

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0449
Klageren:	XX 2500 Valby
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med bus i spærretiden på pensionistkort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var ny i kollektiv trafik og havde været udsat for et trafikuheld, der gjorde, at hendes bil var på værksted. Normalt cykler hun, men var denne dag nødt til at tage bussen til genoptræning med en stor taske Indklagede fastholder kontrolafgiften
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 17. december 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:

Klageren rejste den 11. september 2025 med buslinje 4A, hvor der steg kontrollører ombord ved stoppestedet, Toftegårds Plads, som bussen forlod kl. 08:25:57.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	København Syd St., Grønttorvet (5091)	● ●	08:15	08:15	08:15:46	08:15:57
11	Carl Jacobsens Vej (1336)	● ●	08:15	08:15	08:18:27	08:18:35
12	Kirsten Walthers Vej (1337)	● ●	08:16	08:16	08:19:09	08:19:09
13	Toftegårds Plads (1106)	● ●	08:18	08:18	08:25:12	08:25:57
14	Valby St., broen (10426)	● ●	08:18	08:18	08:27:33	08:27:42
15	Valby Langgade (1231)	● ●	08:20	08:20	08:28:31	08:28:53

Kontrolløren noterede, at klageren var siddende i bussen og som rejsehjemmel foreviste hun et Pensionistkort, der imidlertid ikke kan benyttes på hverdage mellem kl. 7-9:



Derfor blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for rejse i spærretiden.

Zone	002
Linje	4A
Bus nummer (Gåseddel)	3277
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	1106
Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	11-09-2025 08:25:18
Udstedt dato/tid	11-09-2025 08:28:06
Stået af	11-09-2025 08:30:58
Passager tal	20
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Spærretid skole / pensionist

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun er ny i at bruge offentlig transport efter en alvorlig trafikulykke, og denne dag var hendes cykel utilgængelig, så hun måtte tage bussen med en tung taske. Hun kørte kun ét stop og var kun en halv time uden for gyldig tid, hvilket hun ikke var klar over, og hun stod straks af, da kontrolløren gjorde hende opmærksom på det. Som førtidspensionist vil en kontrolafgift på 1.000 kr. ramme hende hårdt, og situationen var en enkeltstående og uforudset fejl.

Movia fastholdt kontrolafgiften, da det fremgår af selve Pensionistkortet, at der gælder særlige spærretider på hverdage mellem kl. 7-9, og da klageren blev kontrolleret, var klokken 08:25.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, herunder GPS fra bussen, lægger ankenævnet til grund, at klageren rejste med bussen kl. 08:25, hvor kontrolløren steg ombord og observerede hende siddende på et sæde.

Kontrolafgiften for at rejse i spærretiden på et Pensionistkort mellem kl. 07:00 - 09:00 blev dermed pålagt med rette, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.1.

Den omstændighed, at klageren ikke var vant til at rejse med kollektiv transport, ændrer ikke ved afgørelsen.

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. 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 Rejsekort 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 Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg skriver for at klage over afgørelsen vedrørende kontrolafgiften på 1.000 kr., som jeg modtog for at have brugt mit førtidspensionist-pendlerkort uden for den tilladte tidsramme.

Jeg har fuld respekt for reglerne, men håber, I vil tage højde for de særlige omstændigheder, der gjorde sig gældende denne dag.

Den 10. juni var jeg involveret i en alvorlig trafikulykke, hvor min bil blev totalskadet. Som følge af ulykken skal jeg til genoptræning, og det var på vej til denne, at situationen opstod. Normalt bruger jeg min cykel til at transportere mine ting, men denne dag var min cykel pludselig ikke tilgængelig, og jeg havde en meget tung taske, som jeg ikke kunne bære over længere afstande.

Jeg er derfor ny i at bruge offentlig transport og forsøger stadig at lære alle reglerne, herunder tidsbegrænsningerne på kortet. Det var aldrig min intention at overtræde reglerne, og fejlen skete uforvarende. Jeg kørte kun ét stop med bussen, og da kontrolløren gjorde mig opmærksom på situationen, stod jeg straks af. Buschaufføren kan bekræfte, at det drejede sig om et meget kort stykke tid.

Som førtidspensionist har jeg begrænsede økonomiske ressourcer, og en bøde på 1.000 kr. rammer mig hårdt. Jeg forsøger alene at klare mig sammen med mit barn, og jeg håber derfor, at I vil vise lidt menneskelighed i denne situation og tage hensyn til de særlige omstændigheder.

Det var en enkeltstående fejl, og jeg har altid brugt mit kort korrekt tidligere. Jeg håber derfor, I vil overveje at annullere afgiften."

Indklagede anfører følgende:

" Pensionistkort

Er et stærkt rabatteret produkt, hvor der til gengæld knytter sig den begrænsning, at kortet ikke kan anvendes i bus, tog og metro på hverdage mellem kl. 7-9 om morgenen.

Jf. de landsdækkende rejseregler gældende på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse:

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

*"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. **Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid**"*

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.**"*

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.

Kontrolafgiften

Movias kontrollør stiger på linje 4A ved stoppestedet Toftegårds Plads den 11.09.2025 kl. 08:25:18 for at foretage en kontrol.

Kontrolløren noterer, at klager sidder i bussen ved påstigning, og at hun ikke kendte til reglen om spærretid.

Kontrolløren:

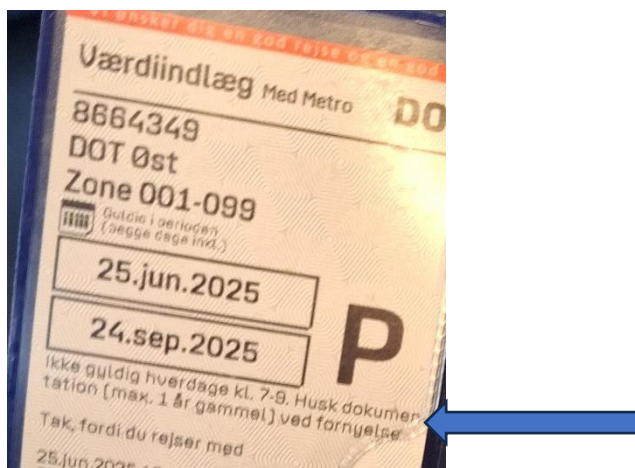
Bemærkning Ssb app. Pensionistkort. Sidder i bussen. Vidste det ikke.

Klager hævder selv at være steget på ved Toftegårds Allé.

Klager:

Hvor steg du på bussen?: Ved toftegårdsalle

Klager viser et pensionistkort, hvorpå det fremgår, at det ikke er gyldigt på hverdage mellem kl. 7 og 9.



Da klager allerede befandt sig i bussen, da kontrolløren steg på kl. 08:25:18, er det derfor en kendsgerning, at klager har rejst mellem kl. 7 og 9. Derfor får hun udstedt en afgift kl. 08:28:06.

Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	11-09-2025 08:25:18
Udstedt dato/tid	11-09-2025 08:28:06
Stået af	11-09-2025 08:30:58

Årsag Spærretid skole / pensionist

Kommentarer og afgørelse

På bussens turoversigt fremgår det, at bussen ankom til Toftegårds Plads kl. 08:25:12, hvor klager blev set sidde i bussen ved kontrollørens påstigning.



#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	København Syd St., Grønttorvet (5091)	● ●	08:15	08:15	08:15:46	08:15:57
11	Carl Jacobsens Vej (1336)	● ●	08:15	08:15	08:18:27	08:18:35
12	Kirsten Walthers Vej (1337)	● ●	08:16	08:16	08:19:09	08:19:09
13	Toftegårds Plads (1106)	● ●	08:18	08:18	08:25:12	08:25:57
14	Valby St., broen (10426)	● ●	08:18	08:18	08:27:33	08:27:42
15	Valby Langgade (1231)	● ●	08:20	08:20	08:28:31	08:28:53

Uddrag fra indsigelsen:

"Jeg er fuldt ud klar over reglerne og respekterer dem.....men da jeg kom ned for at tage min cykel, var den pludselig ikke tilgængelig, hvor jeg havde efterladt den. Samtidig havde jeg en meget tung taske, som jeg ikke kunne bære over længere afstande.Den 10. juni var jeg involveret i en alvorlig trafikulykke, hvor min bil blev totalskadet. Ulykken har gjort det nødvendigt for mig at komme til genoptræning, og denne dag var jeg netop på vej til genoptræning. Jeg er derfor helt ny i at bruge offentlig transport. Jeg forsøger stadig at lære reglerne og tidsbegrænsningerne, og denne fejl var uforudset og ikke med vilje. Jeg kørte med bussen kun ét stop, da kontrolløren kom. Jeg forklarede ham, at det drejede sig om en meget kort periode, faktisk kun en halv time uden for gyldig tid, som jeg ikke engang var klar over."

Klager indleder med at skrive, at hun er fuldt ud klar over reglerne og respekterer dem, men samtidig oplyser hun, at hun stadig forsøger at lære reglerne og ikke var klar over fejlen. Denne fremstilling er uklar, men uanset klagers opfattelse af reglerne påhviler det altid kunden selv at sikre, at man ikke rejser i spærretiden.

Rejsen fandt sted cirka 30 minutter inden for spærretiden, hvilket Movia vurderer som en betydelig del af den to-timers periode, og det bemærkes, at kunder også kan få kontrolafgifter for blot få minutters overtrædelse. Movia finder intet i klagers indsigelse, der kunne fritage hende for at anskaffe gyldig billet på anden vis. Det har ingen betydning, at klager kun skulle køre ét stop; tværtimod vurderes risikoen for eventuel betalingsunddragelse som højere, jo kortere rejsen er, da sandsynligheden for at møde en kontrollør er mindre.

Movias konklusion

Som det fremgår på pensionistkortet, er der spærretider, der gør, at kortet ikke kan benyttes mellem kl. 7 og 9 på hverdage.

Da klager beviseligt rejste inden for spærretiden, idet kontrolløren steg på kl. 08:25:18 og så hende sidde i bussen, er klagers afgift korrekt udstedt.

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.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som rejser i spærretiden, må derfor bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

Hvis man er pendler af pensionistkort og vil rejse i spærretiden, må man købe billet på anden vis og sikre sig, at det er gjort inden påstigning.

På www.rejseplanen.dk kan man desuden selv planlægge sig ud af spærretiden.

Movia har ingen omstændigheder fundet, der kunne fritage klager fra at betale en kontrolafgift, hvorfor vi fastholder afgiften.”

Hertil har klageren gjort gældende:

” Jeg har læst Movias svar vedrørende kontrolafgift 25091793 og ønsker hermed at afgive mine kommentarer.

1) Akut og uforudset situation: Min cykel var fjernet uden min viden den pågældende dag. Jeg skulle til genoptræning og medbragte en tung taske. Afstanden til bussen var ikke lang, men jeg var ikke i stand til at bære tasken, da jeg fortsat har betydelige smerter og nedsat funktion i min skulder efter en alvorlig trafikulykke.

I juni blev jeg påkørt af en lastbil, mens jeg holdt stille for rødt lys. Ulykken har haft væsentlige fysiske følger, og jeg går fortsat til genoptræning. Dette gør selv korte strækninger med bagage vanskelige for mig.

2) Fejlens omfang og min reaktion: Jeg rejste kun ét stop, og da kontrolløren oplyste mig om spærretiden, steg jeg straks af. Fejlen var ikke forsætlig, men skete i en presset og uvant situation, mens jeg stadig forsøger at finde min daglige rytme efter ulykken.

3) Økonomisk belastning: Som førtidspensionist har jeg begrænsede økonomiske muligheder. Jeg havde for nyligt åbnet min egen psykologpraksis, men måtte lukke den ned umiddelbart efter ulykken, da jeg ikke længere havde fysisk mulighed for at arbejde. Jeg er derfor faldet tilbage på min førtidspension, som kun dækker husleje og faste regninger. En kontrolafgift på 1.000 kr. er derfor en meget betydelig økonomisk belastning for mig og står ikke mål med den korte rejse og de særlige omstændigheder.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand