

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 26-0089

**Klageren:** XX  
2840 Søllerød

**Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende fremvisning af billet

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning, men at hendes telefon løb tør for strøm inden billetkontrollen

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren blev den 31. januar 2026 kl. 00:06:03 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. i buslinje 1A, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billet ved kontrollen.

Klageren oplyser, at hun havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning, men at hendes telefon løb tør for strøm inden kontrollen. Hun har fremsendt et skærbillede af en indtjekning. Movia har ikke kunnet finde en rejse eller et check-in i klagers rejsekorthistorik den pågældende dag, og DSB har heller ikke registreret et check-in i DSB-appen. Movia har desuden anført, at skærbilledet indsendt af klageren ikke indeholder oplysninger, der kan knytte indtjekningen til klageren.

Klageren ønsker på den baggrund kontrolafgiften annulleret, mens Movia fastholder afgiften.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

"Jeg modtog en kontrolafgift, selvom jeg var korrekt checket ind. Under billetkontrollen løb min telefon desværre tør for strøm foran kontrolløren, og jeg kunne derfor ikke fremvise min billet. Efterfølgende rettede jeg henvendelse med henblik på at få annulleret kontrolafgiften. I dag har jeg modtaget svar om, at min anmodning ikke er blevet imødekommet, hvilket jeg har svært ved at forstå, da jeg var gyldigt checket ind på tidspunktet for kontrollen.

Jeg har dokumentation i form af et screenshot, hvor dato og tidspunkt for min check-in fremgår tydeligt. Det er muligt, at jeres system ikke registrerede check-in korrekt, fordi min telefon lukkede ned kort tid efter, men da jeg kom hjem og satte telefonen til opladning, kunne jeg se, at jeg fortsat var checket ind. Det bekræfter, at jeg havde foretaget korrekt check-in inden kontrollen.

Jeg stod af ved linje 1A på Vesterbrogade og bor cirka 7 minutters gang derfra. Tidspunktet for kontrolafgiften samt stedet, hvor jeg stod af, stemmer overens med det tidspunkt, hvor jeg kom hjem, opladede min telefon og tog screenshot af min aktive check-in."

### Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26003643, som blev udstedt den 31.01.2026 i buslinje 1A.

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

Klager påstår i sin indsigelse, at hun var checket ind inden mødet med kontrolløren, men at hendes telefon gik ud på grund af lavt batteri. Movia kan imidlertid hverken se, at klager skulle have foretaget et check-in i Rejsekort-appen eller i DSB-appen. Historikken i appen afkræfter dette, mens DSB har oplyst, at der heller ikke er registreret noget check-in af klager i deres app.

Jf. § 2.4 skal kunden altid selv sikre, at den billet eller det kort, man har til hensigt at rejse på, også er gyldigt. Kunden skal således selv kontrollere, at det udleverede svarer til det ønskede.

Jf. § 2.6 har kunden pligt til under hele rejsen at kunne fremvise gyldig billet på forlangende. Jf. § 2.7.1 gælder dette også, selvom enheden ikke kan kontrolleres, fx ved strømmangel. Dette betyder, at man ikke, som ved pendlerkort jf. § 2.7.5, har krav på nedsættelse af afgiften, selvom man skulle have haft en gyldig rejsehemmel, der ikke kunne fremvises på grund af manglende strøm.

### **Kontrolafgiften**

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 31.01.2026 lige efter midnat kl. 00:01:02 ved stoppestedet Rigshospitalet Syd.

Klager steg ifølge kontrolløren på ved Elmegade, som er 2 stoppesteder senere, hvilket også bekræftes af klager.

### **Hvor steg du på bussen?: Elmegade (Nørrebrogade)**

Kontrolløren noterede efterfølgende på sagen, at klager skulle have sagt, at hun var checket ind, men at hendes telefon var gået ud på grund af batterimangel.

Kunden steg på ved elmegade og fortæller mig at hun har tjekket ind men at hendes telefon er gået ud jeg nåede ikke at se hendes billet og gav hende en forklaring omkring hvad hun skal gøre hvis hun er tjekket ind 31-01-2026 00:27:15

Da klager ingen billet havde at fremvise på forlangende, fik hun en kontrolafgift kl. 00:06:03.

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Stop             | Rigshopitalet syd   |
| Påstigning       | 31-01-2026 00:01:02 |
| Udstedt dato/tid | 31-01-2026 00:06:03 |
| Stået af         | 31-01-2026 00:34:41 |

Årsagen er ”ingen billet fremvist”.

|       |                       |
|-------|-----------------------|
| Årsag | Ingen billet fremvist |
|-------|-----------------------|

### **Kommentarer og afgørelse**

Samme dag sendte klager os en indsigelse, hvor hun gjorde os opmærksomme på, at hun var checket ind.

Klager: ”Jeg checkede ind, men umiddelbart efter løb min telefon tør for strøm. Jeg blev derefter kontrolleret af en kontrollør. Jeg havde allerede checket ind, og kontrolløren så min telefon gå ud foran mig.”

Vi fandt klager på hendes oplyste e-mailadresse:

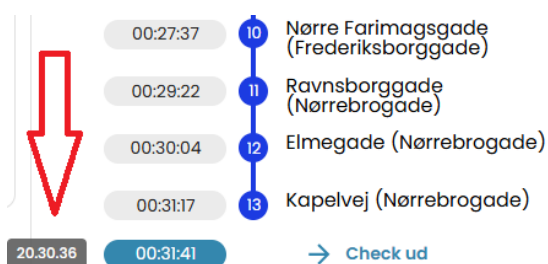
## KUNDER

| Konto-id   | Telefonnummer | Status | E-mail (kvitteringer) |
|------------|---------------|--------|-----------------------|
| [REDACTED] | [REDACTED]    | Aktiv  | [REDACTED]            |

Af rejsehistorikken ses to rejser foretaget den 30.01.2026 samt to rejser den 01.02.2026, men ingen på den mellemliggende dag den 31.01.2026. (Se den røde linje).

| Dato       | Fællesskabet | Rejse                                                             | Betalingsprofil | Udgifter i alt |
|------------|--------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| 22.02.2026 | DK-rejsekort | 17.18 Prins Frederiks Allé (Søllerødvej)<br>19.05 Vordingborg St. | Personal        | 76,80 kr.      |
| 22.02.2026 | DK-rejsekort | 16.14 Vesterport St.<br>16.55 Prins Frederiks Allé (Søllerødvej)  | Personal        | 38,40 kr.      |
| 01.02.2026 | DK-rejsekort | 17.43 Havneholmen St. (Metro)<br>17.49 Enghave Plads St. (Metro)  | Personal        | 19,00 kr.      |
| 01.02.2026 | DK-rejsekort | 13.34 Enghave Plads St. (Metro)<br>13.42 Havneholmen St. (Metro)  | Personal        | 19,00 kr.      |
| 30.01.2026 | DK-rejsekort | 20.02 Orientkaj St. (Metro)<br>20.30 Kapelvej (Nørrebrogade)      | Personal        | 38,00 kr.      |
| 30.01.2026 | DK-rejsekort | 17.29 Enghave Plads St. (Metro)<br>17.43 Orientkaj St. (Metro)    | Personal        | 23,75 kr.      |
| 29.01.2026 | DK-rejsekort | 19.20 Nørreport St.<br>19.30 Enghave Plads St. (Metro)            | Personal        | 19,00 kr.      |

Den sidste rejse den 30.01.2026 blev afsluttet kl. 20:30:36.



Klager: "Han oplyste dog, at han stadig var nødt til at udstede en kontrolafgift, og at jeg skulle kontakte DSB for at få afgiften annulleret."

Jf. § 2.7.5 kan man få nedsat sin afgift, hvis det er ens pendlerkort, man ikke kan fremvise på forlangende, men ikke et manglende check-ind, mobilbillet eller andet.

Da klager nævnte DSB, sendte vi sagen i høring hos dem for at høre, om de kunne finde noget på hende.

Svar fra DSB:

Fra: KONTROLAFGIFT <KONTROLAFGIFT@dsb.dk>

Til: kontrolafgifter <kontrolafgifter@MOVIATRAFIK.DK>

Hej

Ud fra de tilgængelige oplysninger, kan jeg ikke finde noget check ind på kunden.

SAG-2161729-R5F8P8

Med venlig hilsen

Jf. DSB's svar er der altså heller intet, der tyder på, at klager havde checket ind i DSB-appen.

