

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0292

Klageren: XX
2610 Rødovre

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet for få zoner på mobilbillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde indtastet sin rejse i DSB-appen, men fik udstedt en billet med de forkerte zoner

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 rejste den 4. maj 2026 med buslinje 300S fra Herlev Hospital. Ved kontrollen fremviste klageren en mobilbillet, der var gyldig i 2 zoner fra Hvidovre i zone 33. Billetten omfattede ikke zone 31, hvor klageren steg på, og klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren gør gældende, at han havde indtastet sin rejse i appen og i god tro havde købt en billet, som han troede dækkede rejsen, men at appen udstedte en billet med for få zoner.

Movia fastholder kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel i zone 31, hvor billetkontrollen fandt sted.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg havde været til kontrol på Herlev, da jeg fik en afgift i bussen hjem. Det viste sig at appen havde udskrevet for lidt zoner til mig. Så jeg fik en afgift. Men det kan ikke være rigtigt når jeg i god tro havde købt en billet, jeg troede dækkede min rejse.

Jeg vil have annulleret min afgift, da jeg ikke er ansvarlig for at en app virker korrekt og udskriver den fulde billet.

Det er ikke mit ansvar, men sælgers ansvar at jeg får den varer jeg betaler for."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26035552, som blev udstedt den 04.05.2026 i buslinje 300S.

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

Klagers sag omhandler, at han rejste i zone 31 med en billet, der ikke var gyldig i denne zone. Klagers billet var købt fra startzone 33 og var gyldig i to zoner. Denne billet rækker ikke til zone 31, da det kræver tre zoner fra zone 33.

Hvis du har for få zoner på din billet, vil du køre i zoner, du ikke har betalt for. Har man som XX rejst et sted, man ikke har gyldig billet til, rejser man derfor uden at have betalt for det pågældende område, hvori man rejser.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt ved Gladsaxevej i zone 31 i buslinje 300S kl. 10:22:17 den 04.05.2025. Kontrolløren observerede, at klager steg på ved Herlev Hospital i zone 31. I kontrolsituationen skulle klager have fortalt kontrolløren, at han ville have købt sin billet fra Herlev til Rødovre og ikke vidste, hvorfor billetten ikke havde zone 31.

Kunden sagde at har købt billet fra Herlev til Rødovre og ved det ikke hvorfor billet har ikke zone 31.



04-05-2026 10:44:18

Af buslinje 300S's køreplan fremgår det, at Herlev hospital samt nærliggende stoppesteder i Herlev er placeret i zone 31.

300S Lundtofte, Lundtofteparken - Rødovre Nord St.

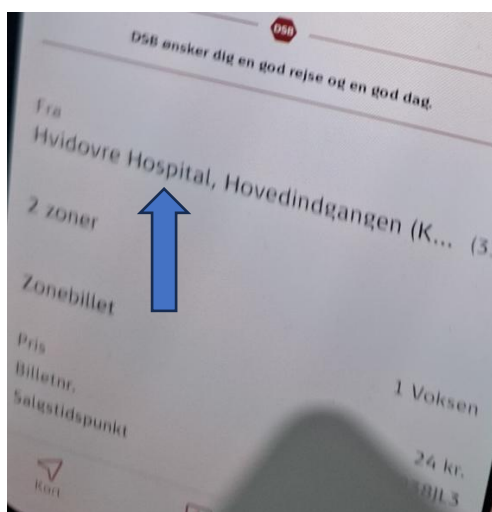
Rute	Zone	Stoppesteder
Lundtoftegårdsvej	51	DTU, Akademivej Anker Engelunds Vej Lundtofte, Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
Anker Engelunds Vej Lundtoftevej		DTU Fysikvej Elektrovej Lyngby Svømmehal Carlshøjvej
Sorgenfrigårdsvej Kanalvej		Klampenborgvej Lyngby St.
Jernbanepladsen Klampenborgvej		Sorgenfrigårdsvej Sti til Bauneporten
Lundtoftegårdsvej	51	DTU, Akademivej
Buddingevej	41	Gammellosevej Snogegårdsvej Buddinge St.
Gladsaxe Ringvej	31	Buddinge Torv Gladsaxevej Gladsaxe Trafikplads Dynamovej
Herlev Ringvej		Herlev Hospital Herlev Bymidte
Nordre Ringvej		Mileparken
Slotsherrensvej		Lyskær Rødovre Nord St.

Da klagers billet ikke var gyldig i zone 31, hvor kontrollen fandt sted, modtog han en kontrolafgift kl. 10:32:47 for manglende zone.

Stop	Gladsaxevej
Påstigning	04-05-2026 10:22:17
Udstedt dato/tid	04-05-2026 10:32:47
Stået af	04-05-2026 10:46:29

Kommentarer og afgørelse

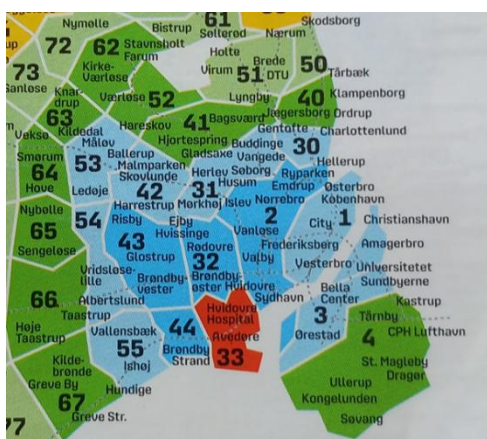
At klagers billet skulle være tiltænkt at være købt fra zone 31, kan ikke ses på billetten, da der står, at den er gyldig til to zoner fra Hvidovre og ikke Herlev. Hvidovre er placeret i zone 33.



Ved scanning af klagers billet kan vi se, at zone 31 ikke fremgår af billetten.



Billedet herunder viser ringzonessystemet med udgangspunkt i zone 33 som startzone. De mørkeblå zoner er de zoner, som en billet til to zoner giver adgang til, da den røde zone er startzonen, mens de øvrige mørkeblå udgør den sekundære zone. Som vi kan se, gælder det udover zone 33 zonerne 2, 32, 43 og 44. For at rejse i zone 31, den lyseblå zone, kræver det en tredje zone.



Movias konklusion

Kontrolløren observerede den pågældende dag, at klager steg på buslinje 300S ved stoppestedet Herlev Hospital. Af buslinje 300S's køreplan fremgår det, at Herlev Hospital samt de nærliggende stoppesteder i Herlev er placeret i zone 31.

Klager fremviste ved kontrollen en billet, som var gyldig til to zoner fra Hvidovre i zone 33. Det kan derfor ikke ud fra billetten ses, at den skulle være tiltænkt en rejse fra Herlev, idet Hvidovre er beliggende i zone 33.

Ved scanning af billetten fremgår det, at zone 31 ikke er omfattet af den købte billet. Klager havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel til den zone, hvor rejsen blev påbegyndt.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg har givet min version, men det er godt at vide, at jeg som klager bare tilsidesættes og slet ikke lyttes til og at man bare afgør sagen som at det er min skyld at appen ikke udsteder den billet som jeg beder om og derfor står på bussen uden den rigtige billet, for selvfølgelig er det da min skyld at en app ikke virker korrekt.

Men hvad andet kan man forvente af et kontrolsystem der på ingen måde er til for at hjælpe klageren.

Men jeg betaler ikke for at Movia har lavet ged i deres app.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på buslinje 300S ved Herlev Hospital, som er beliggende i zone 31. Klageren fremviste ved kontrollen en billet, der var gyldig i 2 zoner fra Hvidovre i zone 33. Zone 31 fremgik ikke af billetten.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 31 på kontroltidspunktet og at kontrolafgiften på 1.000 kr. blev pålagt med rette.

Det forhold, at klageren har anført, at han havde indtastet sin rejse i appen og i god tro havde købt en billet, som han troede dækkede rejsen, kan ikke føre til et andet resultat. Klageren havde ansvaret for at sikre sig, at den købte billet var gyldig til den rejse, han foretog.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at der i den konkrete sag ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

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 monopoliggende 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 trafiksselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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 Rejekort 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 Rejekort Personligt benyttes.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand