

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0491
Klageren:	XX 2600 Glostrup
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 mobilbilletten straks ved indstigning, mens bussen stadig holdt stille.
Movia gør gældende:	At klageren først modtog mobilbilletten 6 sekunder efter, at kontrolløren steg på bussen, hvorfor hun ikke havde gyldig billet ved påstigning i bussen.
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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Sagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 27. oktober 2025 i buslinje 149.

Klageren bestilte sin mobilbillet kl. 11:53:52 ved Glostrup Station, inden hun satte sig ind i bussen. Købet blev dog først gennemført kl. 11:54:08, hvor hun modtog mobilbilletten på sin telefon.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved Glostrup Station kl. 11:54:02.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 11:57:30.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun allerede havde bestilt mobilbilletten inden påstigning, og at hun modtog den på sin telefon, mens bussen stadig holdt stille.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først modtog sin mobilbillet 6 sekunder efter, at kontrolløren steg på bussen ved Glostrup Station.

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 at det er uden betydning, at bussen endnu ikke var i bevægelse, da klageren modtog sin mobilbillet på telefonen, fordi ansvaret for at sikre sig en gyldig billet inden påstigning alene påhviler klageren.

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:

Log fra kundens køb i billet-app:

Billet information

<p>BILLETTYPE: Zonebillet</p> <p>STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST</p> <p>BILLETNUMMER: 2832763192V1</p> <p>VARENUMMER: 30</p> <p>BILLETSTATUS: Udløbet</p> <p>BILLET GYLDIG FRA: 27 Okt 2025 - 11:54:08</p> <p>BILLET GYLDIG TIL: 27 Okt 2025 - 13:09:08</p> <p>PRIS: 24,00 kr.</p>	<p>PASSAGERTYPE: Voksen</p> <p>STARTZONE: 1043</p> <p>SLUTZONE: IKKE OPLYST</p> <p>ANTAL GYLDIGE ZONER: 9</p> <p>GYLDIGE ZONER: 1031, 1032, 1033, 1042, 1043, 1044, 1053, 1054, 1055</p> <p>SØGEMETODE FRA: Min lokation (55663424, 12396909):
Glostrup St. (Banegårdspladsen)</p> <p>SØGEMETODE TIL: Stop: Smedeland (Fabriksparken)</p>
--	--

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	27 Okt 2025 - 11:53:52
● Gennemført	Betaling gennemført	27 Okt 2025 - 11:54:08

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Glostrup St.
Påstigning	27-10-2025 11:54:02
Udstedt dato/tid	27-10-2025 11:57:30
Stået af	27-10-2025 12:07:33

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 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 trafikskaberne – 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 trafikskaber § 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