremført efterfølgende for at bortforklare den uprofessionelle måde, kontrolløren indledte kontrolsituationen på. Det må ikke være muligt at bruge udokumenterede eller direkte forkerte oplysninger som argument i en sag mod en kunde. Jeg er decideret utryg ved at en type med så slesk, uprofessionel en tone har haft adgang til mine person-oplysninger !

## 3. Uprofessionel og grænseoverskridende adfærd

Kontrolløren indledte ikke just kontrolsituationen på en saglig måde. Hans kommentar “Har jeg ikke set dig før?” blev sagt i en flirtende tone og uden nogen sammenhæng med billetkontrol. Det skabte en ubehagelig stemning – særligt foran tre små børn – og virkede ærligt talt som et forsøg på at gøre noget personligt ud af mødet. Da jeg svarer afvisende og nøgternt tilbage med et nej - oplever jeg at derefter vælger at udstede en bøde og at denne kommentar nu – i Movias svar – bruges som “bevis” på, at vi skulle have mødt hinanden tidligere, er i mine øjne direkte absurd.

Det virker som et forsøg på at forklare en dårlig og grænseoverskridende indledning på kontrolsituationen. Som jeg forestiller mig han har haft en anden årsag til at indlede.

## 4. Manglende proportionalitet

Jeg tager ofte bussen med mit 8-årige barn og betaler altid min billet. Der var ingen skjult hensigt eller adfærd, der kunne indikere snyd – jeg tjekkede ind fuldt synligt lige foran ham og satte mig med tre børn. At udstede en bøde frem for at informere eller lade mig betale for den ekstra rejse virker i den sammenhæng som en unødvendig straf frem for en oplysende kundeservice. Jeg kan ikke undgå at tænke at det åbenbart er Movias eksterne ansattes politik at de skal ha’ en sum pr. bøde - så da han ikke har held med flirten - kan han i det mindste få løn ud af en troskyldig bus-kunde der helt ærligt begår en uforsætlig fejl.

Jeg beder Ankenævnet om at tage stilling til:

Om det er rimeligt at fastholde en kontrolafgift i en situation, hvor kunden ikke forsøgte at unddrage sig betaling, og hvor fejlen kunne være rettet med det samme.

Om Movia må anvende ukorrekte oplysninger (som et påstået tidligere møde) som argument i sagsbehandling.

Om kontrollørens opførsel lever op til de krav om saglighed og professionalisme, som man bør kunne forvente i en kontrolsituation.

Om jeg behøver være bekymret for at personen jo nu kan være i besiddelse af mine person-oplysninger !?”

## Indklagede anfører følgende:

"Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet til et af tre medrejsende børn i kontrollsituationen.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.2 kan man som voksen maksimalt rejse med to børn gratis til og med 11 år. Hvis der er et tredje barn med, skal der betales for dette.

Klagers sag omhandler, at hun kun checkede ind for én voksen ved påstigning og dermed undlod at sikre sig billet til ét af hendes tre medrejsende børn. Da hun ikke havde sikret sig gyldig billet til dette barn, fik hun derfor udstedt en afgift til børnetakst.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Det er således ens eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet på forlangende under hele sin rejse.

Hvis man skal have checket flere ind på sit Rejsekort, skal man stige ind ad bussens fordør og bede chaufføren om at checke det antal personer ind på den/de ønskede kundetyper. Rejsesystemet er baseret på selvbetjening, og derfor skal chaufføren ikke selv udøve billetkontrol, men blot gøre det, som kunden helt konkret beder om. Chauffører kan vejlede kunder i billetkøb ved en konkret forespørgsel, men laver ikke selv alderstjek og lignende.

Kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol, hvis man ikke er checket ind på den korrekte kundetype. Da det kræver gyldig billet fra ens rejses start, kan man ikke senere på rejsen checke det korrekte antal ind på sit kort, hvis man i første omgang har lavet en fejl.

#### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

*Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*

#### **2.2 Kundetyper**

*Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype. I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper:*

*...Gratis barn ifølge med betalende voksen (maks. to børn til og med 11 år) eller ifølge med betalende barn (ét barn til og med 11 år)*

#### **2.4.3. Brug af Rejsekort**

*Check ind ekstra: Kunden kan checke medrejsende, cykler og hunde ind på sit Rejsekort (kaldet check ind ekstra) på en særlig check ind ekstra-kortlæser, Rejsekortautomat eller ved at bede buschaufføren omstille rejsekortudstyret til check ind for at lave et check ind.*



*Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.*

*Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.*

## **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*

### **2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel**

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*

*Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.*

## **Kontrolafgiften**

Kontrolløren stiger den 11.03.2025 på buslinje 14 ved stoppestedet, Øster Farimagsgade Skole, kl. 15:21:58. Kontrolløren noterer i sit bemærkningsfelt samt på statusloggen til afgiften, at han har truffet klager tidligere samme dag i samme linje og givet vejledning. Kontrolløren noterer desuden, at klager rejser med tre børn, men mangler en gyldig rejsehjemmel til ét af børnene.

## **Kontrollørens to bemærkninger:**

| Bemærkning                                                                                                                 |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Har tre børn med på eget rejsekort. Truffet tidligere og fået en vejledning. Ssb app.                                      |                     |
| Væsentligt at nævne at der kun er checket en voksen ind på kortet.                                                         | 11-03-2025 15:27:17 |
| Truffet tidligere på vagten - samme linje -, med samme situation, hvor jeg bad hende huske det til næste gang.             |                     |
| Da jeg møder hende igen nu, scanner jeg kortet, og siger "hej, vi har da snakket sammen tidligere", hvilket hun bekræfter. |                     |

Da klager kun er checket ind som 1 voksen på Rejsekortet, får hun udstedt en kontrolafgift på børnetakst til 500 kr. kl. 15:23:48 for manglende billet til det tredje barn.



|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Stop             | Øster Farimagsgade Skole |
| Påstigning       | 11-03-2025 15:21:58      |
| Udstedt dato/tid | 11-03-2025 15:23:48      |
| Stået af         | 11-03-2025 15:27:38      |

Årsagen til afgiften navngives "ingen billet fremvist".

|       |                       |
|-------|-----------------------|
| Årsag | Ingen billet fremvist |
|-------|-----------------------|

### Kommentarer og afgørelse

Klager er indehaver af et Personligt Rejsekort.

Af hendes Rejsekort historik for den 11.03.2025 fremgår det, at hun foretog fire rejser den pågældende dag, hvoraf sidste var en fortsat rejse. Det drejer sig om rejse nr. 222, 223, 224 og 224 (fortsat). Især rejse 223 og 224 er vigtige, da vi mener gennem data at kunne sandsynliggøre, at det var på rejse 223, at klager tidligere mødte kontrolløren første gang, mens hun på den fortsatte rejse 224 modtog en kontrolafgift.

#### Rejsekorthistorik

|  | Rejsenr. | Dato       | Tid   | Fra                                 | Tid   | Til                                 | Beløb kr. | Saldo kr. |
|--|----------|------------|-------|-------------------------------------|-------|-------------------------------------|-----------|-----------|
|  | 219      | 10-03-2025 | 08:41 | Linje : 14 Nørreport St.            | 09:15 | Linje : 14 Nørreport St.            | -22,00    | 447,10    |
|  | 220      | 10-03-2025 | 09:20 | Linje : 5C Glasvej                  | 09:23 | Linje : 5C Glasvej                  |           | 447,10    |
|  | 221      | 10-03-2025 | 23:02 | Linje : 5C Hulgårds Plads           | 23:18 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | -17,60    | 429,50    |
|  | 222      | 11-03-2025 | 08:34 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | 08:42 | Linje : 150S Sølvtorvet             | -22,00    | 407,50    |
|  | 223      | 11-03-2025 | 09:15 | Linje : 14 Webersgade               | 09:26 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | -22,00    | 385,50    |
|  | 224      | 11-03-2025 | 14:45 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | 15:04 | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole | -22,00    | 363,50    |
|  | 224      | 11-03-2025 | 15:22 | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole |       | Ukendt sted                         | -25,00    | 338,50    |
|  |          | 11-03-2025 | 15:22 | Kontrolmærke                        |       | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole |           | 338,50    |
|  | 225      | 13-03-2025 | 09:14 | Linje : 14 Webersgade               | 09:21 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | -22,00    | 316,50    |
|  | 226      | 13-03-2025 | 15:58 | Linje : 5C Teglgårdstræde           | 16:15 | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole | -22,00    | 294,50    |

### **Rejse 222:**

Klager foretog første rejse samme dag med C/i til en enkelt voksen.

|                     |           |                     |                           |            |                         |        |        |
|---------------------|-----------|---------------------|---------------------------|------------|-------------------------|--------|--------|
| <div>-</div>        | 222       | 11-03-2025 08:34    | Linje : 5C Teglgårdstræde | 08:42      | Linje : 150S Sølvtorvet | -22,00 | 407,50 |
| Aktivitet           | Type      | Dato / Tid          |                           |            | Sted                    |        |        |
| <a href="#">765</a> | Check ind | 11-03-2025 08:34:10 |                           |            | Teglgårdstræde          |        |        |
| <a href="#">766</a> | Check ud  | 11-03-2025 08:42:38 |                           |            | Sølvtorvet              |        |        |
| Normalpris          |           |                     |                           |            |                         |        |        |
| Betal for : Afstand |           |                     |                           | 1 x Voksen |                         | 22,00  |        |
|                     |           |                     |                           | 1 zone     |                         |        |        |

### Rejse 223:

På rejse 223 foretog klager en ny rejse til en enkelt voksen. (Se aktivitet 767)  
Særligt interessant er her første C/i foretaget kl. 09:15:44.

| -                   | 223       | 11-03-2025 09:15    | Linje : 14 Webersgade | 09:26          | Linje : 5C Teglgårdstræde | -22,00 | 385,50 |
|---------------------|-----------|---------------------|-----------------------|----------------|---------------------------|--------|--------|
| Aktivitet           | Type      | Dato / Tid          |                       | Sted           |                           |        |        |
| 767                 | Check ind | 11-03-2025 09:15:44 |                       | Webersgade     |                           |        |        |
| 768                 | Check ud  | 11-03-2025 09:20:44 |                       | Nørreport St.  |                           |        |        |
| 769                 | Check ind | 11-03-2025 09:25:20 |                       | Nørreport St.  |                           |        |        |
| 770                 | Check ud  | 11-03-2025 09:26:25 |                       | Teglgårdstræde |                           |        |        |
| Normalpris          |           |                     |                       |                |                           |        |        |
| Betal for : Afstand |           | 1 x Voksen          |                       | 22,00          |                           |        |        |
|                     |           | 1 zone              |                       |                |                           |        |        |

### Detaljer for aktivitet 767 kl. 09:15:44.

| Transaktionsoverskrift     |                     |                  |                     |
|----------------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| Transaktionsnr.            | 6790768332          | Transaktionstype | Check ind           |
| Transaktionsdato           | 11-03-2025 09:15:44 | Modtagelsesdato  | 13-03-2025 12:39:08 |
| Sted                       | Webersgade          | Udstyr           | VAL_43522 - 133BED  |
| Sekvensnr.                 | 767                 | Filnavn          | 133BED1P.449        |
| Indhold transaktion        |                     |                  |                     |
| Attribut                   | Værdi               |                  |                     |
| Actionliste ID             | 0                   |                  |                     |
| Afgang                     | 841                 |                  |                     |
| Afstand dækket             |                     |                  |                     |
| Antal kundetype 1 i gruppe | 1                   |                  |                     |
| Antal kundetype 2 i gruppe |                     |                  |                     |
| Antal kundetype 3 i gruppe |                     |                  |                     |
| Antal zoner rejst          |                     |                  |                     |
| Applikation status         | Aktiveret           |                  |                     |
| Buslinjenr.                | 14                  |                  |                     |
| Busnr.                     | 2583                |                  |                     |

Særlig interessant ved aktivitet 767 på rejse 223 er dels, at linjenummeret til bussen også er 14, men endnu væsentligere, at C/i er sat i en bus med det unikke køretøjsnummer **2583**.

Vi har undersøgt den pågældende kontrollørs tidligere gå-sedler samme dag.

Af de anonymiserede navne længst til venstre herunder er blot kontrollørens eget navn, mens de anonymiserede til højre, er rejsende, der har modtaget kontrolafgifter i bussen under hans vagt den pågældende dag.

I midten fremgår køretøjsnummeret for den konkrete bus, hvori afgiften er udstedt.