### **Movias konklusion**

Da klager ikke kunne fremvise gyldig billet på forlangende, blev der udstedt en kontrolafgift. Rejsehistorikken på Rejekort-appen viser, at klager foretog to rejser den 30.01.2026 og to rejser den 01.02.2026, men ingen rejse den 31.01.2026, hvor klager rejste og modtog afgiften. DSB har ligeledes oplyst os, at der heller ikke i deres registre er indkodet nogen gyldig rejsehjemmel i klagers navn på den pågældende dag og tidspunkt.

På baggrund af de undersøgte data samt høringssvaret er der intet, der tyder på, at klager havde foretaget et gyldigt check-in i nogen app, uagtet af at hendes telefon også var gået ud på grund af lavt batteri. Movia kan ikke påtage sig ansvar for manglende fremvisning, da det er passagerens eget ansvar at sikre, at man både har strøm på sin enhed og har købt billet, inden man stiger på bussen, hvilket er en forudsætning for at kunne færdes i den offentlige transport.

Det er ikke et krav for at udstede kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. En passager, som rejser uden gyldig billet, bærer selv risikoen for at modtage en kontrolafgift ved efterfølgende kontrol.

Generelt gælder, at hvis en passager ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende, må det accepteres, at man skal betale en kontrolafgift. Denne regel er en grundlæggende forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens omstændigheder finder Movias ikke, at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder, der gør, at klager skal fritages for kontrolafgiften. ”

### **Til dette har klageren anført:**

”Selvom jeg anerkender den generelle regel om, at passagerer skal kunne fremvise en gyldig billet på forlangende, mener jeg respektfuldt, at omstændighederne i min sag berettiger en revurdering.

Jeg havde ikke til hensigt at rejse uden gyldig billet. Jeg har en konsekvent historik med at købe billetter og checke korrekt ind, som det fremgår af min rejseaktivitet på dagene umiddelbart

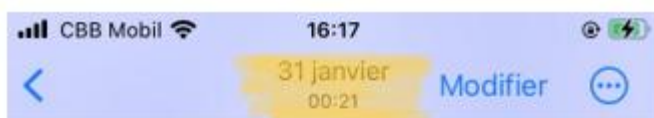
før og efter (30.01.2026 og 01.02.2026). Dette viser, at jeg er en regelmæssig og korrekt bruger af offentlig transport, ikke nogen der forsøger at undgå betaling.

På den pågældende dag oplevede jeg et teknisk problem med min telefon, som løb tør for strøm. Jeg har vedhæftet et screenshot, der viser den præcise dato og tid, jeg kom hjem (se venligst den gule markering), hvilket stemmer overens med den rejse, som kontrolafgiften vedrører. Som det fremgår af screenshot'et, ser check-in fuldt valid ud og uden problemer. Dette viser, at jeg gjorde alt korrekt fra min side, og at problemet var helt uden for min kontrol.

Selvom jeg forstår, at det er passagerens ansvar at checke korrekt ind, viser denne sag, at jeg gjorde det korrekt check-in så fuldstændig korrekt og fuldt gennemført ud. Fejlen i registreringen var et teknisk problem uden for min mulighed for at forhindre.

Desuden, selvom jeg er fuldt villig til at betale billetprisen for denne rejse (som aldrig blev trukket fra min konto), er selve bøden under disse omstændigheder ikke berettiget. Kontrolafgiften pålægges på trods af, at jeg korrekt havde købt billet og forsøgt at checke ind for rejsen.

Jeg beder venligst om, at I gennemgår denne dokumentation og genovervejer kontrolafgiften. Da jeg har bevis for, at rejsen blev gennemført, og at check-in-problemet var uden for min kontrol, anmoder jeg respektfuldt om, at bøden annulleres eller rettes.



Standard • Young person



Elmegade (Nørrebrogade)

Check in before you board



### Til dette har indklagede anført:

”Movia bemærker, at klager fortsat ikke har fremlagt dokumentation for at have haft gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet den 31.01.2026.

Det forhold, at klager kan fremvise rejseaktivitet den 30.01.2026 og 01.02.2026, kan ikke tillægges betydning for vurderingen af den konkrete sag den 31.01.2026, hvor der ikke er dokumenteret gyldig billet.

Vedrørende klagers fremsendte dokumentation bemærker Movia følgende:

Det fremsendte screenshot af en indtjekning indeholder ingen personhenførbare oplysninger, som kan knyttes til klager. Der fremgår alene dato og tidspunkt, og dokumentationen kan derfor ikke verificeres som tilhørende klager. En sådan indtjekning kunne i princippet være foretaget af hvem som helst, herunder eksempelvis en medrejsende.

Såfremt klager havde været korrekt checket ind via Rejsekort-appen, ville det være let at fremlægge dokumentation, som entydigt kan kobles til hendes person og Rejsekort-profil. På nuværende tidspunkt; herunder også i forbindelse med denne anden høring, har klager alene fremsendt et screenshot, som ikke kan forbindes til hendes identitet.

Movia fremsender her igen klagers rejsekortoversigt, hvoraf det tydeligt fremgår, at der ikke er registreret nogen rejser den 31.01.2026.

| Dato                                                                                         | Fællesskabet | Rejse                                                                    | Betalingsprofil | Udgifter i alt |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| 22.02.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 17.18 Prins Frederiks Allé (Søllerødvej)<br>19.05 Vordingborg St.        | Personal        | 76,80 kr.      |
| 22.02.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 16.14 Vesterport St.<br>16.55 Prins Frederiks Allé (Søllerødvej)         | Personal        | 38,40 kr.      |
| 01.02.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 17.43 Havneholmen St. (Metro)<br>17.49 Enghave Plads St. (Metro)         | Personal        | 19,00 kr.      |
| 01.02.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 13.34 Enghave Plads St. (Metro)<br>13.42 Havneholmen St. (Metro)         | Personal        | 19,00 kr.      |
|  30.01.2026 | DK-rejsekort | 20.02 Orientkaj St. (Metro)<br>20.30 Kapelvej (Nørrebrogade)             | Personal        | 38,00 kr.      |
| 30.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 17.29 Enghave Plads St. (Metro)<br>17.43 Orientkaj St. (Metro)           | Personal        | 23,75 kr.      |
| 29.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 19.20 Nørreport St.<br>19.30 Enghave Plads St. (Metro)                   | Personal        | 19,00 kr.      |
| 29.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 17.52 Enghave Plads St. (Metro)<br>18.00 Nørreport St. (Metro)           | Personal        | 23,75 kr.      |
| 28.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 21.47 Københavns Lufthavn St. (Metro)<br>22.11 Enghave Plads St. (Metro) | Personal        | 23,80 kr.      |
| 28.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 21.18 Enghave Plads St. (Metro)<br>21.40 Københavns Lufthavn St. (Metro) | Personal        | 23,80 kr.      |
| 25.01.2026                                                                                   | DK-rejsekort | 16.46 Holte St.<br>17.27 Frederiksberg Allé (Vesterbrogade)              | Personal        | 35,20 kr.      |

Såfremt klager er i besiddelse af en anden Rejsekort-profil, som hun har benyttet på det pågældende tidspunkt, og som kan dokumenteres tilhørende hende (fx via navn, telefonnummer eller e-mail, der stemmer overens med hendes identitet), er hun velkommen til at fremsende denne dokumentation, hvorefter vi vil foretage en fornyet vurdering af sagen.

På det foreliggende grundlag finder Movia imidlertid ikke, at der er fremlagt dokumentation, der sandsynliggør, at klager var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.”

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Klageren har fremlagt et skærbillede, som efter hendes opfattelse dokumenterer, at hun var checket ind. Ankenævnet finder imidlertid, at skærbilledet ikke kan dokumentere, at den pågældende indtjekning tilhørte klageren, idet der ikke fremgår oplysninger, som kan knytte indtjekningen til hende. Der er heller ikke i klagerens Rejsekorthistorik registreret et check ind den 31. januar 2026, og DSB har oplyst, at der heller ikke er registreret et check ind i DSB-appen.

Det kan derfor ikke lægges til grund, at klageren var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren havde rejseaktivitet på dagene umiddelbart før og efter den pågældende rejse, eller at hun oplyser, at hendes telefon løb tør for strøm.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og ankenævnet finder ikke, 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 trafikselskaberne – 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.”

## 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. 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.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand