

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0502
- Klageren:** XX
2450 København SV
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var i gang med at dokumentere, at bussen var forsinket, da den ankom til stoppestedet og derfor ikke fik købt billet inden påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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:

Klageren rejste den 27. november 2025 med Movias buslinje 17.

Kontrollører steg på bussen kl. 08:31:53 ved stoppestedet Ellebjergvej for at foretage billetkontrol. Fire stoppesteder senere steg klageren på bussen ved stoppestedet Alliancevej.

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel kl. 08:43:14 kunne klageren ikke forevise gyldig billet eller andet gyldigt rejsehjemmel. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for rejse uden billet.

Klageren gjorde samme dag indsigelse mod kontrolafgiften og oplyste, at hun var i gang med at dokumentere forsinkelser på buslinjen, da bussen ankom, og at hun derfor ikke nåede at købe billet inden påstigning.

Movia fastholdt efterfølgende kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet og til, at passageren skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at den kollektive trafik fungerer efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar at have gyldig billet eller andet gyldigt rejsehjemmel inden påstigning.

Det følger videre af de fælles landsdækkende rejseregler, at mobilbilletter skal være endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning, og at passagerer, som ikke på forlangende kan forevise gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift.

Det af klageren anførte om, at hun var i gang med at dokumentere busforsinkelsen, kan efter ankenævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes herved, at eventuelle forsinkelser ikke fritager passageren for kravet om at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse.

Ankenævnet finder herefter, at Movia var berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift på 1.000 kr.

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 selvbetjeningsystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver skaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, 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 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg kører jævnligt med bus 17. Desværre er der urimelige forsinkelser og aflyste afgang, og jeg er derfor blevet rådgivet til at skrive klager hver gang bussen, som sådan set er hver gang er forsinket eller aflyser sin afgang.

Bussen i dag var naturligvis forsinket igen igen, og man når ikke sit andet transportmiddel. Bussen kommer og jeg er ved at skrive og tage billeder af afgangstidspunkter og mere, men er nødt til at hoppe på bussen for at nå det - var allerede forsinket. Vi nåede kun at køre i 30 sekunder. Jeg havde en levende chance for at nå at checke ind, men jeg fik en kontrolafgift alligevel. Det er det - som jeg klager over.

Jeg håber naturligvis at få medhold i min klage, så jeg ikke skal betale 1000kr til noget jeg i forvejen punger penge ud til hver dag, som ikke kører optimalt. Jeg bor i et område, hvor der kun kører denne ene bus."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25115822, som blev udstedt den 27.11.2025 i buslinje 17. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Der blev ved billetkontrollen kun fremvist et kørekort og intet andet der kunne minde om en billet.

Jf. § 2.4 er det kundens eget ansvar at sikre sig, at det ønskede svarer til det udleverede. Når man rejser, skal man derfor selv sørge for, at man har en billet. Rejser man på mobilprodukter, skal disse være på den mobile enhed, inden man stiger på. Kravet om gyldig billet gælder uanset, om bussen kommer tidligere, senere eller som forventet.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog, en metro eller en letbane, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Det er kundens ansvar, at Rejsekort er korrekt indstillet til den/de kunder, der rejser på kortet, dvs. korrekt kundetype, antal rejsende samt hunde og cykler.

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.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg den 27.11.2025 kl. 08:31:53 på buslinje 17 ved Ellebjergvej for at foretage billetkontrol i bussen. Fire stoppesteder efterfølgende steg klager på ved Alliancevej ifølge både klager selv og kontrolløren.

Hvor steg du på bussen?: Alliancevej

Bemærkning

Steg på ved alliancevej. Kørekort fremvist

Kontrolløren skrev en bemærkning om, at klager skulle have glemt at købe billet.

Kunden havde glemt at købe billet

27-11-2025 08:43:55

Rejser man uden gyldig billet, skal man være forberedt på at betale en kontrolafgift. Da klager kun kunne fremvise et kørekort, fik hun derfor udstedt en afgift kl. 08:43:14.

