

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0154
Klageren:	XX 2500 Valby
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden for gyldighedsområde på pendlerkort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke var klar over, at hun steg på bussen uden for zonerne på pendlerkortet, fordi hun var syg og stresset, samt at hun under billetkontrollen checkede ind i DSB-appen 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

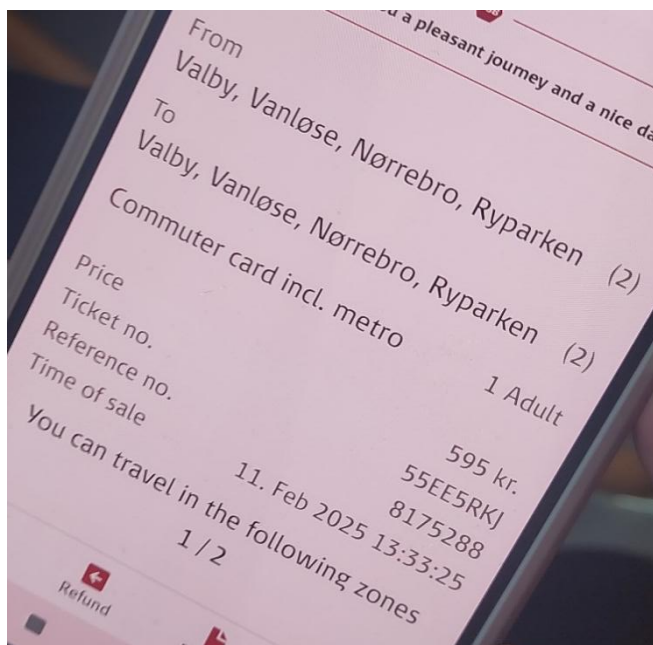
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 3. marts 2025 med buslinje 1A fra stoppestedet, Hvidovre Hospital, i zone 33. Forud for rejsen havde hun et gyldigt pendlerkort til zone 1 og 2.

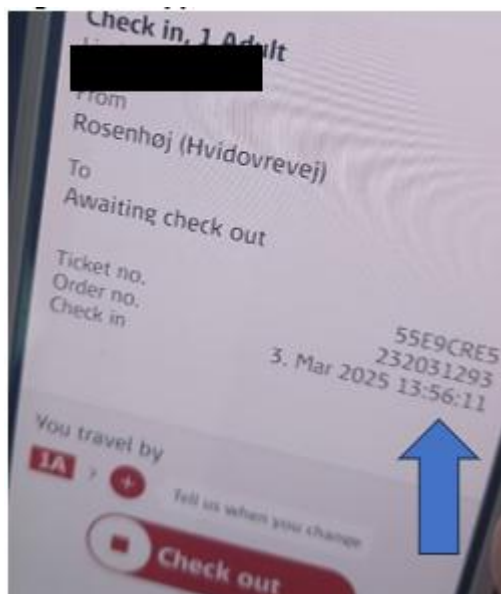
Ifølge klageren var hun stresset og ramt af sygdom, og derfor havde hun ikke ved stoppestedet været opmærksom på, at hun var uden for gyldighedsområdet på sit pendlerkort. Da kontrolløren efterfølgende steg på bussen og begyndte at kontrollere billetter, checkede hun dog ind i DSB-appen.

Kontrolløren loggede sin påstigning på bussen kl. 13:53:55 ved stoppestedet, Hvidovre Hospital, Indgang Øst. Ved billekontrollen fremviste klageren sit pendlerkort i DSB-appen, som var gyldigt til zonerne 1, 2, men ikke til zone 33.

Det fremviste pendlerkort:



Derudover fremviste klageren et check ind i DSB-appen, som var foretaget kl. 13:56:11:



Da klagerens pendlerkort ikke var gyldigt i zone 33, og klagerens check ind i DSB-appen var foretaget 2 minutter og 16 sekunder efter kontrollørens påstigning, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren anmodede den 5. marts 2025 Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun ikke havde været klar over, at hun var uden for de gyldige zoner på pendlerkortet, samt at hun havde checket ind i DSB-appen i bussen og fremvist dette ved billetkontrollen.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 4. april med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og at ved rejser uden for pendlerkortets gyldighedsområde skal der købes tillægsbillet inden påstigning.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Movia har fremlagt følgende:

Kontrollørens loggede tidspunkter:

Stop	Hvidovre Hospital, Indgang Øst
Påstigning	03-03-2025 13:53:55
Udstedt dato/tid	03-03-2025 14:00:27
Stået af	03-03-2025 14:05:30

Bussens køreplan:

