

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0195
Klageren:	XX 2500 Valby
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen
Klageren gør gældende:	at kontrolløren mente, at hun rejste i spærretiden på sit pensionistkort. Men hun var klar over spærretiden inden påstigningen, men havde glemt sit Rejsekort derhjemme. Hun glemte også, at hun havde DSB-appen og kunne have swipet en billet, og det var derfor, at hun gik i gang med at købe en mobilbillet i DOT-appen, inden hun steg ombord. Men MobilePay forlangte MitID, hvilket forhalede købsprocessen, og imens kom der en kontrollør hen til hende oppe i bussen. Hun viste ikke sit pensionistkort som billet, det var som ID
Movia gør gældende:	at klageren viste sit pensionistkort i spærretiden, hvilket kontrolløren tog et foto af
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 8. april 2025 i buslinje 22.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Hvidovre st., som bussen ankom til kl. 08:35:18 og forlod kl. 08:37:49.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Randrupvej, kl. 08:34:05 og befandt sig altså ombord, da klageren steg på.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 08:38:40.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun kom i tanke om spærretiden lige inden, bussen kom, at hun havde glemt sit Rejsekort derhjemme, at hun havde glemt, at hun kunne swipe en billet via DSP-appen, og at hun gik i gang med at købe en billet i DOT-appen på vej ind i bussen:

"Hvad drejer din henvendelse sig om?: Jeg er lige kommet hjem fra en rejse på 5 uger og har ikke nået at få alt på plads ved min hjemkomst. Dog har jeg fornyet mit pensionistkort. Mit rejsekort ligger i en vinterfrakke hjemme. Jeg har en tid på Hvidovre Hospital kl. 09:00 og bus 22 kommer til stoppestedet samtidig med mig. Jeg kommer i tanke om, at mit pensionistkort ikke er gyldigt før kl. 9, og går igang med at købe billet på vej ind i bussen. Da jeg er dårligt gående, sætter jeg mig altid først i bussen ... dårlig idé, viser det sig. Samtidig med at jeg er ved at købe billet (Mobile-Pay vil så gerne have at jeg bekræfter min identitet, hvilket trækker processen ud), kommer der en kontrollør og vil se billet. Jeg siger, at den er lige ved at være der, men det er ikke godt nok ... den skal være betalt INDEN jeg stiger på bussen. Jeg forklarer, at så ville bussen jo være kørt og jeg ville misse min tid på hospitalet, men at jeg er i fuld gang med at betale. Kontrolløren ser mit pensionistkort og billetten jeg nu har købt, men vil ikke acceptere dette, og udskriver en kontrolafgift. Dette finder jeg ganske urimeligt, da kontrolløren jo kunne se, at jeg på intet tidspunkt har forsøgt at snyde."

Klageren vedhæftede billede af den gyldige mobilbillet fra kl. 08:37, og kontrolafgiften fra kl. 08:38:

Tak for dit køb i DOT Billetter app

Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Billet

2 zoner - Voksen 24,00 kr.
Startzone Valby/Nørrebro (2) / Rødovre (32)

Pris inkl. alle omkostninger 24,00 kr.

Gyldighedsperiode

Gyldig fra: 8. april 2025 - 08:37

Gyldig til: 8. april 2025 - 09:52

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at mobilbilletten skulle have været modtaget på telefonen inden hendes påstigning for at være gyldig.

"Din mobilbillet er købt for sent

Jeg kan godt forstå, at det er rigtig ærgerligt at få en kontrolafgift. Når der bliver udstedt en kontrolafgift, har vi ingen grund til at tro, at der er tale om andet end en beklagelig fejltagelse. Omvendt har Movia ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes netop en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Det er ikke nok at have bestilt sin billet; den skal også være modtaget, inden du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at hun ikke forsøgte at anvende sit pensionistkort som rejsehjemmel, hvilket kontrolløren påstår, men som ID, hvorefter hun også måtte tage sit sygesikringskort frem på mobilen, som det fremgår af kontrollørens foto.

Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgiften.

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
21	Randrupvej (2091)	● ●	08:35	08:35	08:34:06	08:34:16
22	Hvidovre St. (6814)	● ●	08:37	08:37	08:35:18	08:37:49
23	Holmelundsvej (2093)	● ●	08:38	08:38	08:38:34	08:38:44
24	Åstrupgårdsvej (2094)	● ●	08:39	08:39	08:39:35	08:39:49
25	Hvidovre Butikstov (2095)	● ●	08:41	08:41	08:41:25	08:41:40
26	Rosenhøj (2096)	● ●	08:42	08:42	08:42:52	08:43:04
27	Arnold Nielsens Boulevard (425)	● ●	08:43	08:43	08:44:27	08:44:36
28	Hvidovre Hospital, Indgang Øst (426)	● ●	08:45	08:45	08:45:39	08:45:57
29	Hvidovre Hospital, Hovedindgangen (428)	● ●	08:46	08:46	08:46:45	08:46:45

Klagerens telefon:



Kontrollørens logging i PDA (udstyr):

Zone	032
Linje	22
Bus nummer (Gåseddel)	7021
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	2091
Stop	Randrupvej
Påstigning	08-04-2025 08:34:05
Udstedt dato/tid	08-04-2025 08:38:40
Stået af	08-04-2025 08:45:59
Årsag	Spærretid skole / pensionist
08-04-2025 08:45:14	Hun Stig på Hvidovre st

Kontrollørens foto:

Sygesikringskort:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, 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.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at kontrolløren har anført "rejse i spærretid" som årsag til kontrolafgiften, men han har også fotograferet klagerens mobilbillet på telefonen. Om der burde have været anført en anden begrundelse på den elektroniske kontrolafgift, kan ankenævnet ikke vurdere, men da klageren hverken opfyldte reglen om at rejse uden for spærretiden eller reglen om at have modtaget mobilbillet inden påstigning, har det ikke haft betydning for sagens udfald.

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 forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafiksselskaber § 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, DSB app eller DOT 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
Nævnensformand