Stop	Ellebjergrvej
Påstigning	27-11-2025 08:31:53
Udstedt dato/tid	27-11-2025 08:43:14
Stået af	27-11-2025 08:58:12

Kommentarer og afgørelse

Movia modtog klagers indsigelse samme dag, hvori klager blandt andet skrev:

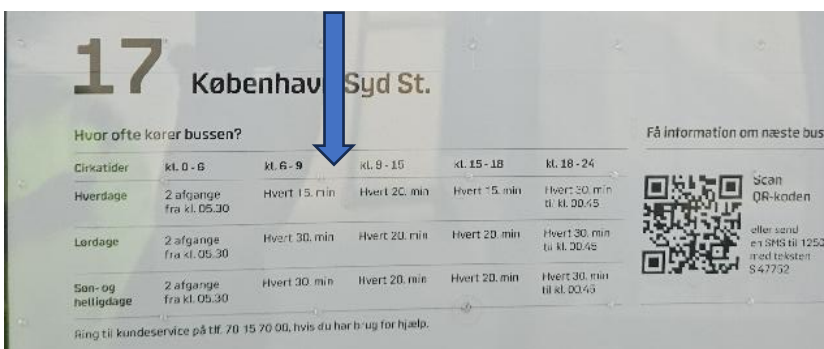
”Jeg er dagligt i dialog med Movia vedrørende denne specifikke buslinje, da vi oplever rigtig dårlig service os, der benytter bussen, og jeg er blevet bedt om at skrive til movia hver gang, der er udsving i ruten, så vi kan samle til bunke.”


Movia vil starte med at gøre opmærksom på, at buslinje 17 kører med kvarters intervaller på hverdage i det tidsrum, hvor klager rejste. Dette fremgår af skiltet ved busstoppestedet ved Alliancevej.

Når man rejser i myldretiden, skal man være forberedt på, at bussen kan komme med nogle minutters forsinkelse. Af den forventede køreplan fremgår det, at bussen er estimeret til at være der kl. 08:37, men at bussen den pågældende dag først kom kl. 08:41:27.

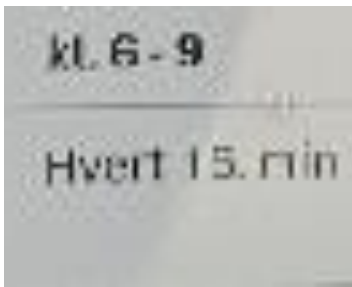
17	28	København Syd St.	Vesterport St.	47751	Alliancevej	08:37	08:41:19	08:41:28	08:41:27	08:41:43	08:41:49	Realtid	1
----	----	-------------------	----------------	-------	-------------	-------	----------	----------	----------	----------	----------	---------	---

Ved busstoppestedet ved Alliancevej står der på skiltet, at bussen kører i intervaller, mens der ikke er fastlagt noget bestemt minuttal, hvori den skulle komme. 4 minutter i myldertiden er inden for det, man skal kunne regne med, når man rejser på dette tidspunkt.



17 København Syd St.		Hvor ofte kører bussen?					Få information om næste bus	
Cirkatider	kl. 0 - 6	kl. 6 - 9	kl. 9 - 15	kl. 15 - 18	kl. 18 - 24	 Scan QR-koden eller send en SMS til 1252 med teksten S47752		
Hverdage	2 afgange fra kl. 05:30	Hvert 15. min	Hvert 20. min	Hvert 15. min	Hvert 30. min til kl. 00:45			
Lørdage	2 afgange fra kl. 05:30	Hvert 30. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 30. min til kl. 00:45			
Søn- og helligdage	2 afgange fra kl. 05:30	Hvert 30. min	Hvert 20. min	Hvert 20. min	Hvert 30. min til kl. 00:45			

Ring til kundeservice på tlf. 70 15 70 00, hvis du har brug for hjælp.



Movia beklager, hvis klager har oplevet det irriterende, hvis hun havde forventet, at bussen ville komme tidligere.

Da klagers henvendelse ikke ser ud til at handle om selve afgiftens berettigelse, henviser vi til Rejsegaranti og Kundeservice omkring klager over forsinkelse, samt personale som chauffører og lignende:

- Rejsegaranti: <https://www.moviatrafik.dk/busoperator/movias-rejsehandbog/de-faelles-rejseregler/driftsforstyrrelser/rejsetidsgaranti-og-rejsegaranti>
- Kundeservice: <https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-movia/chauffoer-og-personale>

Movias konklusion

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, er det en ubetinget forpligtelse at betale en kontrolafgift. Denne regel udgør grundlaget for det selvbetjeningssystem, som gælder for al kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Reglen finder anvendelse uanset, om bussen ankommer tidligere eller senere end forventet.

I den konkrete sag, hvor bussen var forsinket, har vi endnu mindre forståelse for, hvordan forsinkelsen skulle forhindre klager i at have gyldig billet klar, end hvis bussen var kommet tidligere end forventet. Det er derfor hverken acceptabelt eller logisk at påberåbe sig en forsinkelse som begrundelse for manglende rejsehjemmel.

Da klager ikke kunne fremvise gyldig billet, men kun sit kørekort, fastholder vi kontrolafgiften.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand