

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0380
Klageren:	XX 2300 København S
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 grundet travlhed og tekniske problemer først modtog mobilbilletten efter påstigning
Movia gør gældende:	at klageren først købte sin mobilbillet efter påstigning, samt at der var tale om en tilkøbsbillet, som ikke grænsede op til zonerne på klagerens pendlerkort
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 17. december 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 21. august 2025 i buslinje 400S.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Psykiatrisk Center Ballerup, i zone 42 som bussen forlod kl. 15:06:29.

Klageren modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 15:06:39.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Psykiatrisk Center Ballerup, kl. 15:06:11.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 15:10:53.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde travlt med at komme hjem til sin søn, der var alene hjemme. Af frygt for at blive forsinket, købte hun derfor sin mobilbillet i bussen i stedet for inden påstigning.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens mobilbillet var købt og modtaget 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 og yderligere anført, at der var tale om en tilkøbsbillet til én zone, som ikke var gyldig i tillæg til klagerens pendlerkort til zonerne 01 og 02, idet klageren steg på bussen i zone 42, som ikke grænser op til zonerne 01 eller 02. Klageren kunne derfor ikke rejse på en tilkøbsbillet, men skulle i stedet have købt en 2-zonersbillet.

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 køreplan:

Rute	Zone	Stoppesteder
Isøj St. Isøj Stationsvej Industribuen	55	Isøj St. Mosegårdsstien Industridalen
Isøj Stationsvej		Broenge Vejleåvej Tåstrup Valbyvej
Hveen Boulevard Bornholms Allé Høje Taastrup St. Gregersensvej Helgesøj Allé	66	Køgevej City 2 Høje Taastrup St. Teknologisk Institut Hveen Boulevard
	54	
	43	
Sydbuen Hold-an Vej		Sydbuen Hedegårdscenret
Banegårdspladsen Hold-an Vej Ring 4	42	Psykiatrisk Center Balleru Ballerup St. Ballerup Rådhus Ballerup Byvej Digterparken
		Nordbuen Sortemosevej Åvej, Ring 4 Værebroparken Granvej
Hillerød motorvejen Vadstrupvej	41	

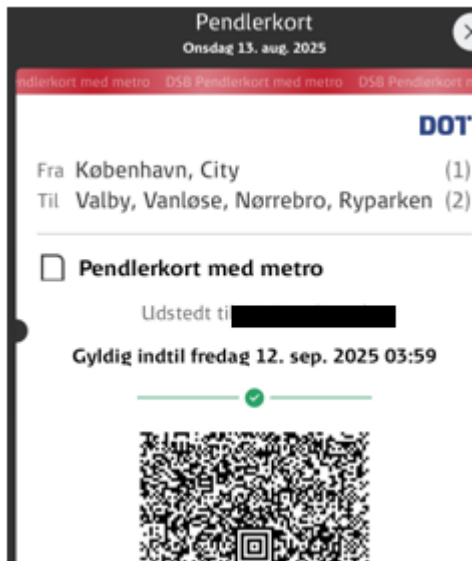
Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
22	Hedegårdscenret (4522)	● ●	15:02	15:02	15:04:47	15:04:56
23	Psykiatrisk Center Ballerup (3561)	● ●	15:03	15:03	15:06:13	15:06:29
24	Ballerup St. (52625)	● ●	15:07	15:07	15:09:15	15:10:33
25	Ballerup Rådhus (2127)	● ●	15:08	15:08	15:18:03	15:19:00
26	Via (25352)	● ●	15:09	15:09	15:19:38	15:19:38
27	Ballerup Byvej (29882)	● ●	15:10	15:10	15:22:17	15:22:28
28	Digterparken (3783)	● ●	15:12	15:12	15:23:34	15:23:41
29	Nordbuen (4420)	● ●	15:14	15:14	15:24:45	15:24:54

Log fra kundens køb i billet-app:



Klagerens pendlerkort:



Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Psykiatrisk Center Ballerup
Påstigning	21-08-2025 15:06:11
Udstedt dato/tid	21-08-2025 15:10:53
Stået af	21-08-2025 15:11:29

Bemærkning
[redacted]
[redacted]. Kunden har købt en Tilkøbsbillet da jeg stiger på.
Kunden har desuden et månedskort hvor hun mangler zone
042.

Kunden var allerede i bussen da jeg stiger på. [redacted] 21-08-2025 15:19:02

Zonekort over hovedstadsområdet:

monopol lignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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 mobilklippe kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stempler giver ret til.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand