

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0456
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY 4600 Køge
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 500 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen
Klageren gør gældende:	at sønnens mobiltelefon var ude af funktion, hvorfor sønnen fik sin veninde til at købe en sms-billet til ham efter påstigning
Movia gør gældende:	at den mobilbillet, som klagerens søn fremviste i bussen, var modtaget 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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 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 500 kr., som klagerens søn blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 21. oktober 2025 i buslinje 101A.

Klagerens søn steg på bussen ved stoppestedet, Køge st., som bussen forlod kl. 18:16:49.

Klagerens søn modtog mobilbilletten kl. 18:17:11.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Ølby st., kl. 18:03:27 og var således allerede ombord, da klagerens søn steg på bussen.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 18:19:07.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hans søn havde kunnet fremvise en mobilbillet til kontrolløren, og at mobilbilletten således var modtaget inden tidspunktet for billetkontrol.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at den fremviste mobilbillet var modtaget efter påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, og har begrundet dette med, at sønnens telefon var ude af funktion, hvorfor han fik sin veninde til at bestille en mobilbillet til ham straks efter påstigning og inden kontrolløren påbegyndte billetkontrol.

Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften.

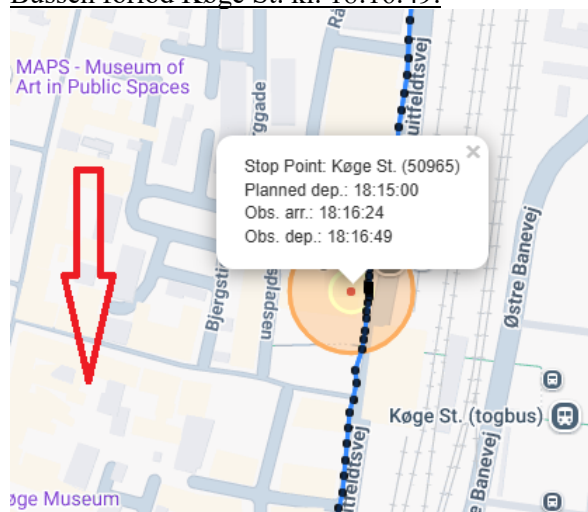
Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator		Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Ølby St. (30800)	●	●	18:04	18:04	17:59:00	18:04:15
2	Karløsevej, Ølby St. (52884)	●	●	18:04	18:04	18:05:50	18:05:50
3	Køge Sygehus (5613)	●	●	18:06	18:06	18:07:17	18:07:29
4	Via (54153)	●	●	18:07	18:07	18:08:21	18:08:21
5	Norsvej (5614)	●	●	18:09	18:09	18:09:54	18:09:54
6	Uglevej (5615)	●	●	18:10	18:10	18:10:57	18:11:28
7	Møllebo Omsorgscenter (5163)	●	●	18:12	18:12	18:13:05	18:13:17
8	Bjerggade (5165)	●	●	18:14	18:14	18:14:46	18:14:55
9	Køge St. (50965)	●	●	18:15	18:15	18:16:24	18:16:49
10	Fændediget (5344)	●	●	18:16	18:16	18:18:06	18:18:06

GPS-data på kort:

Bussen forlod Køge St. kl. 18:16:49.



Mobilbilletten modtages kl. 18:17:11.





Kontrollørens logning i systemet:

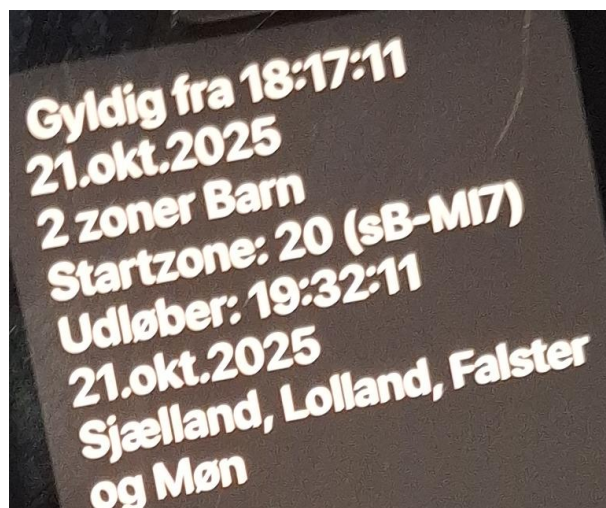
Stop	Ølby St.
Påstigning	21-10-2025 18:03:27
Udstedt dato/tid	21-10-2025 18:19:07
Stået af	21-10-2025 18:23:25

Årsag Mobilbillet købt efter påstigning

Kunden stiger på Køge st og siger han s telefon ikke virkede så hans veninde køber den foran mig

21-10-2025 18:21:09

Foto af den fremviste sms-billet:



Fra billetbestillingssystemet:

Messages

Download

CREATED	DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
21/10/2025 18:17:11	21/10/2025 18:17:13	Ticket		Gyldig fra 18:17:11 21.okt.202
21/10/2025 18:17:10	21/10/2025 18:17:10	Confirmation	JA	
21/10/2025 18:17:04	21/10/2025 18:17:08	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar me
21/10/2025 18:17:04	21/10/2025 18:17:04	New order	20 2 b	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klagerens søn 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 klagerens søn pålagt med rette, og sønnen burde inden påstigning have sikret sig, at hans telefon virkede, hvis det var den, han ville købe sin rejsehjemmel på, og når han opdagede, at den ikke virkede, skulle han inden påstigning have sikret sig, at veninden havde modtaget mobilbilletten på sin telefon, når det var hende, der skulle købe hans rejsehjemmel.

Som følge af det anførte, 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 375 kr. til børn 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 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 375 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 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