

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0047
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2970 Hørsholm
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende rejsehjemmel
- Klageren gør gældende:** at datteren ikke kunne få internettet til at virke på telefonen og derfor ikke kunne købe billet, som hun plejer
- Movia gør gældende:** at man ikke må stige ombord uden billet, og at der kan købes billetter på SMS 1415, kan benyttes Rejsekort som kort, eller man købe en kontantbillet hos chaufføren, som man også kan få hjælp fra til sit køb
- 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 22. april 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/klagerens datter.

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 1.000 kr., som klagerens 16-årige datter blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 20. januar 2026 i buslinje 500S.

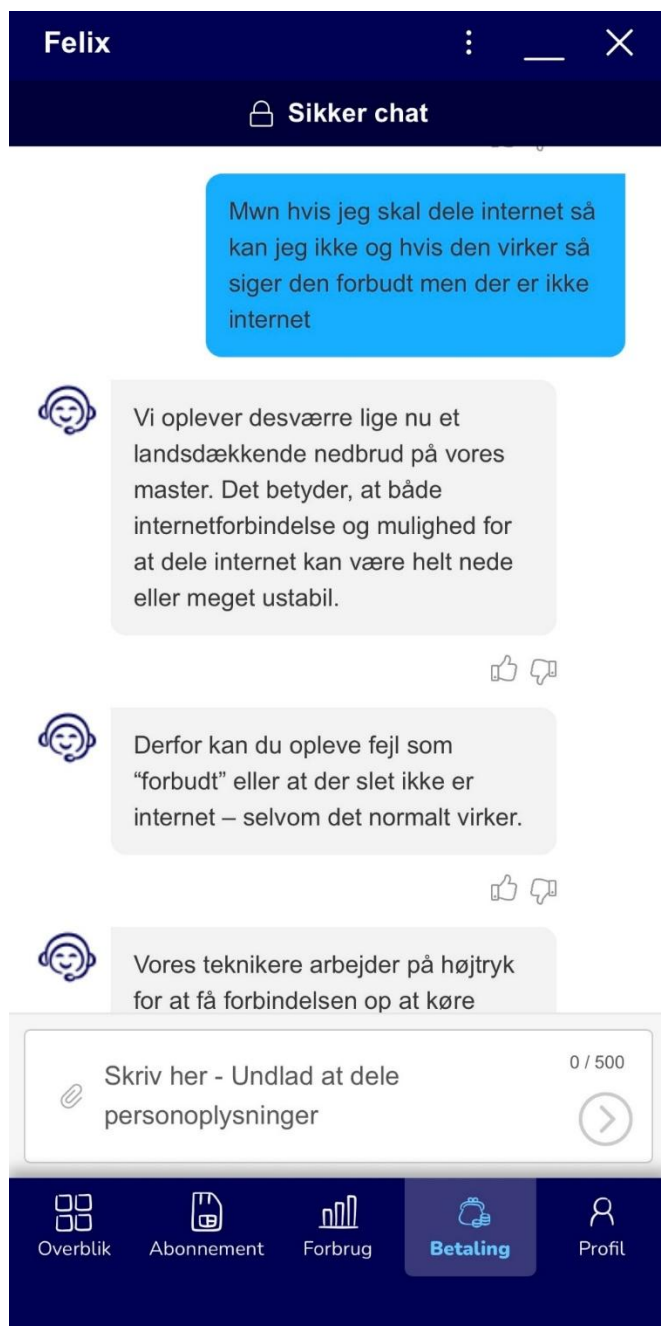
Klagerens datter steg på bussen ved stoppestedet, Bolbrovej, hvor der allerede befandt sig kontrollører ombord.

Da klagerens datter ved den efterfølgende kontrol ikke kunne forevise nogen rejsehjemmel, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Denne anmodede klageren Movia om at annullere med den begrundelse, at datteren den pågældende dag ikke havde kunnet få internettet til at virke på sin telefon, og derfor ikke havde kunnet købe en mobilbillet.

Movia fastholdt kontrolafgiften og tilføjede, at hvis datteren oplevede problemer med at bestille mobilbilletter, skulle hun købe billet på anden vis. Hun kunne købe billetter på forskellige måder, blandt andet i Rejsebillet-appen, DSB-appen, på SMS 1415 eller benytte et Rejsekort som kort eller som app, og kunne læse informationen ved stoppestedet for at få hjælp til køb af andre billetter. Hun kan derudover altid købe en kontantbillet hos chaufføren eller spørge chaufføren til råds for at få hjælp til sit køb.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor han har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, da det er første gang, at datteren har modtaget en kontrolafgift. Hun havde til hensigt at købe billet via mobiltelefon, som hun normalt gør, men på tidspunktet for påstigning var der ingen internetforbindelse på hendes telefon. Hun forsøgte at forklare situationen til kontrolløren, men fik ikke mulighed for at gennemføre billetkøbet. Oplevelsen påvirkede hende meget. Hun kom hjem bange, rystende og grædende. Situationen var meget overvældende for hende, især på grund af hendes unge alder, der sammen med den gode hensigt og de tekniske omstændigheder bør indgå i en rimelig vurdering af sagen, herunder at der fremover vises hensyn til de unge passagerer.

Videre har klageren indsendt følgende korrespondance fra den 20. januar 2026 med internetudbyderen om et landsdækkende mastenedbrud, som udbyderen havde. Klageren har tilføjet, at han efterfølgende har skiftet til et andet teleselskab på grund af gentagne problemer.



Sekretariatet har spurgt Movia om, hvorledes passagererne anbefales at agere, når der for eksempel sker et mastenedbrud, i en tid hvor flere og flere billetprodukter er afhængige af brugerens forbindelse til internettet.

Movia har svaret:

“Det er helt forståeligt, at det kan opleves frustrerende som kunde, når man ikke umiddelbart kan gennemføre et køb, man ønsker at foretage på grund af enten internetudfordringer eller tilsvarende. Dette ændrer imidlertid ikke på de grundlæggende forudsætninger for at benytte den kollektive transport.

De tekniske forudsætninger, der knytter sig til brugen af mobilbilletter; herunder strøm på enheden, internetforbindelse, datadækning og telefonens generelle funktionalitet, må anses for at være kundens eget ansvar. Dette kan sammenlignes med en situation i en dagligvarebutik, hvor en kunde ønsker at betale med

betalingskort. Såfremt dankortautomaten ikke fungerer, er det ikke almindelig praksis, at kunden tager varerne med uden betaling uanset årsagen til den manglende funktionalitet.

Der kan her nævnes situationer, hvor betalingssystemer som Nets har været midlertidigt ude af drift, og hvor det i en periode ikke har været muligt for nogen kunder at benytte betalingskort rundt omkring. Disse situationer har imidlertid heller ikke medført, at kunder kunne tage varer med uden betaling. Selvom sådanne episoder er beklagelige og kan skabe betydelige udfordringer, ændrer det ikke på det grundlæggende krav om betaling, og det kan ikke sidestilles med en ret til at gennemføre en rejse uden gyldig billet.

Movia har i den konkrete sag indhentet oplysninger fra relevante samarbejdspartnere. På baggrund af tilbagemeldinger fra Rejsekort Fraud, SMS 1415 og DSB er der ikke konstateret nogen form for nedbrud på de pågældende platforme på det tidspunkt, hvor den omhandlede kontrol fandt sted. Rejsekort Fraud oplyser, at der ikke er registreret nedbrud på noget tidspunkt i løbet af dagen. For SMS-billetter er der i tidsrummet kl. 15.00–15.30 gennemført 516 køb, og DSB har tilsvarende afkræftet, at der har været driftsforstyrrelser hele dagen.

Disse løsninger udgør nogle af de mest anvendte billetkanaler i den kollektive transport. På den baggrund finder Movia det ikke sandsynligt, at det generelt ikke har været muligt at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel via alternative kanaler.

Såfremt en kunde oplever problemer med én billetløsning, findes der en række øvrige muligheder, som kan anvendes. En hensigtsmæssig rækkefølge kan eksempelvis være:

- SMS 1415, som ikke kræver installation af app og er enkel at anvende
- Kontant betaling hos chaufføren, som hverken kræver app eller internet
- Rejsekort eller basiskort, som ligeledes fungerer uden internetforbindelse
- Rejsebillet-appen, som er en mere simpel digital løsning
- DSB's billetapp, hvor flere produkter er samlet
- DSB's digitale check-ind som en alternativ mulighed
- Rejsekort-appen, som kræver opsætning, men ligeledes kan anvendes

Det bemærkes, at selvbetjeningssystemet i den kollektive transport forudsætter, at passageren er i besiddelse af gyldig billet fra rejsens begyndelse, uanset hvilken billetkanal der anvendes, og uanset eventuelle udfordringer med en konkret løsning.”

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):

| | |
|--------------------------------|----------------------------|
| Linje | 500S |
| Bus nummer (Gåseddel) | 2715 |
| Bus navn | 500S |
| Køretøjs nummer | |
| Endelig destination | |
| Stop ID | 6234 |
| Stop | kokkedal st |
| Påstigning | 20-01-2026 15:11:07 |
| Udstedt dato/tid | 20-01-2026 15:21:36 |
| Stået af | 20-01-2026 15:22:38 |
| Passager tal | 5 |
| Kontrol spørgsmål stillet | Nej |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej |
| Kort inddraget | Nej |
| Sprog | Ukendt |
| Årsag | Ingen billet fremvist |
| Bemærkning | Kunden stiger på bolbrovej |

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens datter steg ombord på bussen velvidende, at hun ikke havde nogen gyldig rejsehjemmel, da hun ikke havde internetforbindelse på sin telefon. Selv om der var mastenedbrud hos klagerens internetudbyder, medfører det efter ankenævnets opfattelse ikke, at ansvaret for korrekt billettering dermed var overgået fra klagerens datter til Movia, idet det ikke kunne bebrejdes Movia, at der var mastenedbrud hos klagerens udbyder.

Når klagerens datter steg på bussen uden, at det var lykkedes hendes at skaffe sig rejsehjemmel, måtte hun selv bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol ikke at kunne forevise gyldig billet.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens datter pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

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 trafikelskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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
Nævnshoved