

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0286

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden for gyldighedsområde på pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer eller nedsætter kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde skiftet arbejdsplads og var i den tro, at hendes pendlerkort var gyldigt til den nye pendlerrute

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 blev den 30. april 2026 kl. 18.10 på buslinje 7A pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for rejse i zone 32 uden gyldig rejsehjemmel.

Klageren havde et pendlerkort, der var gyldigt til zone 01, 02, 31 og 41, men ikke zone 32.

Klageren har oplyst, at hun for nylig havde skiftet arbejdsplads og derfor havde fået en ny pendlerrute, og at hun var af den opfattelse, at pendlerkortet dækkede rejsen. Klageren har gjort gældende, at der var tale om en hændelig fejl som følge af uklare zoneoplysninger, og har anmodet om, at kontrolafgiften annulleres eller nedsættes.

Movia har fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ved kontrollen rejste i zone 32, som ikke var omfattet af hendes pendlerkort.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I am writing to appeal the inspection fee of DKK 1,000 issued on 30 April 2026. I am a regular commuter and hold a valid employee commuter card. My office location recently changed to Søborg, which changed my usual route to home (Roskildevej 55) and due to confusing zone information and route guidance, I genuinely believed my commuter card covered the journey but I had cross over to a zone which was not in my card. This was an honest mistake caused by the recent route change, not an attempt to travel without paying.

Based on my valid paid travel product, regular commuter status, and the confusing circumstances, I kindly request that the fee be waived or reduced.

I would really appreciate a waiver or a reduction of the fee DKK 1,000 charged despite having a employee commuter card which includes several zones already.

Unfortunately the zone information is not sufficiently clear and I would have appreciated a guidance instead of asking me to look up all zones and identify what's missing.

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia hereby responds to the complaint regarding inspection fee 26038532 issued on bus 7A on 30.04.2026.

Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid ticket on the inspectors' inquiry on the bus.

On the day in question, the inspector encountered the complainant in zone 32, for which she did not hold a valid ticket, as she could only present a commuter card valid for zones 1, 2, 31 and 41.

Inspection fee

On the day in question, the inspector boarded the bus at Tårnvej in zone 32 at 18:07:00 to make a ticket inspection. The inspector noticed that complainant was already seated.

Inspector:

Bemærkning Kd sad i bussen ved påstigning mgl zone 032

The complainant herself states that she boarded the bus at Rødovre Centrum, which is located 3 stops earlier in zone 32 as well.

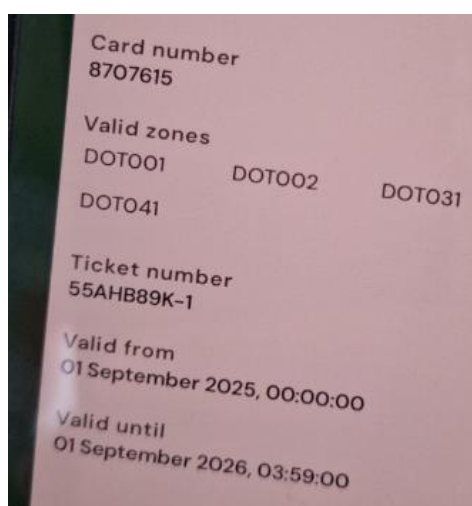
Where did you board the bus?: Rødovre centrum

On bus route 7A, we see that both Rødovre Centrum and Tårnvej are located in zone 32.

Sløjfen	32	Rødovre Rådhus
Rødovre Parkvej		Rødovrehallen
Tårnvej		Tårnvej
		Rødovre Centrum
		Rødager Allé
		Valhøjs Allé
Roskildevej		Tårnvej
		Ørbygård
		Randrupvej
		Damhustorvet
		Peter Bangs Vej
		Ålholm Plads
		Ålholm St.
		Skellet
	2	Domus Vista
		Dalgas Boulevard
		Solbjerg Kirkegård
		Søndre Fasanvej
		Zoologisk Have
		De Små Haver
Pile Allé		Frederiksberg Runddel
Frederiksberg Allé		Frydendalsvej
		Frederiksberg Allé St.
		Kingosgade
Vesterbrogade	1	Frederiksberg Allé
		Vesterbros Torv
		Trommesalen
		Hovedbanegården, Frihedsstøtten

As shown below, the complainant presented a commuter card that was only valid for zones 1, 2, 31 and 41.

Therefore, it could not be used in zone 32.

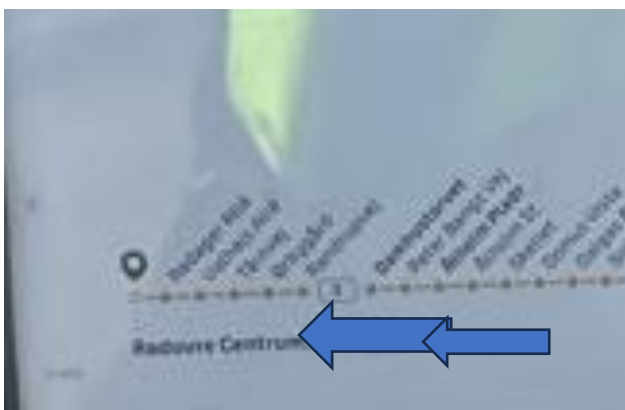


The fee was issued at 18:10:23, because of the lacking zone.

Stop	Tårnvej
Påstigning	30-04-2026 18:07:00
Udstedt dato/tid	30-04-2026 18:10:23
Stået af	30-04-2026 18:16:12

Comments and decision

The picture below was taken at the bus stop and shows the sign for Rødovre Centrum. It can be seen from the sign that the stop is located in zone 32.



Complainant: "I honestly believed my card covered Rødovre centrum and did not realize it is Zone 32 and missing from my plan. This was an unintentional oversight and not an attempt to travel without a ticket."

Movia has no reason to assume that there was any deliberate intention to avoid payment for the relevant zone in the present case.

However, Movia has no possibility to assess whether missing valid zone coverage is due to intent, oversight, misunderstanding, lack of knowledge, or other circumstances. The assessment of the case is therefore based solely on whether valid travel authority was present at the time of inspection.

The public transport system is based on self-service. It is therefore the customer's responsibility to ensure that the purchased ticket or active travel card covers the intended journey. Customers must verify that the correct zones are included before commencing their trip.

For customers with commuter passes, there is an extended responsibility to be familiar with the validity and zone coverage of the pass, including ensuring that travel outside the covered zones is supplemented with a valid extension ticket.

Movias conclusion

On the day in question, the complainant boarded the bus in zone 32 and remained on board when the ticket inspector entered the bus in the same zone.

The complainant's commuter pass is valid for zones 1, 2, 31 and 41 only, and therefore does not include zone 32.

As the complainant did not hold valid travel authority for zone 32 at the time of inspection, the inspection fee has been correctly issued."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren den 30. april 2026 rejste med buslinje 7A og ved kontrollen i zone 32 foreviste et pendlerkort, der var gyldigt til zone 01, 02, 31 og 41. Klageren rejste således i en zone, som ikke var omfattet af pendlerkortets gyldighedsområde.

Det fremgår endvidere, at klageren efter det oplyste steg på bussen ved Rødovre Centrum, som ligger i zone 32, og at kontrollen blev foretaget ved Tårnvej, som ligeledes ligger i zone 32.

Kontrolafgiften blev herefter 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 eller nedsættes.

Klagerens oplysning om, at hun som følge af skift af arbejdsplads havde fået en ændret pendler-rate, og at hun efter det oplyste ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel, kan ikke føre til et andet resultat.

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 trafikelskaberne – som

monopol lignende 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 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 rejsebe- grænsninger 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
Nævnetsformand