

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0050

Klageren: XX
2300 København S

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet modtagelse af mobilbillet efter påstigning

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han påbegyndte bestilling og betaling af sin mobilbillet uden for bussen og havde en forventning om, at bestillingen var blevet gennemført 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 2. september 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:

Klageren rejste den 21. januar 2026 med Movias buslinje 8A. Ved billetkontrol blev der udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr. med begrundelsen "Mobilbillet købt efter påstigning".

Af sagens oplysninger fremgår, at kontrolløren registrerede sin påstigning ved stoppestedet Amager Hospital kl. 12:09:31. Ifølge de fremlagte billetdata påbegyndte klageren bestillingen af en mobilbillet kl. 12:09:39, og billetten blev modtaget på klagerens telefon kl. 12:09:49. Kontrolafgiften blev herefter udstedt kl. 12:17:18.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	25127016
Zone	003
Linje	8A
Bus nummer (Gåseddel)	3078
Bus navn	8A
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1608
Stop	Amager Hospital
Påstigning	21-01-2026 12:09:31
Udstedt dato/tid	21-01-2026 12:17:18
Stået af	21-01-2026 12:17:41
Passager tal	8
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Kunden sidder i bussen da jeg stiger på. Vil ikke samarbejde. Fundet via backoffice
Id forevist	Uden ID

Klageren har forklaret, at han kom løbende til bussen og påbegyndte billetkøbet umiddelbart inden eller i forbindelse med påstigningen. Han har gjort gældende, at betalingen blev godkendt via MobilePay, og at han havde en forventning om, at billetkøbet var gennemført, inden han steg på bussen. Han har endvidere anført, at billetten blev modtaget få sekunder efter påstigningen og inden bussen forlod stoppestedet, samt at kontrollørens beskrivelse af hændelsesforløbet ikke er korrekt.

Movia har anført, at kontrolløren observerede, at klageren allerede befandt sig i bussen ved kontrollørens påstigning, og at de loggede data viser, at mobilbilletten først blev bestilt og modtaget efter kontrollørens påstigningen. Movia har endvidere fremlagt følgende dokumentation i sagen:

Kontrollørens loggede påstigning kl. 12:09:31:

Stop	Amager Hospital
Påstigning	21-01-2026 12:09:31

Klagerens billetbestilling i Rejsebillet-appen påbegyndt kl. 12:09:31 og gennemført kl. 12:09:49:

Billet information

Billettype: Zonebillet	Startzone: DOT003
Stamkortnummer: IKKE OPLYST	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1011263900V1	Antal gyldige zoner: 4
Varenummer: 30	Gyldige zoner: DOT001 - DOT004 4 zoner
Billetstatus: Udløbet	▼ Se alle
Billet gyldig fra: 21 Jan 2026 - 12:09:49	Søgning fra: Amager Hospital (Kastrupvej)
Billet gyldig til: 21 Jan 2026 - 13:24:49	Søgning til: IKKE OPLYST
Pris: 24,00 kr.	Søgemetode: Tryk på kort: Amager Hospital (Kastrupvej)
Passagertype: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	21 Jan 2026 - 12:09:39
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	21 Jan 2026 - 12:09:49

Bussens turhistorik der viser, at bussen havde forladt stoppestedet kl. 12:09:50:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	Sundbyvester Plads (42515)	● ●	11:51	11:51	12:05:08	12:05:26
22	Wibrandsvej (50566)	● ●	11:52	11:52	12:07:32	12:07:32
23	Persiensvej (1607)	● ●	11:54	11:54	12:08:27	12:08:43
24	Amager Hospital (1608)	● ●	11:55	11:55	12:09:30	12:09:50
25	Sundby Kirkegård (1609)	● ●	11:56	11:56	12:10:36	12:10:51
26	Lergravsparken St., Sløjfen (48751)	● ●	11:58	11:58	12:12:35	

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data og kontrollørens notat, lægger ankenævnet til grund, at klageren modtog sin mobilbillet efter påstigning.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrolløren registrerede sin påstigning kl. 12:09:31, og at det af de fremlagte billetdata fremgår, at klagerens mobilbillet først blev modtaget på telefonen kl. 12:09:49. Ankenævnet har endvidere lagt vægt på klagerens egne oplysninger om, at mobilbilletten var under bestilling og afventede gennemførelse i forbindelse med påstigningen.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler er det passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning, og det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Det kan ikke føre til en anden vurdering, at mobilbilletten blev modtaget kort tid efter påstigningen og efter det oplyste inden bussens afgang fra stoppestedet. Efter rejsereglerne er det afgørende tidspunkt for mobilbillettens gyldighed tidspunktet for påstigningen og ikke bussens afgang fra stoppestedet.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, og at Movia derfor var berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift på 1.000 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte de registrerede billetdata eller i øvrigt for at fastslå, at der foreligger 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 trafiksselskaberne – som monopolliggende 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. 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har fået udstedt en bøde på baggrund af Mobile pay's "loading tid" og muligvis mistro fra kontrolløren. Jeg købte en billet via Rejsebillets app og slidede betalingen via Mobile pay lige før jeg trådte ind i bussen. Jeg gik derfor ud fra, at jeg havde en aktiv billet, men det har åbenbart taget et par sekunder for appen at indlæse betalingen. Kontrolløren steg på ved samme sted og mente at min billet var ugyldig, da betalingen var gået igennem 10-20 sekunder efter at han havde noteret han steg på.

Han havde derudover en meget fjendtlig attitude, så jeg har en klar formodning om at han udstedte billetten, fordi han mente at jeg forsøgte at snyde, hvilket bestemt ikke var tilfældet.

Det virker i min optik helt vildt, at man kan få udstedt en afgift på baggrund af, at virksomhedens egen app er langsom.

Jeg vil gerne have annulleret min kontrolafgift."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25127016, som blev udstedt den 21.01.2026 i buslinje 8A til klager. 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.

Klagers sag omhandler, at han først modtog sin mobilbillet, efter kontrolløren var steget på bussen ved Amager Hospital. Kontrolløren observerede, at klager var på bussen i forvejen, og da hans billet først blev købt efterfølgende, er den jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler ikke gyldig.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er nemlig meget klare. Jf. § 2.4.2 skal kundens mobilbillet være modtaget, inden vedkommende stiger på bussen. Det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man har modtaget sin billet, inden man stiger på bussen.

Reglen er vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at købe sin billet, hvis man skulle se en kontrollør og ellers undlade helt at købe en.

Den offentlige transport er bygget på selvbetjening, som betyder, at en rejsende kunde på mobilbillet selv er ansvarlig for, at den er modtaget inden påstigning.

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 Rejekort 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.

2.4.2. 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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt ved Amager Hospital den 21.01.2026 i buslinje 8A kl. 12:09:31 for at billettere passagererne. Kontrolløren bemærkede, at klager sad i bussen i forvejen. I sit kontrollørnotat gjorde han samtidig opmærksom på, at klager ikke ville samarbejde, hvilket gjorde, at han måtte få hjælp til at finde frem til ham.

Da klager først modtog sin billet, efter kontrolløren steg på, modtog han en kontrolafgift kl. 12:17:18.

Stop	Amager Hospital
Påstigning	21-01-2026 12:09:31
Udstedt dato/tid	21-01-2026 12:17:18
Stået af	21-01-2026 12:17:41

Selvom en mobilbillet er modtaget og betalt, er den ikke gyldig, hvis den er modtaget på bussen. Dette er en vigtig regel fra trafikselskabernes side for at undgå, at passagerer kun køber billetter, hvis de får øje på en kontrollør.

Årsagen er ”Mobilbillet købt efter påstigning”.

Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
-------	-----------------------------------

Når man bestiller en mobilbillet, kan man annullere ordren inden betalingen gennemføres. Kravet om, at mobilbilletten skal være modtaget før påstigning, sikrer derfor, at man ikke blot laver en ordre uden at betale, hvis der ikke er kontrollører til stede.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2:

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.”

Kommentarer og afgørelse

Ved gennemgang af klagers billet kan vi konstatere, at ordren blev igangsat kl. 12:09:39 og først gennemført kl. 12:09:49.

Kigger vi på kontrollørens påstigningstidspunkt, kan vi se, at klager startede sin bestilling af billet 8 sekunder, efter kontrolløren steg på.

Stop	Amager Hospital
Påstigning	21-01-2026 12:09:31

Endelig viser turplanen længere fremme, at klagers billet blev modtaget sekundet før, bussen forlod Amager Hospital.

Billet information

Billettype: Zonebillet	Startzone: DOT003
Stamkortnummer: IKKE OPLYST	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1011263900V1	Antal gyldige zoner: 4
Varenummer: 30	Gyldige zoner: DOT001 - DOT004 4 zoner
Billetstatus: Udløbet	▼ Se alle
Billet gyldig fra: 21 Jan 2026 - 12:09:49	Søgning fra: Amager Hospital (Kastrupvej)
Billet gyldig til: 21 Jan 2026 - 13:24:49	Søgning til: IKKE OPLYST
Pris: 24,00 kr.	Søgemetode: Tryk på kort: Amager Hospital (Kastrupvej)
Passagertype: Voksen	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	21 Jan 2026 - 12:09:39
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	21 Jan 2026 - 12:09:49

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	Sundbyvester Plads (42515)	● ●	11:51	11:51	12:05:08	12:05:26
22	Wibrandsvej (50566)	● ●	11:52	11:52	12:07:32	12:07:32
23	Persiensvej (1607)	● ●	11:54	11:54	12:08:27	12:08:43
24	Amager Hospital (1608)	● ●	11:55	11:55	12:09:30	12:09:50
25	Sundby Kirkegård (1609)	● ●	11:56	11:56	12:10:36	12:10:51
26	Lergravsparken St., Sløjfen (48751)	● ●	11:58	11:58	12:12:35	

Uddrag fra klagen:

“Jeg har åbenbart fået udstedt en bøde uden min viden. ”

Vi finder en sammenhæng mellem klagers udsagn og kontrollørens notat. Notatet beskriver, at klager ikke ville samarbejde under kontrollen. Efterfølgende blev klager lokaliseret og identificeret med assistance fra sagsbehandlingsfunktionen, hvilket bekræfter, at klager var omfattet af den udstedte kontrolafgift.

”Jeg steg på bussen på Amager Hospital og når kun bussen fordi jeg løber til den mens jeg er ved at købe billet. Jeg swiper så min betaling via mobilepay i samme sekund, som jeg stiger på bussen.”

Det er passagerens eget ansvar at planlægge rejsen, så billetkøb kan gennemføres inden påstigning. Hvis man ikke når at købe eller aktivere billet, når man stiger på bussen, overtræder man rejsereglerne.

Derfor skal man være indstillet på, at en kontrolafgift kan udstedes, hvis man stiger på uden at have modtaget gyldig billet, selv om man forsøger at købe billet i samme øjeblik som påstigning.

”Det virker i mit hoved helt absurd, så jeg siger til ham at jeg har købt billetten mens jeg stiger ind, men det er ikke en undskyldning i hans optik åbenbart, for jeg har efterfølgende modtaget en opkrævning i min e-boks, uden at være blevet orienteret heromkring.”

Fakta er, at klagers billet er købt for sent, idet klager allerede var siddende i bussen, da kontrolløren steg på. Billetkøbet blev først registreret efterfølgende, og rejsen blev derfor påbegyndt uden gyldig rejsehjemmel.

Det er samtidig standardprocedure, at man kan forvente at modtage en opkrævning i e-Boks, uanset om man har samarbejdet med kontrolløren eller ej. Kontrollørerne og sagsbehandlingsteamet har adgang til flere værktøjer og datasystemer, som gør det muligt at identificere og udstede kontrolafgifter til kunder, der ikke har gyldig billet.

Det er kundens ansvar at sikre sig, at billetten er gyldig, inden påstigning. En rejse betragtes som påbegyndt i det øjeblik, man stiger på bussen, uanset om bussen kører eller ej.

Movias konklusion

På baggrund af gennemgang af kontrollørens observationer og klagers billetdata kan det fastslås, at klager påbegyndte rejsen uden gyldig billet.

Kontrolløren steg på bussen kl. 12:09:31 og observerede klager sidde ned, mens klager først igangsatte billetkøbet kl. 12:09:39, der først blev gennemført kl. 12:09:49; altså efter kontrollørens påstigning. Billetmodtagelsen fandt sted umiddelbart før bussen forlod Amager Hospital, men dette ændrer ikke på, at rejsen var påbegyndt uden gyldig rejsehjemmel, jf. de landsdækkende rejseregler for mobilprodukter § 2.4.2.

Det er samtidig standardprocedure, at kunder kan modtage en opkrævning i e-Boks, uanset samarbejde med kontrolløren, da kontrollørerne og sagsbehandlingsteamet har adgang til flere datasystemer, der gør det muligt at identificere kunder uden gyldig billet.