Som det ses, blev klagers afgift udstedt i bus med køretøjsnummeret **8431**. Det interessante er her, at det ses, at kontrolløren også skrev en afgift tidligere i bussen med køretøjsnummeret **2583**, der var samme bus, som den klager også havde checket ind i.

|            |            |    |      |            |   |   |             |
|------------|------------|----|------|------------|---|---|-------------|
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 2569 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 2569 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 2569 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 2569 | [redacted] | 1 | 1 | 1.200,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 2583 | [redacted] | 1 | 1 | 1.200,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8430 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8430 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8431 | [redacted] | 1 | 1 | 500,00 kr   |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8431 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8431 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 700,00 kr   |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 1.000,00 kr |
| 2025-03-11 | [redacted] | 14 | 8432 | [redacted] | 1 | 1 | 0,00 kr     |

Vi kan derfor konstatere, at kontrolløren udstedte en afgift i samme bus, som klager tidligere checkede ind i, mens vi på den baggrund også kan sandsynliggøre, at kontrollørens to bemærkninger om, at han tidligere havde mødt klager i en anden bus, stemmer.

#### Rejse 224:

På dagens tredje rejse checker klager igen ind som voksen. Der checkes ud kl. 15:04:41, som er kort inden mødet med kontrolløren.

| -                   | 224       | 11-03-2025 14:45    | Linje : 5C Teglgårdstræde | 15:04                    | Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole | -22,00 | 363,50 |
|---------------------|-----------|---------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------|--------|
| Aktivitet           | Type      | Dato / Tid          |                           | Sted                     |                                     |        |        |
| <a href="#">771</a> | Check ind | 11-03-2025 14:45:44 |                           | Teglgårdstræde           |                                     |        |        |
| <a href="#">772</a> | Check ud  | 11-03-2025 15:04:41 |                           | Øster Farimagsgade Skole |                                     |        |        |
| Normalpris          |           |                     |                           |                          |                                     |        |        |
| Betal for : Afstand |           |                     |                           | 1 x Voksen               |                                     | 22,00  |        |
|                     |           |                     |                           | 1 zone                   |                                     |        |        |

#### Rejse 224 fortsat:

Klager checker ind igen kl. 15:22:09 for kun 1 voksen og modtager en afgift.

224

11-03-2025 15:22

Linje : 14 Øster Farimagsgade Skole

Ukendt sted

-25,00

338,50

| Aktivitet           | Type         | Dato / Tid          | Sted                     |
|---------------------|--------------|---------------------|--------------------------|
| <a href="#">773</a> | Check ind    | 11-03-2025 15:22:09 | Øster Farimagsgade Skole |
| <a href="#">773</a> | Kontrolmærke | 11-03-2025 15:22:22 | Øster Farimagsgade Skole |
| <a href="#">774</a> | Check ind    | 13-03-2025 09:14:00 | Webersgade               |
| Ukendt sted         |              |                     |                          |

Bemærk: Rejsekort kan spærres hvis du glemmer at checke ud flere gange.

Normalpris

Betal for : Afstand

Ukendt sted

1 x Voksen

25,00

#### Uddrag fra klagers indsigelse:

**Klager:** "På den pågældende dag løb jeg sammen med min datter og hendes to venner for at nå bussen, da de havde en legeaftale. Vi ankom lige tids nok, og da jeg steg på, tjekkede jeg mit Rejsekort ind ved standeren. Buschaufføren smilede endda til mig, mens vi steg på, og jeg satte mig derefter ned med børnene, fuldstændig uvidende om, at jeg havde gjort noget forkert. Udenfor stod en Movia-kontrollør og overvågede situationen. Kort efter, at jeg havde sat mig, kom han hen til mig og sagde – inden han overhovedet bad om min billet – "Har jeg ikke set dig før?" Jeg blev forvirret og svarede høfligt, at jeg ikke vidste det. Hans bemærkning var fuldstændig unødvendig og upassende, og jeg følte mig med det samme utilpas."

Buschauffører udfører ikke billetkontrol og har derfor ingen viden om, at klager manglede billet til en enkelt rejsende. Klager kunne haft en billet i sin lomme eller på sin telefon til barnet, eller barnet kunne selv have haft en billet, der ikke blev fremvist. At få et smil fra chaufføren betyder ikke, at vedkommende har set og verificeret ens billet.

Som vi skrev til klager i vores afgørelse, beklager vi, hvis klager skulle have oplevet det grænseoverskridende at blive gjort opmærksom på af kontrolløren, at de tidligere havde mødtes. Dog skriver vi også, at det tidligere møde på baggrund af kontrollørens bemærkninger har været en vejledning i netop at undgå at få en afgift, hvorfor det var tænkt som en service. Alternativet havde været, at klager havde fået afgiften på den tidligere rejse.

