

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0390
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af sine to medrejsende Thailand
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. til dem hver grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på bussen
Klageren gør gældende:	at de havde rejst med tog de to foregående dage, og ikke var bekendt med reglerne vedrørende busrejse
Movia:	fastholder kontrolafgifterne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgifterne på hver 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til hver af de tre.

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår tre kontrolafgifter på 1.000 kr., som klageren og hendes to medrejsende blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 16. august 2025 i buslinje 26, hvor der kun er indstigning foran ved chaufføren.

Klageren og de medrejsende steg på bussen ved Hovedbanegården. Movia har oplyst, at der den pågældende dag var busomlægning af buslinje 26 som følge af Copenhagen Pride, og dette betød, at bussen hverken stoppede ved Hovedbanegården Tivoli eller Frihedsstøtten, men havde ét samlet stoppested ved togbroen ved Hovedbanegården. Kontrolløren er derfor steget på ved dette stoppested. Movia har videre oplyst, at der ikke er nogen turoversigt for bussens kørsel den pågældende dag.

Information om berørte linjer - forsat

Linje	26
Information	Linje 26 kører ikke den normale rute ad Vesterbrogade og Bernstorffsgade. Det gælder i begge retninger.
For Movia	
TIMS	Det betyder, at bussen i begge retninger ikke betjener stoppestederne
53825421	Enghavevej/Vesterbrogade, Fr.berg Allé/Værnedamsvej, Hovedbanegården/
HIM	Frihedsstøtten, Hovedbanegården Tivoli, Trommesalen/Vesterbrogade, og
#HIM	Vesterbros Torv. I retning mod Sankt Annæ Plads betjenes stoppestedet Platanvej ikke.
For Movia	Linje 26 kører i stedet ad Vesterfælledvej - Vigerslev Allé - Ingerslevsgade -
Lukning af stop	Tietgensgade til Hovedbanegården/broen. Der vendes via Bernstorffsgade -
#TIMS	Polititorvet - Niels Brocks Gade - H.C. Andersens Boulevard - Tietgensgade.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet ved Hovedbanegården kl. 00:03:55, og ifølge kontrolløren observerede han klageren sidde ned.

Ifølge klageren steg de på bussen og "tappede deres [betalings]kort, som de er vant til hjemme fra", men kortet virkede ikke. Bussen var endnu ikke kørt, og de henvendte sig derfor til kontrolløren for at få hjælp. Hvis han med det samme havde informeret dem om, at det ikke fungerede på denne måde, var de parate til straks at forlade bussen, inden den kørte. I stedet bad han dem om at blive på bussen og vente, og de satte sig ned for ikke at stå i vejen.

Kontrolafgifterne blev udstedt med begrundelsen, at klageren og de medrejsende ikke foreviste nogen rejsehjemmel.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgifterne og gjorde blandt andet gældende, at de er asiatiske studerende, der normalt bor i London, at var deres anden dag i København, samt at de de to foregående dage kun havde rejst med tog. Videre skrev hun:

"We got on the bus and tried to tap our travel card as we always do. However, the card seemed not to work so we walked to the inspector right away to ask whether we can pay by cash or not since we thought he was a staff who can help us with the payment. Turned out, he told us to wait for his colleague and he told us that he cannot speak English. So, we needed to give him the way by sitting down and wait for his colleague. While we were waiting, he asked to see our id so we gave him the passport."

Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren, der oplyste, at han godt kunne huske episoden, og klagerne sad allerede ned, da kontrollørerne kom ind i bussen. Desuden havde de ikke Rejsekort men de prøvede at gå ind på Dot-appen, da han henvendte sig til dem. Han kaldte på sin kollega, da kunderne havde svært ved forstå hans engelsk.

Herefter fastholdt Movia kontrolafgifterne med den begrundelse, at kontrolløren oplyste, at der ikke havde været tale om et Rejsekort, men at klageren forsøgte at tilgå DOT-appen, at klageren via det oplyste telefonnummer havde købt mobilbilletter i DOT-appen både den 14. og 15. august 2025, at klageren på dette tidspunkt måtte være bekendt med køb af mobilbilletter. Endelig anførte Movia, at der ved hvert busstoppested findes information på engelsk om, hvordan man køber billet, samt at kontrolløren er forpligtet til at udstede en kontrolafgift, når der ikke kan fremvises gyldig billet, og ikke primært har til opgave at vejlede kunder, for hvis kontrollører skulle yde vejledning i alle tilfælde, hvor der ikke foreligger gyldig billet, ville det være meget let at undlade at købe billet.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at det ikke er korrekt, at hun og vennerne havde sat sig i bussen. Da de steg på bussen, virkede kortet ikke, og bussen var endnu ikke kørt. De henvendte sig derfor til kontrolløren for at få hjælp. Hvis han med det samme havde informeret dem om, at det ikke fungerede på denne måde, var de parate til straks at forlade bussen, inden den kørte. I stedet bad han dem om at blive på bussen og vente. På det tidspunkt stod de alle i området mellem sæderne og afventede hans handlinger. For at give ham plads til at bevæge sig ned gennem midtergangen var de nødt til at sætte sig ned, da de ellers ville have blokeret hans vej. Havde de fået korrekt information med det samme, var de parate til straks at forlade bussen, inden den kørte. Det er korrekt, at DOT-appen blev anvendt den 14. og 15. august 2025, men udelukkende til togrejser. Det er urimeligt at forvente fuldt kendskab til busprocedurer efter kun to dages ophold i landet.

Movia har oplyst, at de fortsat fastholder kontrolafgifterne, da hverken klageren eller hendes ledsagere havde Rejsekort eller anden gyldig rejsehjemmel, og de åbnede først DOT-appen efter, at kontrolløren henvendte sig til dem. Ifølge rejsehistorik i DOT-appen havde klageren købt billetter både dagen før og to dage inden hændelsen, hvilket ifølge Movia indikerer, at hun var bekendt med appens anvendelse. Kontrolløren har oplyst, at der ikke blev fremvist noget Rejsekort. Derfor må klagerens henvisning til et "kort" i sætningen:

"Kortet virkede dog ikke, så vi gik straks hen til kontrolløren for at spørge, om vi kunne betale kontant, da vi troede, han var personale, der kunne hjælpe os med betalingen."

forstås som et betalingskort. Da klageren allerede havde benyttet DOT-appen, og på baggrund af kontrollørens redegørelse, var der ikke tale om en frivillig eller proaktiv henvendelse fra klagerens side til kontrolløren. Hun sad allerede ned, opsøgte ikke selv kontrolløren og åbnede først DOT-appen efter kontrollørens forespørgsel.

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:

Log fra kundens køb i billet-app:

Kundehistorik					
Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	17 Aug 2025 - 19:40:04
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	17 Aug 2025 - 19:16:58
Gennemført	Billet oprettet	Relationsrejse (13 - 01)	Se detaljer	Kunden	15 Aug 2025 - 15:54:57
Gennemført	Billet oprettet	Relationsrejse (01 - 13)	Se detaljer	Kunden	15 Aug 2025 - 13:08:14
Bestilt	Billet oprettet	Relationsrejse (01 - 13)	Se detaljer	Kunden	15 Aug 2025 - 13:05:50
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	14 Aug 2025 - 13:24:26
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	14 Aug 2025 - 12:12:21

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	16-08-2025 00:03:55
Udstedt dato/tid	16-08-2025 00:06:19
Stået af	16-08-2025 00:10:05

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Idet der er afgivet divergerende oplysninger fra parterne om den omhandlede kontrolsituation, herunder om klageren og de medrejsende var siddende eller stående, vil ankenævnet afgøre sagen på baggrund af de omstændigheder, som de loggede data viser.

Herefter lægger ankenævnet til grund, at klageren både den 14. og 15. august 2025 havde benyttet DOT-appen til køb af mobilbilletter, og således var bekendt med appens funktionalitet.

Men på trods af dette, forsøgte hun at "tappe et kort, som hun er vant til hjemmefra" for at betale for rejsen.

Der er ikke fremlagt noget Rejsekort i sagen, og ankenævnet lægger derfor til grund, at der må have været tale om en eller anden form for betalingskort, hvilket imidlertid ikke kan anvendes til at betale for rejser i Danmark.

Som følge af det anførte, og da klageren tilsyneladende ikke rettede henvendelse til chaufføren straks ved påstigning, der i linje 26 skal ske oppe ved chaufføren, for at modtage hjælp til billettering, finder ankenævnet, at kontrolafgiften til klageren og hendes medrejsende blev pålagt med rette.

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 kontrolafgifterne skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgifternes størrelse, men fastholder disse:

”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 forretningsskadelige, 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 mobilklippe kort 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