Rute	Zone	Stoppesteder
Avedøre St. Naverporten	33	Avedøre St. Enghøj Gymnasium Pottemagerporten Naverporten
Rebslagerporten Avedøre Tværvej Brostykkevej		Avedørelejren Avedøre Skole Bredholtvej Brostykkevej
Avedøre Havnevej Kettevej Kettegård Allé		Hvidovre Hospital, Kollegiet Hvidovre Hospital, Hovedindgangen Hvidovre Hospital, Indgang Øst Sløjfer Hvidovre Hospital, Indgang Øst
		Arnold Nielsens Boulevard
Hvidovrevej Vigerslev Allé		Rosenhøj Hvidovregade Vigerslevvej
Folehaven		Søndervangs Allé Danhaven Hestehaven
Gammel Køge Landevej		Retortvej Folehaven
	2	

Bussens GPS, hvor det fremgår, at bussen forlod stoppestedet Hvidovre Hospital, Indgang Øst, kl. 13:54:34:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Hvidovre Hospital, Indgang Øst Sløjfen (30840)	● ●	13:49	13:49	13:44:00	13:53:29
2	Hvidovre Hospital, Indgang Øst (409)	● ●	13:50	13:50	13:53:57	13:54:34
3	Arnold Nielsens Boulevard (411)	● ●	13:51	13:51	13:55:23	13:55:32
4	Rosenhøj (2101)	● ●	13:52	13:52	13:56:49	13:57:13
5	Hvidovregade (7069)	● ●	13:53	13:53	13:57:56	13:57:56
6	Vigerslevvej (7093)	● ●	13:55	13:55	13:58:30	13:58:43
7	Søndervangs Allé (7094)	● ●	13:56	13:56	14:00:05	14:00:52
8	Danhaven (7095)	● ●	13:57	13:57	14:01:36	14:02:07

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at pendlerkort som regel anvendes af kunder, der ofte rejser den samme strækning i de zoner, som kunden har valgt, at kortet skal være gyldigt til.

Ankenævnet lægger derfor til grund, at hun den pågældende dag rejste en anden rute, end den vanlige, og der påhvilede klageren en særlig pligt til at sikre sig, at pendlerkortet var gyldigt til denne rejserute. Klageren kunne have orienteret sig ved stoppestedstavlen om, hvilken zone, stoppestedet lå i.

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i Movias buslinje 1A i zone 33, fordi hendes pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone. Parterne er enige om, at klageren allerede var i bussen, da kontrolløren steg på kl. 13:53:55, og at klageren gennemførte sit check ind i DSB-appen kl. 13:56:11.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at check ind i DSB-appen skal foretages inden påstigning.

Da klagerens check ind i DSB-appen således blev gennemført 2 minutter og 16 sekunder efter kontrollørens påstigning, finder ankenævnet, at klageren ikke havde checket ind rettidigt i henhold til rejsereglerne.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren efter det oplyste var ramt af sygdom og stress, da det uanset hendes helbredsmæssige situation, var hendes eget ansvar at have gyldig billet fra rejsens start.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 trafikselskaber § 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:

"Dear company, 03 march i had a meeting in the Hvidovre Hospital because of operation. After the meeting i was very stressed and lost. I can add the document from Hospital if you request. After meeting i went to bus. I have a monthly ticket till 16 of march for 01,02 zones. When i got into the bus, because of the stress I did not understand, that I got in bus not in 2 zone, but 22 zone. When controller checked me, I did not even understand, what's the problem, since I had my monthly ticket. I followed controllers instructions and got extra ticket. But also got a fine. I am asking to remove the fine, as I am Ukrainian refugee, and 1000 dkk is very big money for me - it is haft if my monthly living expenses. I understand it was my mistake, but i really was stressed. I am trying always to follow the rules and this was not intentional. Thank you, XX My monthly ticket no. 55EE5RKJ Reference no. 8175288

Sagsbehandler YY idømte en bøde under henvisning til, at jeg ikke havde billet.

Spørgsmål, som jeg ikke fik svar på.

1. Hvorfor tog sagsbehandleren ikke højde for, at jeg havde billet til to zoner?
2. Hvorfor tog sagsbehandleren ikke højde for, at jeg var i en stresset situation, ikke forstod sproget og var syg? 'Jeg købte en ekstra onlinebillet til rejsezone, da arbejderen gik til den anden side af bussen for at tjekke de andre.' Jeg havde stadig ikke fået en bøde. Da han kom tilbage til mig, havde jeg allerede en elektronisk billet til zonen og en billet til to zoner.
3. Hvorfor ignorerede sagsbehandleren fuldstændig, tog ikke hensyn til, at jeg fremlagde et dokument om mit ophold på hospitalet og forberedelse til operationen? Jeg var på vej tilbage fra hospitalet, jeg var i en stressende, kritisk situation.
4. Hvorfor oplyste sagsbehandleren ikke i svaret på min klage de omstændigheder, der fritager mig for at betale en bøde i henhold til loven?
5. Hvorfor har sagsbehandleren ikke angivet, på grundlag af hvilken lov eller reguleringsret, det er nødvendigt at betale nøjagtigt 1.000 CZK og ikke f.eks. 50 CZK?
6. Hvorfor tog sagsbehandleren ikke højde for min vanskelige situation som migrant fra Ukraine? Da jeg modtager 5600 kr om måneden, betaler jeg 2680 for bolig. Jeg betaler 600 kroner for en busbillet hver måned. Jeg skal også købe medicin. Efter at have betalt bøden har jeg 30 kr. om måneden tilbage til leveomkostninger, jeg vil være på randen af sult.
7. Sagsbehandleren tog ikke hensyn til bestemmelserne i loven, kapitel 4A, passagerrettigheder og internationale konventioner. Kapitel 5

Bestemmelser om betaling for kontrol og bøder. Punkt 3.?

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2024/1041>

Stk. 3. Ved udmålingen af straffen efter stk. 1 og 2 tages der særligt hensyn til den økonomiske fordel, der er opnået eller iværksat som følge af den pågældende overtrædelse, samt overtrædelsens karakter.

I betragtning af ovenstående anmoder jeg om, at bøden på 1.000 CZK annulleres og nedsættes.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that the complainant did not present a valid ticket on the inspectors’ inquiry on the bus.

On the day in question, XX did not present a valid ticket as her commuter pass did not have the necessary zone 33 included in which she travelled when meeting the inspector. The inspection took place in zone 33, where she presented a commuter pass with only zones 1 and 2 included.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4, where it says that the Danish Travel System is based on self-service exclusively. That means that a customer is responsible for carrying a valid ticket and the customer can present it during the whole journey. A customer must ensure that the ticket is in accordance with requirements; hereby ensure that the commuter pass has the necessary zones for the travel. In this case, it means that Liudmyla is responsible herself for ensuring that the of zones on her commuter pass is sufficient for her travel.

If you travel outside the zones on your commuter pass, you must order a supplementary ticket before the bus leaves the zones on your commuter pass. If you board the bus in another zone, you must purchase a ticket before commencing your journey.

If you want to use the digital travel card in a zone that is not on your commuter card, you must make sure you are checked in before boarding the bus. The new digital service is a mobile product, and therefore the same rules apply as for regular mobile tickets; namely that the ticket must be received before boarding. We refer to § 2.4.2.

2.2. Customer categories

It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.

The customer can extend the journey by purchasing more zones/a new single ticket for the ordinary travel document. The purchase must be made while the ordinary travel document is still valid. The rules for purchase and use of a supplementary single ticket/new single ticket adhere to the general rules for purchase of travel documents. In DOT, the customer can extend the journey by purchasing a one-zone additional single ticket for a Commuter Pass. If the

customer is to travel further than one zone, or if the customer is using another travel document, the journey may be extended by purchasing a new single ticket.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

2.6. Inspection of travel documents

If a valid travel document cannot be presented on request during inspection, it will not be possible to have to get a reduction or cancellation of an inspection fee by subsequent presentation of travel documents.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.

Inspection fee

On the day in question, the Inspection Team boarded the bus at Hvidovre Hospital, Indgang Øst at 13:53:55, which is located in zone 33. At the time of boarding, the inspector noticed that the complainant was already on the bus. Cf. the complainant's own complaint, she declares that she agrees with this claim.

Hvor steg du på bussen?: Hvidovre Hospital

On the bus route of 1A, we see that the complainant started her journey in zone 33.

Rute	Zone	Stoppesteder
Avedøre St. Naverporten	33	Avedøre St. Enghøj Gymnasium Pottemagerporten Naverporten
Rebslagerporten		Avedørelejren
Avedøre Tværvæg Brostykkevej		Avedøre Skole Bredholtvej Brostykkevej
Avedøre Havnevej Kettevej Kettegård Allé		Hvidovre Hospital, Kollegiet Hvidovre Hospital, Hovedindgangen Hvidovre Hospital, Indgang Øst Sløjfer Hvidovre Hospital, Indgang Øst
		Arnold Nielsens Boulevard
Hvidovrevej Vigerslev Allé		Rosenhøj Hvidovregade Vigerslevvej
Folehaven		Søndervangs Allé Danhaven Hestehaven
Gammel Køge Landevej		Retortvej Folehaven
	2	

As the complainant was unable to present a valid ticket, she was issued a fine at 14:00:27 with the reason "Billet mgl. zoner" → "ticket missing zones".

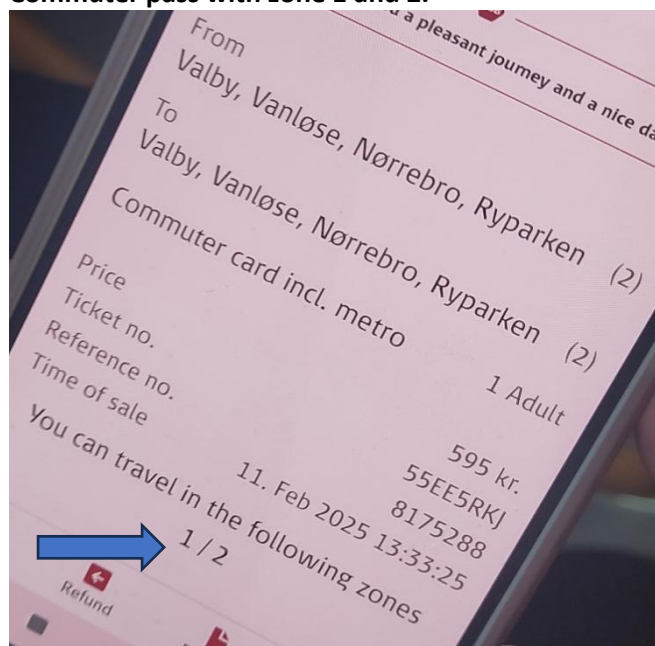
Årsag	Billet mgl. zoner
-------	-------------------

Stop	Hvidovre Hospital, Indgang Øst
Påstigning	03-03-2025 13:53:55
Udstedt dato/tid	03-03-2025 14:00:27
Stået af	03-03-2025 14:05:30

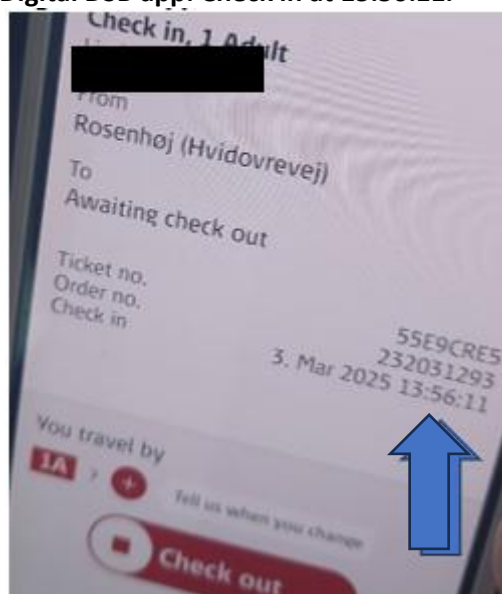
Comments and decision

During the inspection, complainant presented a commuter pass containing only zones 1 and 2 including a digital DSB app, from which it appears that she made a C/I at 13:56:11.

Commuter pass with zone 1 and 2.



Digital DSB app: Check in at 13:56:11.



According to the tour overview of the bus in question, the bus departed Hvidovre Hospital, Indgang Øst at 13:54:33 in zone 33.

Therefore, the C/I made at 13:56:11 on the DSB app is not considered as a valid travel document, as this C/I must be made prior to boarding.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Hvidovre Hospital, Indgang Øst Sløjfen (30840)	● ●	13:49	13:49	13:44:00	13:53:29
2	Hvidovre Hospital, Indgang Øst (409)	● ●	13:50	13:50	13:53:57	13:54:34
3	Arnold Nielsens Boulevard (411)	● ●	13:51	13:51	13:55:23	13:55:32
4	Rosenhøj (2101)	● ●	13:52	13:52	13:56:49	13:57:13
5	Hvidovregade (7069)	● ●	13:53	13:53	13:57:56	13:57:56
6	Vigerslevvej (7093)	● ●	13:55	13:55	13:58:30	13:58:43
7	Søndervangs Allé (7094)	● ●	13:56	13:56	14:00:05	14:00:52
8	Danhaven (7095)	● ●	13:57	13:57	14:01:36	14:02:07

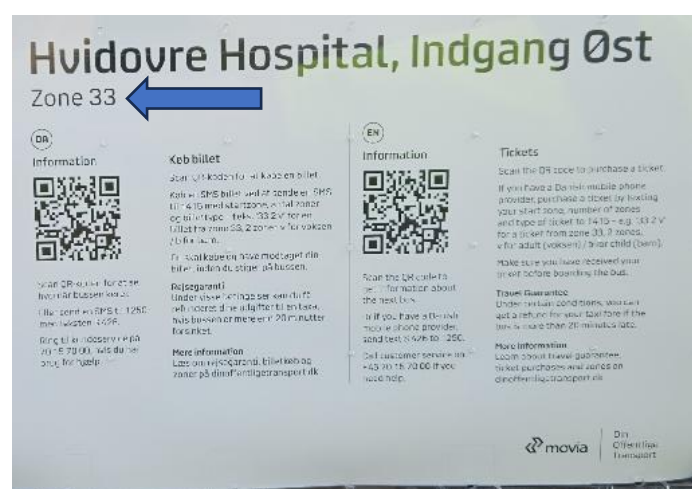
Extract from the appeal case

"After the meeting i was very stressed and lost. I can add the document from Hospital if you request."

Movia cannot consider personal challenges and individual problems of travelers. The travel system is based on self-service, and therefore you must ensure that you have a valid ticket before boarding.

"When i got into the bus, because of the stress I did not understand, that I got in bus not in 2 zone, but 22 zone. When controller checked me, I did not even understand, what's the problem, since I had my monthly ticket. I followed controllers instructions and got extra ticket. But also got a fine."

It is clearly stated on the complainant's commuter card which zones she is allowed to travel in, just as it is written at the bus stop in which zone the bus departs from.



1A Avedøre St.

Hvor ofte kører bussen?

Cirka-tider	kl. 0 - 6	kl. 6 - 9	kl. 9 - 15	kl. 15 - 18	kl. 18 - 24
Hverdage	Hvert 45. min fra kl. 00.30	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 10. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Lordage	Hvert 30. min fra kl. 00.30	Hvert 20. min	Hvert 15. min	Hvert 15. min	Hvert 20. min til kl. 23.45
Søn- og helligdage	Hvert 30. min fra kl. 00.30	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min til kl. 23.45

Ring til kundeservice på tlf. 70 15 70 00, hvis du har brug for hjælp.

Få information om næste bus

Scan QR-koden eller send en SMS til 1250 med teksten S 426

Stoppested: Hvidovre Hospital Indgang, Hvidovre Hospital, Koldingvej, Avedøre Hospital, Kollingsvej, Bredholtvej, Avedøre skole, Næstport, Pottemagerporten, Enghol Gymnasium, Avedøre St.

Zone 33

When ordering a Commuter Pass in the ticket app, you have the option to search for your journey. The app will show you different combinations of zones based on the different ways to get from A to B. It is important that you choose a Commuter Pass that covers the zones you are travelling in. The app only makes suggestions - you must pay attention to yourself, that you only travel in the zones you have a valid ticket for.

If you travel outside the zones on your commuter pass, you must order a ticket before the bus leaves the zones on your commuter pass. If you board the bus in another zone, you must purchase an extension ticket before commencing your journey. As the complainant started her journey in a foreign zone, she should have ordered a supplementary ticket before boarding or alternatively a cash ticket directly when boarding.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4, where it says that the Danish Travel System is based on self-service exclusively. That means that a customer is responsible for carrying a valid ticket and the customer can present it during the whole journey.

Movia does not take into consideration whether the lack of a valid ticket is caused by intentional fraud, overlooking/forgetfulness or otherwise. An inspection fee is issued when a customer cannot present a valid ticket at the ticket inspection.

Movias conclusion

Movia maintains the inspection fee, since the complainant travelled in zone 33, which she had not paid for.

The travel system is based on self-service, and therefore it is the customers own responsibility to ensure that the delivered corresponds to what is requested. We think that there exist sufficient guidelines when purchasing tickets and commuter passes. For example, it is always possible for customers to be orientated in the zone system at the bus stop, on Rejseplanen.dk or on the display inside the bus.

By orienting yourself at the bus stop and on your commuter card about zones, a customer should know when travelling with a valid ticket or not. Therefore, boarding takes place at own risk if one boards the bus despite having wrong zones.

The complainant's later check-in on the DSB app is not to be considered valid, as she should have checked in before boarding if she wanted to travel on her app.

We will point out that it is not a condition that fraud or other deliberate evasion of payment has been involved in the reason for not having valid ticket before a fee is issued. The issuance is determined by whether the customer can present a valid ticket or not.

Movia maintains the inspection fee since the complainant could not present a valid ticket. In situations where valid tickets cannot be presented upon request, it is expected to pay a fine. This basic rule is a prerequisite for the self-service transport system, which takes place in the Capital area. “

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand