

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                   |                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>             | 25-0206                                                                                                                                                           |
| <b>Klageren:</b>                  | XX<br>2300 København S                                                                                                                                            |
| <b>Indklagede:</b>                | Movia                                                                                                                                                             |
| <b>CVR-nummer:</b>                | 29 89 65 69                                                                                                                                                       |
| <b>Klagen vedrører:</b>           | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen                                            |
| <b>Klageren gør gældende:</b>     | at hun var i gang med at bestille billetten, da hun steg ombord ved chaufføren, der holdt stille og så hende gøre det, og hun modtog billetten få sekunder senere |
| <b>Movia gør gældende:</b>        | at loggene viser, at bussen var i fart efter at have forladt stoppestedet, da klageren modtog sin billet, hvilket er for sent                                     |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b> | Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Nikola Kiørboe (2 stemmer)<br>Helle Berg Johansen<br>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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 15. april 2025 i Movias buslinje 5C.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Tycho Brahes Allé, kl. 14:01:51. Movia har påvist med logs fra bussens kørsel, at bussen ikke holdt helt ved stoppestedet, men et stykke derfra, og at den ankom kl. 14:01:15 og afgang kl. 14:01:50.

Movia har oplyst, at På bussens GPS-oversigt over dens tidspunkt ved Tycho Brahes Allé kan vi se, at den har holdt længere væk fra det sædvanlige stoppested, hvilket ses ved, at den er placeret længere væk før den røde prik i cirklen, hvor den skulle være holdt. Som det ses, har den holdt ved stoppestedet mellem kl. 14:01:15 og 14:01:50, som passer med, at kontrolløren har startet sin tidsregistrering sekundet efter afgang kl. 14:01:51. Bussen kører i nordlig retning mod indre by.

### Bussens GPS ved Tycho Brahes Allé.



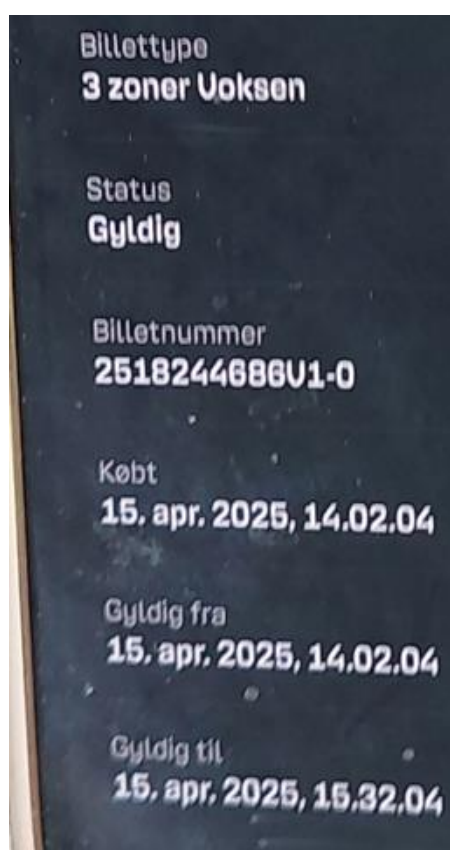
Klageren har oplyst, at hun også steg på bussen ved stoppestedet, Tycho Brahes Allé.

Det fremgår af billetloggen, at hun påbegyndte billetbestillingen kl. 14:01:58 og modtog billetten på sin telefon kl. 14:02:04.

## Billethistorik

| Status       | Handling                        | Tidspunkt              |
|--------------|---------------------------------|------------------------|
| ● Gennemført | Ordre modtaget                  | 15 Apr 2025 - 14:01:58 |
| ● Gennemført | Betaling gennemført             | 15 Apr 2025 - 14:02:04 |
| ● Gennemført | Betaling autoriseret/reserveret | 15 Apr 2025 - 14:02:04 |
| ● Gennemført | Download af billet bekræftet    | 15 Apr 2025 - 14:02:07 |
| ● Gennemført | Billet åbnet                    | 15 Apr 2025 - 14:02:07 |

Da kontrollørerne bad om at se billetten, så den således ud på klagerens telefon:





Derefter udstedte kontrolløren en kontrolafgift kl. 14:04:59 med begrundelsen  
"Mobiletbillet købt efter påstigning".

Kontrolafgiften tog 2 minutter og 3 sekunder at udstede, hvorfor den blev påbegyndt indtastet kl.:  
14:02:53.

|                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Zone                           | 003                               |
| Linje                          | 5C                                |
| Bus nummer (Gåseddel)          | 1637                              |
| Køretøjs nummer                |                                   |
| Endelig destination            |                                   |
| Stop ID                        | 663                               |
| Stop                           | Tycho Brahes Allé                 |
| Påstigning                     | 15-04-2025 14:01:51               |
| Udstedt dato/tid               | 15-04-2025 14:04:59               |
| Stået af                       | 15-04-2025 14:08:25               |
| Passager tal                   | 15                                |
| Kontrol spørgsmål stillet      | Ja                                |
| Kunden har forespurgt chauffør | Nej                               |
| Kort inddraget                 | Nej                               |
| Sprog                          | Dansk                             |
| Årsag                          | Mobilbillet købt efter påstigning |
| Tidsforbrug                    | 2m 3s                             |

Et stykke tid efter kontrolsituationen besluttede kontrolløren at tilføje en beskrivelse af forløbet:

Kunden siger at hun er steget på 02 da billetten er købt jeg gik ind ad bagdøren og direkte op og startet med at billete og lagde ikke på noget tidspunkt mærke til at kunden steg på efter os

15-04-2025 14:08:13

Jeg fortæller efterfølgende kunden at hendes billet er købt 02 og vi er steget på før kunden siger så efterfølgende at hun har købt billetten 02 udenfor bussen men sagde før det at hun havde swipet på mobile Pay inde i bussen så kundens historie virker ikke helt troværdig da den er skiftende og vælger derfor at udstede afgiften til kunden

15-04-2025 14:13:31

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at bussen var ved at køre, men stoppede, da hun kom løbende, og hun steg derfor på bussen efter kontrolløren. Hun havde allerede købt sin billet, der var gyldig kl. 14:02, og hun steg på bussen kl. 14:02. Hun sad klar med en gyldig billet, da kontrolløren kom hen til hende, men han sagde, at han havde startet sin kontrol kl. 14:01. Hun prøvede forgæves at forklare, at hun var steget på bussen efter ham.

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at hendes mobilbillet var købt for sent, da bussen forlod stoppestedet kl. 14:01:56, og hendes billet blev modtaget kl. 14:02:04.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at der var tale om en tidsforskel på 8 sekunder, at det ikke fremgår tydeligt af billetappen eller stoppestedet, at det er modtagelsestidspunktet for en mobilbillet – og ikke bestillingstidspunktet – der er afgørende for, om billetten er gyldig, at sagen skal vurderes ud fra almindelige principper om proportionalitet og rimelighed, idet hun havde intention om at rejse med gyldig billet, at den var modtaget og gyldig ved kontrollen, samt at chaufføren holdt bussen stille under hendes billetkøb og havde fuldt udsyn til, at hun stod og bestilte billetten ved påstigning. Chaufføren kunne have bedt hende stige af, indtil hun havde en gyldig billet.

Movia fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren fremviste en mobilbillet fra DOT-appen, der blev modtaget oppe i bussen. Man skal vente med at stige på bussen, til man har sin mobilbillet, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2. Hvis en kunde er i løb mod en bus og stadig ikke har modtaget sin billet, risikerer vedkommende at modtage en kontrolafgift, hvis påstigning påbegyndes, selvom billetten ikke er endeligt modtaget.

Jf. § 2.4 kan chauffører ved forespørgsel vejlede om en rejsehjemmel, men foretager ikke selv systematisk billetkontrol.

#### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

*Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*

*Chaufføren kan ved forespørgsel vejlede om rejsehjemmel, men udfører ikke systematisk billetkontrol.*

##### **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.*

#### **2.3. Køb af rejsehjemmel**

*Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*

#### **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**

*Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*

### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*

*Kunder, der rejser alene på andres Rejekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.*

Og videre, blandt andet at:

”På bussens GPS-oversigt over dens tidspunkt ved Tycho Brahes Allé kan vi se, at den har holdt længere væk fra det sædvanlige stoppested, hvilket ses ved, at den er placeret længere væk før den røde prik i cirklen, hvor den skulle være holdt.

Som det ses, har den holdt ved stoppestedet mellem kl. 14:01:15 og 14:01:50, som passer med, at kontrolløren har startet sin tidsregistrering sekundet efter afgang kl. 14:01:51. Bussen kører i nordlig retning mod indre by.

Klagers modtagelsestidspunkt af mobilbillet, kl. 14:02:04, er jf. turoversigten, efter bussen har forladt Tycho Brahes Allé.



Vi lægger vægt på i kontrollørens høringsvar, at klager har givet modstridende forklaringer om, hvornår og hvordan billetten blev købt. Først oplyste hun, at den blev købt via MobilePay i bussen, og senere at den blev købt uden for bussen. Den skiftende forklaring svækker troværdigheden. Kontrolløren har indledt kontrollen umiddelbart efter indstigning gennem bagdøren og bemærket, at kunden allerede var i bussen, hvilket understøtter, at rejsen var påbegyndt uden gyldig billet. Da det er passagerens ansvar at have gyldig billet inden

påstigning, og da intet i sagen dokumenterer rettidigt billetkøb, mener vi, at kontrollørens notat er med til at bekræfte, at klager ikke har gyldig rejsehjemmel under kontrollen.

Reglen er særdeles vigtig, da det ville påvirke snydeprocenten gevaldigt, hvis man tillod passagerer at modtage mobilbilletten på bussen. Derved ville man have mulighed for at igangsætte sin bestilling af mobilbillet og vente med at bekræfte købet af sin billet med et "Ja", hvis man eventuelt skulle se en kontrollør og ellers undlade at gennemføre købet.

Uanset om der er forbindelsesproblemer, lokationsproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal man vente med at stige på bussen, til man har sin billet.

#### **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.*

Det er ubestridt, at billetten først blev modtaget og gyldig kl. 14:02:04, mens kontrolløren har dokumenteret at have påbegyndt kontrollen allerede kl. 14:01:51. Kontrolløren oplyser, at han steg på bussen og straks begyndte at billettere, uden at han havde observeret nogen passagerer stige på efterfølgende; herunder klager. Klagers påstand om at være steget på bussen *efter* kontrolløren bygger alene på egen tidsfornemmelse og er ikke underbygget med objektiv dokumentation.

Bussens GPS dokumenterer, at klagers billet først blev modtaget, efter at bussen havde forladt Tycho Brahes Allé. Da billetten er købt for sent i forhold til påstigning, og ingen forhold dokumenterer det modsatte, fastholdes kontrolafgiften som korrekt.

Det bemærkes, at linje 5C er en højfrekvent intervalbus med afgang ca. hvert 3. til 10. minut i det tidsrum, klager rejste. Såfremt klager reelt var steget på samme stop som kontrolløren og endnu ikke havde købt billet, kunne hun med lethed have valgt at tage næste afgang blot få minutter senere. At vælge at stige på med det samme uden gyldig billet indebærer derimod en risiko for at modtage kontrolafgift, såfremt billet først købes efter påstigning.

Vi bemærker, at klagers mobilbillet blev bestilt få sekunder, efter at kontrolløren påbegyndte sin billettering.

Movia tillægger kontrollørens notat betydelig vægt. Det er fagligt udarbejdet, internt konsistent og stemmer overens med de tekniske data, der foreligger i sagen. Kontrolløren beskriver, at kontrollen blev igangsat umiddelbart efter påstigning, og at han ikke observerede nogen kunder stige på bussen efter ham. Klagers efterfølgende forklaring bygger alene på subjektiv tidsopfattelse og er ikke underbygget med dokumentation, der kan tilsidesætte kontrollørens registreringer."

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod sit stop ved Tycho Brahes Allé kl. 14:01:51, og at den var i fart efter stoppestedet kl. 14:02:04, som var det tidspunkt, hvorpå klageren modtog mobilbilletten på telefonen.

Hun opfyldte dermed ikke 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, samt at det ikke er tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

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

Klageren har både gjort gældende, at chaufføren så hende være i gang med bestillingen, men også at hun havde modtaget billetten samme tid, som hun steg på, kl. 14:02.

Ankenævnet har efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, herunder at klageren påbegyndte køb af billetten 7 sekunder efter, at kontrolløren loggede sin påstigning, ikke fundet grundlag for at fastslå, at ansvaret for en gyldig billet var overgået fra klageren til chaufføren/Movia.

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.

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 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. 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 kunde profil 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  
Nævnnsformand