

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0437
- Klageren:** XX  
2750 Ballerup
- 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 han havde købt og modtaget sin mobilbillet inden påstigning, og at Movias afgørelse om for sen modtagelse må skyldes fejl i tidsregistreringen
- Movia gør gældende:** at klageren modtog sin mobilbillet 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 17. juni 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://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 3. oktober 2025 i buslinje 400S.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Ballerup St., som bussen forlod kl. 07:53:26.

Klageren modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 07:53:32.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Ballerup St., kl. 07:51:22.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 07:56:35.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde købt sin mobilbillet, inden han var steget på bussen.













Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først havde købt og modtaget mobilbilletten 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.
24	Ballerup St. (52625)	 	07:50	07:50	07:50:36	07:53:26
25	Ballerup Rådhus (2127)	 	07:51	07:51	07:56:37	07:58:11
26	Via (25352)	 	07:52	07:52	07:59:08	07:59:08
27	Ballerup Byvej (29882)	 	07:53	07:53	08:02:56	08:03:15
28	Digterparken (3783)	 	07:55	07:55	08:04:26	08:04:37
29	Nordbuen (4420)	 	07:57	07:57	08:06:19	08:06:34

Log fra kundens køb af SMS-billet:

## Messages

CREATED ▾	DELIVERED	TYPE
03/10/2025 07:53:32	03/10/2025 07:53:33	Ticket
03/10/2025 07:53:31	03/10/2025 07:53:31	Confirmation
03/10/2025 07:53:23	03/10/2025 07:53:24	Get confirmation
03/10/2025 07:53:23	03/10/2025 07:53:23	New order

Foto af den fremviste SMS-billet:



Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Stop	Ballerup St.
Påstigning	03-10-2025 07:51:22
Udstedt dato/tid	03-10-2025 07:56:35
Stået af	03-10-2025 08:05:51

Kunden stod på bussen i Ballerup st. Kunden sagde at har løbet efter bussen, jeg set ikke og chaufføren set hele ikke. Efter stod på bussen, kunden var på vej at sætte sig og efter set mig, kunden tog mobiltelefon og købte 1415 billet. Jeg set kunden købte billet og forklarede at man ikke købe billet i bussen.

03-10-2025 08:02:14

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data og kontrollørens notat, 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 kontrolltidspunktet, 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 trafiksselskaberne – 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. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

## **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.

### **”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  
Nævnensformand