

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0365
Klageren:	XX 2900 Hellerup
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 sin mobilbillet inden påstigning og steg på samtidig med kontrolløren
Movia gør gældende:	at klagerens mobilbillet var købt og modtaget efter kontrollørens påstigning og efter bussens afgang fra stoppestedet
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 26. februar 2026 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 27. august 2025 i buslinje 6A.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Rigshospitalet Syd, kl. 13:22:26.

Klageren gør gældende, at hun også steg på bussen ved stoppestedet, Rigshospitalet Syd, som bussen forlod kl. 13:22:36.

Klageren bestilte billetten kl. 13:23:17 og modtog den på sin telefon kl. 13:23:29.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:29:12, og kontrolløren noterede, at klageren allerede befandt sig i bussen, da han steg på.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun købte sin billet inden påstigning, samt at hun steg på samtidig med kontrolløren.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren havde købt sin mobilbillet efter bussens afgang fra stoppestedet.

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 GPS:

#	Stoppested	Stopindikator		Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	Jagtvej (7045)	●	●	13:21	13:21	13:19:04	13:19:23
22	Arresøgade (7046)	●	●	13:21	13:21	13:19:52	13:20:08
23	Nørre Campus (6017)	●	●	13:23	13:23	13:20:58	13:21:08
24	Rigshospitalet Syd (6018)	●	●	13:24	13:24	13:22:05	13:22:36
25	Sølvtorvet (28274)	●	●	13:27	13:27	13:24:15	13:25:04
26	Georg Brandes Plads (6020)	●	●	13:28	13:28	13:26:04	13:26:15
27	Nørreport St. (6584)	●	●	13:30	13:30	13:27:42	



Log fra kundens køb i billet-app:

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1001
BILLETNUMMMER: 2797511216V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 27 Aug 2025 - 13:23:29	SØGEMETODE FRA: Min lokation (55693199, 12567153): Rigshospitalet Syd (Fredensgade) (01)
BILLET GYLDIG TIL: 27 Aug 2025 - 14:38:29	SØGEMETODE TIL: Stop: Nørreport St. (01)
PRIS: 24,00 kr.	

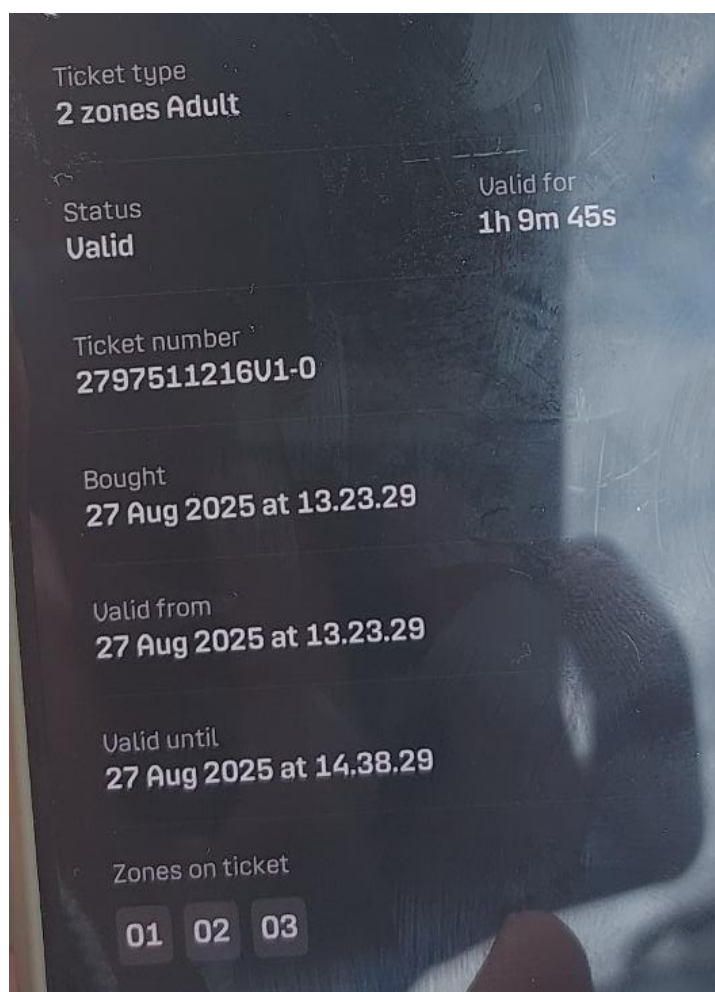
Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	27 Aug 2025 - 13:23:17
Gennemført	Betaling gennemført	27 Aug 2025 - 13:23:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	27 Aug 2025 - 13:23:34
Gennemført	Billet åbnet	27 Aug 2025 - 13:23:34

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Rigshospitalet Syd
Påstigning	27-08-2025 13:22:26
Udstedt dato/tid	27-08-2025 13:29:12
Stået af	27-08-2025 13:30:06
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Kunden er i bussen da jeg stiger på og tjekker ind efter min påstigning

Den i bussen fremviste mobilbillet:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, 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.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontroltidspunktet, 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.

I den konkrete sag modtog klageren mobilbilletten kl. 13:23:29, hvilket er 55 sekunder efter busens afgang fra stoppestedet, Rigshospitalet Syd, hvor klageren ifølge sine oplysninger steg ombord.

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 trafikelskaberne – 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 trafikelskaber § 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 mobilklippe kort 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