**Klager:** Kontrolløren, som havde stået ved busstoppestedet og set os gå ombord, sagde intet, da jeg tjekkede mit kort ind. Han valgte i stedet at vente, til jeg sad ned, for så at udstede en bøde i stedet for blot at informere mig om fejlen. Havde han sagt, "Du skal tjekke et barn mere ind," ville jeg have gjort det uden at tøve.

At kontrolløren ikke sagde noget, da klager checkede ind, kan dels have skyldtes, at kontrollen ikke var startet endnu, og dels at kontrolløren reelt ikke vidste, hvor mange der var blevet checket ind på kortet. Det kan være svært at se fra afstand. Sidst, men ikke mindst er konstant kundevejledning heller ikke tænkt som del af kontroller. Det er ikke formålet med kontroller, at kontrollører skal gå rundt og vejlede alle, der rejser uden gyldig billet, og tilmed blive ved med at gøre det med de samme passagerer for de samme forseelser.

Som med andre typer afgifter og bøder er en pålagt afgift overordnet set et ønske om at forebygge, at rejsende ønsker at unddrage sig betaling ved at undlade at købe billet.

**Klager:** *"I stedet valgte han en straffende tilgang og udskev en bøde, som om jeg bevidst forsøgte at snyde, hvilket overhovedet ikke var tilfældet. Det giver indtryk af, at disse bøder ikke handler om at forhindre bevidst billetunddragelse, men snarere om at udnytte passagerers uskyldige fejl for økonomisk gevinst."*

Vi kan godt forstå, at det kan føles straffende at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi dog ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen. Afgiftssystemet er nødt til at eksistere for at forhindre gratister i busserne.

**Klager:** *"Jeg kræver følgende: 1. At bøden annulleres, da den blev udstedt urimeligt uden mulighed for, at jeg kunne rette en uskyldig fejl."*

Movia gør opmærksom på, at det fysiske Rejekort skal checkes ind inden rejsens start for at udgøre gyldig rejsehjemmel. Et senere C/i end ved først tilgængelige kortlæser vil ikke blive betragtet som gyldigt. Vi henviser også til samme punkt med hensyn til at checke flere ind, hvor vi gør opmærksom på, at ansvaret for, at det ønskede antal checkes ind, påhviler kunden.

Vi henviser til § 2.4.3:

#### **2.4.3. Brug af rejsekort**

*Rejekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.*

*Det er kundens eget ansvar at sikre sig at medrejsende, cykler og hunde er checket korrekt ind. Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.*

**Klager:** *"At Movia revurderer sin praksis, så passagerer får mulighed for at korrigere en fejl, inden en bøde udstedes."*

Hvis det blev muligt at korrigere egne fejl, ville unddragelse af betaling stige i uanede mængder, da snydere til hver en tid kunne lege, at de ikke kendte til rejsereglerne og slippe for afgifter ved kontrol. Derfor er det forhåbentligt helt utænkeligt, at dette nogensinde ville ske for noget trafikselskab.

**Klager:** *"At kontrollørens opførsel evalueres, så lignende uprofessionel og grænseoverskridende adfærd ikke gentager sig over for andre passagerer."*

Vi ser det ikke som upassende og uprofessionel opførsel at minde en kunde uden gyldig billet om, at vedkommende har fået vejledning tidligere, men ikke har forbedret sig for at få gyldig rejsehjemmel. Klager burde i princippet have fået afgiften tidligere, men slap, da vores kontrollør udøvede service i stedet for at udstede afgiften.

#### **Movias konklusion**

Movia fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet til et af de tre medrejsende børn. Som voksen kan man maksimalt have 2 gratis børn med på sin rejse. Der skal derfor betales for et tredje barn.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen, hvis det accepteres, at man kan få lov til at redigere sin rejsehjemmel, efter at rejsen er begyndt, da man ville kunne spille på, at man ikke kendte til rejsereglerne og slippe for en afgift. Derfor må man betale en afgift, når man ikke rejser med gyldig billet.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som ikke kan fremvise gyldig billet, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Movia finder det i sagen relevant, at kontrollørens to bemærkninger om at have mødt klager tidligere samme dag og givet hende vejledning passer med kontrollørens tidligere gå-seddel, hvor vi kan bekræfte gennem køretøjsnummeret, at klagers tidligere C/i samme dag blev givet i den bus, som kontrolløren tidligere havde skrevet en anden afgift i. Dermed kan vi altså sandsynliggøre, at klager skulle have modtaget vejledning tidligere, men stadig rejste uden gyldig billet på rejsen, hvor hun modtog sin afgift.

Vi mener på den baggrund, at hun i endnu mindre grad udfoldede rimelige bestræbelser på at sikre sig gyldig rejsehjemmel fra sin rejses start.

Baseret på sagens data, hvori det blandt andet bekræftes, at klagers C/i kun gjaldt til en enkelt voksen, finder Movia, at kontrolafgiften til klager er pålagt med rette.

### **Til dette har klageren anført:**

”Movia bygger deres argument på, at jeg tidligere samme dag skulle være blevet mødt af den pågældende kontrollør og vejledt omkring, hvordan man checker ekstra personer ind. Dette fremføres som en slags begrundelse for, at jeg burde have vidst, at mit Rejsekort kun dækkede to børn – og dermed have undgået bøden.

Det vil jeg gerne imødegå meget klart:

1. Jeg rejste ikke tidligere på dagen med tre børn – jeg rejste alene eller med min 8-årige datter TIL skole. Mit barn var efterfølgende i skole og hendes timer starter kl 9, hvilket jeg kan dokumentere.
2. Det var første gang, jeg rejste med tre børn på én gang, og det var fordi min datter havde en legeaftale. Det var altså ikke en gentagelse af en fejl – det var en uskyldig misforståelse i en ny situation.
3. Det giver ingen mening, at jeg skulle være blevet ”vejledt tidligere” om noget, jeg ikke havde gjort endnu. Kontrolløren kunne ikke have ”uddannet” mig i at checke flere ind, da jeg kun rejste som én voksen alene – og ikke i en situation, hvor der var grund til at diskutere børnebilletter.

Jeg har gentagne gange gjort det klart, at jeg ikke forsøgte at snyde – jeg tjekkede mit Rejsekort ind fuldt synligt. Jeg havde forstået, at børn under 12 rejser gratis, og jeg vidste ikke, at der var en grænse på to børn.

Havde jeg været opmærksom på det, havde jeg med glæde betalt.

At Movia i stedet bruger en ukorrekt fortolkning af mine tidligere rejser og påstår, at jeg blev vejledt i en kontekst, der ikke fandt sted, virker som en retorisk strategi for at afvise min klage – uden at forholde sig til de faktiske forhold.

Jeg fastholder, at:

- Jeg aldrig blev informeret om reglerne for medtagelse af flere børn
- Situationen, der udløste bøden, var første gang, jeg havde tre børn med
- Jeg ikke har fået nogen advarsel, men tværtimod blev mødt med en flirtende og upassende kommentar fra kontrolløren
- Jeg tilbød straks at betale, da jeg blev opmærksom på fejlen

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage højde for det menneskelige perspektiv i sagen, og se på proportionaliteten i Movias kontrolpraksis.”

### **Til dette har Movia anført:**

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt, idet klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel til det tredje medrejsende barn. Det er korrekt, at børn under 12 år kan medtages gratis pr. voksen, men højst to børn. Et tredje barn kræver gyldig billet.

Det er faktisk korrekt, at den kontrollør, som udstedte afgiften, tidligere samme dag havde ført kontrol i en anden bus, hvor klager havde tjekket sit Rejsekort ind. Det fremgår af køretøjs- og kontrolldata. Kontrolørens bemærkning om tidligere vejledning er således særdeles plausibel, og det ville virke usandsynligt, at en kontrollør skulle nedfælde sådan en bemærkning uden faktisk at have mødt klager tidligere samme dag, når også data fremgår så tydeligt.

Klagerens rejsekorthistorik for dagen viser desuden kun indtjekning for én voksen.

Vi gør opmærksom på, at passagerer skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel fra rejsens start. Man kan ikke ved kontrol ændre eller udvide sin billet for at undgå afgift. Det ville i praksis åbne for omgåelse af billetreglerne og unddragelse af betaling.

Vi må beklage, hvis klager oplevede kontrollen som ubehagelig, men bemærker samtidig, at hun tidligere på dagen kan have modtaget en mundtlig advarsel og ikke en kontrolafgift, hvilket i sig selv var en lempelig afgørelse.



Uanset om der var tale om en misforståelse, ændrer det ikke ved det objektive forhold. Der blev ikke forevist gyldig billet til det tredje barn. Dette er passagerens eget ansvar, og afgiften er derfor korrekt pålagt i henhold til gældende rejseregler.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand