

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0055
Klageren:	XX 2860 Søborg
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun blev forsinket i at gennemføre sit billetkøb, da DOT-appen var lukket og hun skulle opdatere Rejsebillet-appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Andreas Sabroe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 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 steg den 21. januar 2026 på buslinje 166 ved Islevbrovej. Bussen forlod stoppestedet kl. 15:23:14.

Klageren købte en mobilbillet kl. 15:23:59 i Rejsebillet-appen

Imidlertid var der billetkontrol ombord på bussen, og klageren blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Mobilbillet købt efter påstigning".

Klageren har oplyst, at DOT-appen ikke længere var tilgængelig og at hun blev forsinket af en nødvendig opdatering af Rejsebillet-appen.

Movia har oplyst, at klagerens billet blev modtaget 45 sekunder efter bussens afgang fra Islevbrovej, og at der i øvrigt ikke kan konstateres nogen ændring af app-versionen i den relevante periode.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da jeg skulle købe min billet, forsøgte jeg først at åbne DOT-appen. Denne er dog lukket ned, og jeg blev derfor sendt videre til Rejsebillet-appen. Da jeg trykkede på "fortsæt til Rejsebillet app", krævede appen en opdatering, før jeg kunne fortsætte og købe billet.

Opdateringen var i gang, mens bussen ankom, og jeg gik derfor ind i bussen, da opdateringen stadig kørte. Så snart opdateringen var færdig, købte jeg billetten med det samme, mens jeg stod i døren ved påstigning.

Ved billetkontrollen fremgik det dog, at billetten var købt 45 sekunder efter påstigning, hvilket skyldes den nødvendige app-opdatering og ikke et forsøg på at rejse uden gyldig billet. Jeg havde fuld intention om at købe billet før rejsen, men blev forhindret af tekniske forhold uden for min kontrol.

Kontrolløren oplyste mig om, at jeg kunne kontakte kundeservice og indsende en klage, hvilket jeg nu gør.

Jeg er bekendt med reglerne om, at billet skal være købt før påstigning, men håber, at I vil tage højde for de konkrete omstændigheder og den meget korte tidsforskel. Min betalingsvilje var til stede fra første øjeblik, og situationen skyldtes udelukkende tekniske problemer – ikke manglende vilje til at betale for rejsen.

Derudover vil jeg gerne understrege, at jeg har en meget stram økonomi, og at en kontrolafgift vil være en stor belastning for mig. Jeg har aldrig tidligere kørt uden gyldig billet, og jeg gør mig altid umage for at overholde reglerne. Jeg håber derfor oprigtigt, at I vil genoverveje sagen og annullere kontrolafgiften"

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25129354, som blev udstedt den 21.01.2026 i buslinje 166 til klager.

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

Klagers sag omhandler, at hun først modtog sin mobilbillet efter påstigning.

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.

Klager anfører selv i sin henvendelse, at billetten først blev modtaget efter påstigning, idet appen angiveligt krævede en opdatering, før købet kunne gennemføres.

Movias systemoplysninger viser imidlertid, at den app-version, der var registreret ved klagers billetkøb forud for kontrolafgiften, ved den omhandlede hændelse samt ved efterfølgende billetkøb, er identisk (version 1.12.3). Der kan således ikke konstateres nogen versionsændring i den relevante periode. Dette giver ikke objektivt belæg for, at der faktisk blev gennemført en opdatering i forbindelse med den pågældende rejse.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt ved Slotsherrensvej den 21.01.2026 i buslinje 166 kl. 15:21:31 for at billettere passagererne. Kontrolløren bemærkede, at klager steg på ved det efterfølgende stoppested, Islevbrovej.

Kunden steg på bussen i Islevbrovej.

21-01-2026 15:29:44

Klager oplyser selv at være steget på Islevbrovej.

Hvor steg du på bussen?: Islevbrovej (tårnvej)

Da klager først modtog sin billet, efter hun steg på, modtog hun en kontrolafgift kl. 15:27:19.

Stop	Slotsherrensvej
Påstigning	21-01-2026 15:21:31
Udstedt dato/tid	21-01-2026 15:27:19
Stået af	21-01-2026 15:50:26

Kommentarer og afgørelse

Ved gennemgang af klagers billet kan vi konstatere, at ordren blev igangsat kl. 15:23:51 og først gennemført kl. 15:23:59.

Movia bemærker, at en gennemførelsestid på 8 sekunder må anses for et helt normalt og sædvanligt tidsrum fra en bestilling igangsættes, til billetten modtages i appen.

Der er således ikke tale om en usædvanlig forsinkelse eller teknisk afvigelse i selve transaktionsforløbet.

Billet information

Billettype: Zonebillet	Startzone: DOT002
Stamkortnummer: IKKE OPLYST	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1011272234V1	Antal gyldige zoner: 7
Varenummer: 30	Gyldige zoner: DOT001 - DOT003, DOT030 - DOT033 7 zoner
Billetstatus: Udløbet	Se alle
Billet gyldig fra: 21 Jan 2026 - 15:23:59	Søgning fra: Islevbrovej (Tårnvej) (DOT002)
Billet gyldig til: 21 Jan 2026 - 16:38:59	Søgning til: Søborg Hovedgade (Hagavej) (DOT031)
Pris: 24,00 kr.	Søgemetode start: Søgning på stop: 0
Passagerstype: Voksen	Søgemetode slut: Søgning på stop: 0

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	21 Jan 2026 - 15:23:51
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	21 Jan 2026 - 15:23:59

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	Slotsherrensvej (448)	● ●	15:17	15:17	15:21:34	15:21:49
11	Islevbrovej (2959)	● ●	15:18	15:18	15:22:55	15:23:14
12	Islevholm (2960)	● ●	15:19	15:19	15:23:42	15:23:42
13	Husum St. (2961)	● ●	15:21	15:21	15:24:32	15:24:55
14	Husum Torv (258)	● ●	15:22	15:22	15:28:24	15:28:49
15	Frederikssundsvej (2742)	● ●	15:23	15:23	15:30:15	15:30:15
16	Nørre Gymnasium (125)	● ●	15:25	15:25	15:31:14	15:31:25
17	Mørkhøjvej (1716)	● ●	15:26	15:26	15:32:35	15:32:51

Turoversigten ovenover viser, at bussen forlod Islevbrovej kl. 15:23:14. Det er derfor faktisk, at klager først modtog sin mobilbillet 45 sekunder efter bussens afgang fra Islevbrovej, hvor hun steg på.

Identisk app-version

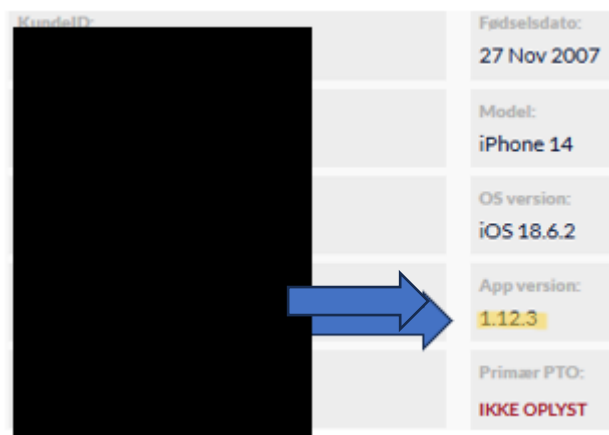
Movia bemærker, at den seneste billet købt forud for den omhandlede hændelse, den konkrete billet der førte til kontrolafgiften, samt den efterfølgende billet, jf. Movias datasystem, alle er registreret med samme app-version: 1.12.3.

Det gælder altså billetten købt den 07.01.2026, 21.01.2026 og 25.01.2026.

● Betalt	Billet betalt	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	25 Jan 2026 - 11:30:59
● Betalt	Billet betalt	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	21 Jan 2026 - 15:23:59
● Betalt	Billet betalt	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Jan 2026 - 16:30:03

Der kan således baseret på data ikke konstateres nogen versionsændring i den relevante periode. Dette giver ikke objektivt grundlag for at fastslå, at appen faktisk blev opdateret på det pågældende tidspunkt, som anført af klager.

Den registrerede, identiske app-version før, under og efter hændelsen svækker dermed sandsynligheden for, at en gennemført opdatering skulle have været årsag til, at billetten først blev modtaget efter påstigning.



Movias konklusion

Det er ubestridt, at klager steg på bussen ved Islevbrovej jf. både klagers egen og kontrollørens bemærkning. Movias turoversigt viser, at bussen forlod stoppestedet kl. 15:23:14. Af systemdata fremgår det, at klagers billetkøb blev igangsat kl. 15:23:51 og først gennemført kl. 15:23:59.

Det kan således objektivt konstateres, at klager først modtog sin mobilbillet 45 sekunder efter bussens afgang fra Islevbrovej, hvor hun steg på. Klager var derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

Movia bemærker endvidere, at en gennemførelsestid på 8 sekunder fra igangsat bestilling til modtaget billet er et helt normalt og sædvanligt ekspeditionstidsrum. Der er således ikke tale om en usædvanlig systemmæssig forsinkelse.

For så vidt angår klagers anbringende om, at appen skulle have krævet opdatering, kan det på baggrund af Movias datasystem konstateres, at den seneste billet før hændelsen, den omhandlede billet samt den efterfølgende billet alle er registreret med identisk app-version (1.12.3). Der kan dermed ikke konstateres nogen versionsændring i den relevante periode. Dette giver ikke objektivt grundlag for at fastslå, at appen faktisk blev opdateret på det pågældende tidspunkt. Den identiske app-version før, under og efter hændelsen svækker således sandsynligheden for, at en gennemført opdatering skulle have været årsag til, at billetten først blev modtaget efter påstigning.

På baggrund af de objektive tidsdata og de registrerede systemoplysninger finder Movia, at kontrolafgiften er korrekt pålagt og fastholdes i sin helhed.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod stoppestedet, Islevbrovej, kl. 15:23:14, og at klageren først modtog sin mobilbillet kl. 15:23:59. Klageren var således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, 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.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren havde til hensigt at købe billet, men efter sin egen forklaring blev forsinket af en opdatering af Rejsebillet-appen.

Ankenævnet bemærker, at Movia ikke har kunnet konstatere nogen ændring af app-versionen i den relevante periode, og at billetkøbet blev gennemført 8 sekunder efter, at købet blev igangsat.

På denne baggrund finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

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 trafikselskaberne – 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 trafikselskaber § 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 eller DSB 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
Nævnnsformand