

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0386
Klageren:	XX 2665 Vallensbæk Strand
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 billet, så snart hun var steget på bussen, og at hendes telefon var langsom til at modtage og vise billetten
Movia gør gældende:	at klageren købte og modtog sin billet efter påstigning
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 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 2. september 2025 i buslinje 22.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Kornmarksvej, som bussen forlod kl. 10:25:28.

Klageren modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 10:26:43.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Kirkebjerg Torv, kl. 10:06:56 og var således ombord, da klageren steg på.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 10:33:10.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun begyndte at købe sin billet, så snart hun var steget ombord, men at hendes telefon var langsom og derfor gik der noget tid, før billetten kom frem.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren havde købt og modtaget sin mobilbillet 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 GPS:

#	Stoppested	Stopindikator		Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
68	Kornmarksvej (6811)	●	●	10:21	10:21	10:25:12	10:25:28
69	Banemarksvej 40 (6812)	●	●	10:21	10:21	10:26:01	10:26:01
70	Rugmarksvej (6813)	●	●	10:22	10:22	10:26:46	10:27:09
71	Plovmarksvej (10537)	●	●	10:23	10:23	10:27:44	10:27:57
72	Glostrup St., Glosemosevej (2923)	●	●	10:25	10:25	10:29:54	



Log fra kundens køb i billet-app:

Billet information

BILLETTYPE:
Zonebillet

PASSAGERTYPE:
Voksen

STAMKORTNUMMER:
IKKE OPLYST

STARTZONE:
1043

BILLETNUMMER:
2585384817V1

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

VARENUMMER:
30

ANTAL GYLDIGE ZONER:
19

BILLETSTATUS:
Udløbet

GYLDIGE ZONER:
1002, 1030, 1031, 1032, 1033, 1041,
1042, 1043, 1044, 1052, 1053, 1054,
1055, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066,
1067

BILLET GYLDIG FRA:
02 Sep 2025 - 10:26:43

BILLET GYLDIG TIL:
02 Sep 2025 - 11:56:43

SØGEMETODE FRA:
Min lokation (55656424, 12378146):

Kornmarksvej (Banemarksvej) (43)

PRIS:
30,00 kr.

SØGEMETODE TIL:
Stop: Vanløse St. (02)

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	02 Sep 2025 - 10:26:25
Gennemført	Betaling gennemført	02 Sep 2025 - 10:26:43
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Sep 2025 - 10:26:43
Gennemført	Billet åbnet	02 Sep 2025 - 10:26:51
Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Sep 2025 - 10:26:51

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Kirkebjerg Torv
Påstigning	02-09-2025 10:06:56
Udstedt dato/tid	02-09-2025 10:33:10
Stået af	02-09-2025 10:35:24
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning

Kd steg på ved kornmarksvej og satte sig ned. Da jeg henvendte mig kd havde de ikke købt en billet endnu. Kd køber så en billet på dot og selvom jeg sagde at den skal være klar inden hun kommer ind. Kd ville så ikke samarbejde og derfor fik jeg hjælp af øa

02-09-2025 10:36:38

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.

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 forretningskadelige, 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.

”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 kundeprofil 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
Nævnnsformand