

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0524
Klageren:	XX 2860 Søborg
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 forud for påstigning blev tiltalt af en chauffør i en anden bus, som var holdt ind ved stoppestedet, og at hun derfor blev afbrudt i sin bestilling af mobilbillet
Movia gør gældende:	at klageren ikke havde sikret sig modtagelse af sin mobilbillet inden påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 25. november 2025 i buslinje 164.

Kontrolløren loggede sin påstigning ved stoppestedet, Hellerup st., kl. 20:30:00.

Ifølge klageren stod hun ved stoppestedet, Bernstorffsvej, to stop efter og ville bestille en mobilbillet i DOT-appen til rejsen, men havde ikke færdiggjort sin bestilling, fordi en bus med nummer 164, der ikke var i rute, holdt ind og chaufføren talte til hende, så hun ikke nåede at afslutte bestillingen, inden den "rigtige" bus 164 kom.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 20:34:32.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som følger:

"Jeg stod ved stoppestedet og var i færd med at købe billet i DOT-appen, da en bus kom kørende. Jeg troede først, at det var bus 164, og jeg rakte hånden ud for at standse den. Bussen holdt ind, og chaufføren gjorde mig opmærksom på, at han ikke var i rute. Han spurgte, hvor jeg skulle hen, og om jeg ville have et lift. Det takkede jeg nej til. Chaufføren havde problemer med at få dørene til at lukke, og vi udvekslede et par ord om det, mens han holdt ind ved stoppestedet. Hans bus blokerede samtidig for udsynet til min egen bus, 164, som ankom bagved. Jeg havde stadig telefonen i hånden, da jeg var i gang med billetkøbet. Da jeg opdagede bus 164, lagde jeg telefonen i lommen for at løbe om bag ikke-i-rute-bussen og nå frem til den bus, jeg skulle med. Jeg steg på og fortsatte straks billetkøbet i DOT-appen, som kun manglede det sidste klik, da kontrolløren henvendte sig til mig. Jeg bad om lov til at afslutte købet, men fik at vide, at det kun var muligt, hvis jeg allerede havde en billet liggende. Det havde jeg endnu ikke, men det ville jeg have haft få sekunder senere. Hele forsinkelsen skyldtes, at jeres egen chauffør standsede, talte til mig og blokerede stoppestedets plads. Det var på grund af denne situation, at billetkøbet ikke var nået at blive afsluttet, da jeg satte mig i bussen."

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde modtaget sin mobilbillet inden påstigning, samt at en eventuel forvirring forud for påstigning ikke kunne danne grundlag for at frafalde kontrolafgiften.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun 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:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Årsag	Ingen billet fremvist
Stop	Hellerup St.
Påstigning	25-11-2025 20:30:00
Udstedt dato/tid	25-11-2025 20:34:32
Stået af	25-11-2025 20:53:02
Bemærkning	[REDACTED] Kunden oplyser at hun skulle til at købe billet

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med klagerens egne oplysninger samt 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.

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.

Den situation, som klageren har beskrevet vedrørende en samtale med en chauffør i en anden bus forud for påstigning på linje 164, kan ikke føre til et andet resultat. Uanset denne ordveksling påhvilede det klageren selv at sikre, at billetkøb var gennemført inden påstigning.

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 monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 750 kr."

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