

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0444
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY  
3460 Birkerød
- 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 datteren var i gang med at betale for sin mobilbillet via Mobilepay, da hun steg på bussen
- Movia gør gældende:** at klagerens datter modtog sin mobilbillet efter påstigning og efter busens afgang fra stoppestedet
- 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 22. april 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt i forbindelse med en busrejse den 12. august 2025 i buslinje 500S.

Datteren steg på bussen ved stoppestedet, Værløse St. under broen, som bussen forlod kl. 17:23:28.

Hun modtog mobilbilletten på sin telefon kl. 17:23:38.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Bydammen, kl. 16:55:58 og var således ombord, da klagerens datter steg på bussen.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 17:24:52.

Klagerens datter henvendte sig efterfølgende selv til Movia 12 dage senere. Her anmodede hun Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at hendes billetbestillingen var ved at gå igennem, da hun steg på bussen, samt at betalingen via Mobilepay stadig var i gang, da hun havde taget plads i bussen og kontrolløren herefter bad om at se hendes billet. Da hun havde modtaget billetten, viste hun den til kontrolløren.

















Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at mobilbilletten var modtaget efter, bussen havde forladt stoppestedet, hvilket var for sent jf. rejsereglerne.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften.

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.
33 Værløse St., under broen (2425)	 	17:09	17:09	17:22:50	17:23:28
34 Bavnestedet (647)	 	17:10	17:10	17:25:13	17:25:36
35 Via (27392)	 	17:11	17:11	17:26:42	17:26:42
36 Via (27393)	 	17:12	17:12	17:27:47	17:27:47
37 Fiskebækbroen (2428)	 	17:13	17:13	17:28:27	17:28:27
38 Farum Bytorv (9352)	 	17:15	17:15	17:29:43	17:30:03
39 Farum Midtpunkt (651)	 	17:16	17:16	17:31:44	17:31:59
40 Nordøststien (2654)	 	17:20	17:20	17:34:12	17:34:21

Bussens GPS-lokation på tidspunktet for modtagelse af mobilbilletten kl. 17:23:38:



Log fra kundens køb i billet-app:

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>STARTZONE:</b> 1052
<b>BILLETNUMMER:</b> 2211163001V1	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>VARENUMMER:</b> 30	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 23
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1030, 1031, 1032, 1040, 1041, 1042, 1043, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 12 Aug 2025 - 17:23:38	<b>SØGEMETODE FRA:</b> Stop: Værløse St., under broen (Fiskebækvej) (52)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 12 Aug 2025 - 18:53:38	<b>SØGEMETODE TIL:</b> Stop: Birkerød St. (71)
<b>PRIS:</b> 30,00 kr.	

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	12 Aug 2025 - 17:23:31
Gennemført	Betaling gennemført	12 Aug 2025 - 17:23:38

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Bydammen
Påstigning	12-08-2025 16:55:58
Udstedt dato/tid	12-08-2025 17:24:52
Stået af	12-08-2025 17:25:33
Passager tal	18
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Sætter sig , køber efter jeg spørg om billet
Id forevist	Kørekort

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

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data og klagerens egne oplysninger, lægger ankenævnet til grund, at klagerens datter 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 klagerens datter 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 trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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. 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 trafikkselskaber § 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  
Nævningsformand