Baseret på data, kontrollørens notat og egen indsigelse fastholder Movia afgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Mit svar er meget simpelt. Først og fremmest lyver kontrolløren i sin udtalelse. Han siger at jeg i forvejen sad på bussen, da han steg på, hvilket er en løgn. Jeg steg på, på samme stop som ham, og han steg på lige bag mig, dermed sad jeg altså ikke i bussen, da han steg på. Som sagt kom jeg løbende til bussen og swipede betalingen da jeg steg på bussen, hvilket stemmer overens med udtalelserne i deres svar. Jeg modtager altså min billet 8 sekunder efter at jeg er steget på, og har min billet før bussen forlader stoppet - hvilket Movia selv bekræfter i deres udtalelser. Hvordan kan jeg i så fald nogensinde skulle have en bøde?”

Til dette har indklagede anført:

”Vi kommenterer her på klagers seneste svar vedrørende kontrolafgiften i sag 26-0050. Vi har nøje gennemgået hans udsagn i sammenhæng med kontrollørens observationer og billetdata.

Klager skriver ordret:

”Jeg steg på, på samme stop som ham, og han steg på lige bag mig.”

Denne udtalelse bekræfter faktisk, at det ville have været umuligt for klager at have købt gyldig billet inden påstigning, uanset om han var på bussen i forvejen eller gik ind før kontrolløren ved stoppestedet.

Kontrolløren steg nemlig på bussen kl. 12:09:31, ét sekund efter, at bussen ankom til stoppestedet. Klagers billet blev først gennemført kl. 12:09:49. Selv hvis klager var steget ind lige foran kontrolløren ved stoppestedet, hvilket vi anser som utænkeligt, kunne billetkøbet ikke være gyldigt inden påstigning. Med andre ord påbegyndte klager sin rejse uanset hvad uden gyldig rejsehjemmel, jf. de landsdækkende regler for mobilprodukter (§ 2.4.2).

Vi vil også fremhæve, at kontrolløren steg på bussen kun ét sekund efter bussens ankomst. Eventuelle påstande om, at klager gik ind i bussen før kontrolløren ved samme stoppested, ville have været tydeligt for kontrolløren at se ved stoppestedet. Det er derfor i det hele taget utænkeligt, at klager kunne være kommet ind før kontrolløren ved samme stop. Derfor er det vores klare opfattelse, at klager var på bussen i forvejen.

Forklaring af 1 sekund:

Tidsregistreringen på 12:09:31 afspejler, at kontrolløren står klar alene ved stoppestedet synkroniseret med bussens åbne døre. Det er derfor en registrering af, at kontrolløren er på plads, når dørene åbnes, og at han ikke behøver at tage hensyn til andre passagerers påstigning, da han står alene.

Dette gør det særdeles utænkeligt, at klager kunne have gået ombord før kontrolløren ved samme stoppested, da billetdata viser, at klager først igangsatte køb efter påstigning.

Konklusion:

På baggrund af klagers egen indrømmelse, tidsdata og kontrollørens observationer kan det fastslås, at klager påbegyndte rejsen uden gyldig billet, uanset om han var i bussen i forvejen eller var steget på før kontrolløren ved stoppestedet. Klagers egen udtalelse om, at han steg på "på samme stop som ham, og kontrolløren steg på lige bag ham", understøtter derfor uanset hvad, at billetkøbet ikke kan have været gennemført inden påstigning, da det først skete kl. 12:09:49. Kontrollørens påstigning blot ét sekund efter bussens ankomst gør det yderligere meget usandsynligt, at klager kunne have været steget ombord før kontrolløren ved samme stop, men var i bussen. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt og berettiget i henhold til § 2.4.2 for mobilprodukter uanset klagers eller kontrollørens forklaring. "

Til dette har klageren anført:

"Det her er noget af det mest vanvittige jeg har prøvet i mit liv. En offentlig anstalt der er sat i værk for at hjælpe det danske samfund, prøver simpelthen at bondefange mig til at betale en bøde på baggrund af en klar løgn og 8 sekunder. Jeg bor på Parmagade 56. Min adresse ligger 20m fra busstoppestedet. Selvfølgelig sad jeg ikke i bussen i forvejen - det er en klar løgn, og en udtalelse, som har sat mig i en helt sindssyg situation. Jeg kommer som tidligere udtalt løbende til stoppestedet for at nå bussen, alt i mens jeg har min app åben på telefonen og jonglere billetkøb. Movia har taget fat i en sætning, som jeg skrev i min sidste udtalelse; "Steg på lige bag mig". Dette var en fejl udtagelse, da vi højst sandsynligt steg ind af forskellige døre - det var jo en A-bus. Derudover kan udtalelserne om, at kontrolløren steg på 1 sekunder efter bussens ankomst ikke passe, da jeg husker, at se kontrolløren ved stoppet, da jeg kom løbende, sammen med mindst 4 andre. Deres udtalelse er derfor enten endnu en løgn, eller en klar indrømmelse af, at kontrolløren steg på inden yderligere medrejsende steg på.

I bund og grund er jeg dybt rystet af hele denne situation. Jeg har været fast, næsten daglig, bruger af offentlig transport i København, og denne oplevelse er yderst ubehagelig. Først får jeg en bøde af en ubehagelig kontrollør, som ikke siger andet til mig, end "du har købt din billet et par sekunder for sent". Det i sig selv er helt omsonst i mit hovede, især når de selv udtaler, at jeg havde min billet inden bussen forlod stoppet - det bør i sig selv frafalde bøden. Derudover bliver jeg nu beskyldt for at lyve. De udtaler, at jeg skal

have gået omtrent 1,5km til stoppet inden, i stedet for at tage bussen fra det stop, hvor jeg steg på, som ligger 20m fra min hoveddør. Hvis grunden inden ikke var grund til at frafalde min bøde, så syntes jeg bestemt at en offentlig myndighed, som klart lyver for at få deres sag igennem, er grund til at frafalde bøden, og for at være ærlig - måske mere end det.”

Til dette har indklagede anført:

”Movia fastholder den vurdering, der fremgår af sagsfremstillingen, hvor klager allerede befandt sig i bussen ved kontrollørens påstigning.

Kontrolløren har registreret sin påstigning kl. 12:09:31, hvilket er 1 sekund efter bussens ankomst til stoppestedet. I notatet anfører kontrolløren, at klager allerede sad i bussen. Først herefter blev klagers mobilbillet bestilt kl. 12:09:39 og modtaget kl. 12:09:49, dvs. umiddelbart før bussens afgang fra stoppestedet.

Hvis klager var kommet løbende til bussen og var steget på i samme øjeblik som kontrolløren eller kort efter, ville kontrolløren ikke have noteret, at klager sad i bussen. Det må endvidere lægges til grund, at kontrolløren i så fald ikke ville have udstedt en kontrolafgift.

Movia finder det derudover relevant at fremhæve, at klagers forklaringer har ændret sig væsentligt gennem sagens forløb:

1. Den oprindelige henvendelse

Klager oplyser først, at han købte sin billet, mens han steg på bussen, og at betalingen blev gennemført i samme øjeblik som påstigningen. En sådan fremstilling indebærer imidlertid ikke, at billetten kan anses for modtaget før påstigning, idet selve modtagelsen først finder sted efter gennemført betaling.

2. Klagen til Ankenævnet

I klagen til Ankenævnet ændrer klager forklaring og anfører nu, at betalingen blev swipet, før han steg på bussen, og at han derfor troede, at han havde en gyldig billet. Forsinkelsen tilskrives her en mulig teknisk eller tidsmæssig forsinkelse. Movia bemærker hertil, at det fortsat er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten er modtaget før påstigning uanset en eventuel forsinkelse.

3. Bemærkninger til Movias sagsfremstilling

I sin første bemærkning til sagsfremstillingen anfører klager, at kontrolløren steg på lige efter ham. Denne forklaring placerer klager i bussen før kontrolløren, hvilket delvist er i overensstemmelse med kontrollørens notat, men samtidig uforeneligt med klagers tidligere fremstillinger.

4. Seneste bemærkning

I sin seneste udtalelse anfører klager nu, at formuleringen om kontrolløren ”lige bag ham” var en fejl, og at de i stedet kan være steget på gennem forskellige døre. Denne forklaring ændrer imidlertid ikke ved, at kontrolløren steg på direkte, da bussen ankom, hvorefter han noterede, at klager sad i bussen ved påstigning, og at billetkøbet først blev gennemført efterfølgende.

På denne baggrund finder Movia, at klagers forklaringer fremstår indbyrdes modstridende og vanskeligt kan forenes med de objektive data i sagen, herunder kontrollørens observationer og de registrerede tidsstempeler for billetkøbet.”

Til dette har klageren anført:

"Ifht. Deres argument om modstridende udtalelser, så er jeg ikke en offentlig anstalt med multiple advokater i ryggen, og jeg havde ikke forventet, at jeg skulle kunne gengive dagens hændelser 1 til 1, da jeg steg på bussen den dag.

Helt generelt er jeg meget rystet over ikke blot at få udstedt en bøde, for hvad de selv erkender drejer sig om et par sekunder - jeg havde endda modtaget billetten inden afgang, så potentielt kunne jeg bare have stået og spærret døren i 8 sekunder, og så havde alt været godt. Men ikke nok med det, så kommer de nu også med falske/løgnagtige udtalelser, hvilket næsten ryster mig endnu mere.

Jeg noget simpelthen at betale en bøde baseret på løgn. Især fordi, at jeg ved at de har overvågning i bussen, så de kan hurtigt afkræfte deres egen løgn."

Til dette har indklagede anført:

"Movia fastholder, at bevisbyrden i sagen er løftet.

Dette støttes blandt andet af følgende forhold:

- Kontrollørens samtidige notat om, at klager allerede sad i bussen ved kontrollørens påstigning
- De objektive systemdata, der dokumenterer tidspunktet for klagers billetbestilling og efterfølgende modtagelse, samt de registrerede tidsdata for kontrollørens påstigning, bussens ankomst, afgang og ophold ved stoppestedet.

Disse oplysninger udgør efter Movias opfattelse et tilstrækkeligt og sammenhængende grundlag for at fastslå, at klager befandt sig i bussen, før en gyldig mobilbillet var modtaget. Movia finder derfor, at det er dokumenteret, at rejsen blev påbegyndt uden gyldig rejsehjemmel i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler.

Movia henviser i øvrigt til sagens sagsfremstilling samt selskabets seneste bemærkninger og har ikke yderligere kommentarer til sagen.

Videoovervågning:

For så vidt angår klagers bemærkninger om videoovervågning, bemærkes det, at dette er et anliggende mellem klager og den pågældende operatør. Movia har adgang til sådant materiale i forbindelse med driften, men klager kan selv rette henvendelse til operatøren, hvis han ønsker at undersøge dette nærmere.

Kontaktoplysninger:

Hittegods
Keolis København
Jernholmen 20-22
2650 Hvidovre

Hverdage kl. 08:00 – 16:00
Telefon: 21 67 49 86"

Til dette har klageren anført:

"Men ikke desto mindre har jeg anmodet om videoovervågning fra bussen, da de selv udtalte, at det var mit ansvar. Jeg udfyldte en blanket og fik at vide, at jeg ville modtage et svar inden for 6 uger. Jeg har dog ikke hørt fra dem.

Jeg forstår heller ikke, hvorfor det er mit ansvar. Vi har at gøre med en kontrollør, som kommer med multiple falske udtalelser, de har også ændret deres oprindelige forklaring til, at jeg pludselig er steget på et stop tidligere (jeg går ud fra, at det er for at forstærke deres sag), hvilket er helt omsonst. Men jeg var af den opfattelse, at bevisførelse var anklagers ansvar, når de pludselig kom med en ny løgnagtig udtalelse. Faktum er at jeg havde min billet inden bussen startede motoren - det har de endda selv skrevet i et bilag de sendte tidligere. Kontrolløren har af uvisse årsager set sig sur på mig og kommer derfor med flere løgne for at udstede mig en bøde.

Nu vender de så ikke tilbage med den videoovervågning jeg har søgt om, og er blevet pålagt ansvaret for at skulle indhente. Det føles som en helt uvirkelig situation at en virksomhed som Movia kører denne form for hetz mod en uskyldig enkeltperson.

Jeg har netop snakket med Movia's kundeservice og fået at vide, at jeg ikke kan få en opdatering på sagen før på mandag."

Til dette har indklagede anført:

"Klager har først den 02.06.2026 anmodet om aktindsigt i eventuelt videomateriale, hvilket er knap et halvt år efter udstedelsen af kontrolafgiften i januar.

Klager har i øvrigt allerede modtaget vores svar i forhold til anmodningen.

Movia har ikke adgang til eller anvender videoovervågning i sagsbehandlingen af kontrolafgifter.

Vi har ingen øvrige kommentarer og afventer ankenævnets afgørelse. "

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand