

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0498
Klageren:	XX 2300 Kbh. S
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 hun normalt benytter Rejsekort, men havde glemt det derhjemme. Hun havde bestilt sms-billetten kun 1 minut efter påstigning og vidste ikke, at hun skulle trykke "ja" for at gennemføre købet. Der var tale om en misforståelse af proceduren for billetkøb og ikke et forsøg på at snyde
Movia gør gældende:	at klageren havde befundet sig ombord på bussen i 6 minutter, da hun mødte kontrolløren. Hun startede sin rejse velvidende, at hun ikke havde billet, og hun kontaktede ikke chaufføren på noget tidspunkt
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 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 3. november 2025 i buslinje 33.

Klageren steg på bussen ved stoppestedet, Ørestad st., som bussen forlod kl. 14:02:05.

Klageren bestilte mobilbilletten på sin telefon kl. 14:03, hvor hun modtog besked om at godkende sin betaling.

Beskeden så således ud:

GODKEND DIN BETALING

Besvar med JA inden for 1 minut for at købe 2 zoner Voksen fra zone 41 på Sjælland og øerne. Herefter vil du modtage din billet.

Handelsbetingelser: www.dinoffentligetransport.dk/SMS.

Ønsker du at afbryde denne bestilling og starte forfra, så besvar med STOP. Start ikke din rejse før du har modtaget din billet.

Pris: 24 kr.

Mvh. DOT

Klageren mente, at hun allerede havde gennemført købet, men for at være sikker, skrev hun kl. 14:04 til sin datter for at høre ad. Datteren nåede dog ikke at svare.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved stoppestedet, Røde Mellemvej, kl. 14:08:06.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:12:54.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende som følger:

”Jeg bruger normalt altid mit Rejsekort, men denne dag havde jeg desværre glemt det hjemme. For at sikre at jeg betalte for min rejse, ringede jeg til min datter, som guidede mig til at købe en SMS-billet. Jeg påbegyndte billetkøbet kl. 14:03, hvilket også kan ses på de vedhæftede screenshots. Jeg modtog SMS'en ”GODKEND DIN BETALING”, men jeg vidste ikke, at jeg skulle svare JA for at godkende billetkøbet. Jeg troede, at jeg allerede havde købt billetten. Derfor skrev jeg til min datter for at spørge, om alt var korrekt, men hun nåede desværre ikke at svare før kontrollen fandt sted. Kontrollen blev udført kl. 14:12, altså kun få minutter efter at jeg var i gang med at betale. Min hensigt var ikke at køre uden billet – jeg forsøgte oprigtigt at betale for rejsen. Derfor vil jeg gerne venligt anmode om, at kontrolafgiften annulleres, da jeg handlede i god tro og forsøgte at købe billet før kontrollen. Vedhæftet: • Billede af kontrolafgiften • Screenshot af SMS billetbestilling kl. 14:03 • Screenshot af besked sendt til min datter for at få bekræftelse

Movia fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at reglerne om køb af mobilbilletter er meget klare, og at mobilbillet skal være modtaget, inden man stiger på bussen, hvilket er kundens eget ansvar.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet og har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, fordi:

" 1. Tidslinjen: Påstigning kl. 14:02 – billetforsøg kl. 14:03

Det er ubestridt dokumenteret, at:

- Bussen kørte fra stoppestedet kl. 14:02:05 (Movias turoversigt)
- Jeg forsøgte at købe billet kl. 14:03 (SMS-loggen)

Dermed er det også ubestrideligt, at der gik ca. ét minut fra påstigning til billetkøbsforsøg. Movias fremstilling af, at jeg "sad seks minutter uden billet", er derfor faktisk forkert. De seks minutter er den samlede tid indtil kontrolløren steg på bussen kl. 14:08, men dette ændrer ikke på, at jeg forsøgte at købe billet et minut efter rejsens start.

2. Ét minuts tidsforskel kan ikke sidestilles med en regelovertrædelse

Movia har ret i, at en billet som udgangspunkt skal være modtaget inden påstigning. Men i denne sag er der tale om en minimal, dokumenteret tidsforskydning på ét minut, og ikke en situation, hvor en passager undlader at betale eller forsøger at undgå billetkontrol. Denne type tidsmæssig forskydning kan ikke sidestilles med en passager, der bevidst undlader at købe billet, og det er ikke i overensstemmelse med selvbetjeningssystemets forudsætning om, at passageren loyalt forsøger at betale ved rejsens start. Det er netop, hvad jeg gjorde.

3. Mit billetforsøg skete langt før kontrolløren steg på bussen

Movias egne oplysninger viser:

- Kontrolløren steg på bussen kl. 14:07:59
- Billetforsøget fandt sted kl. 14:03

Dette betyder, at mit forsøg på billetkøb blev foretaget mere end fem minutter før kontrolløren overhovedet steg på bussen. Der er derfor ingen sammenhæng mellem mit billetforsøg og kontrollørens tilstedeværelse. Dette understøtter, at jeg handlede i loyal god tro, ikke for at undgå kontrol.

4. Jeg troede oprigtigt, at jeg havde købt billetten

Jeg modtog SMS'en om, at jeg skulle godkende købet, men jeg var ikke klar over, at dette krævede en yderligere handling fra min side. Jeg troede derfor, at billetten allerede var udstedt.

Dette er dokumenteret ved:

- at jeg straks kontaktede min datter og sendte hende et screenshot
- at kontrollørens notat beskriver, at jeg søgte hjælp til køb at hele forløbet er i direkte tidsmæssig forlængelse af rejsens start

Dette er ikke en sag om manglende betaling, men om en reel og dokumenteret misforståelse af SMS-processen, som opstod samtidig med rejsens begyndelse.

5. Proportionalitet og rimelighed

At fastholde en afgift på 1.000 kr. på grund af en minutmæssig forskydning og en teknisk misforståelse begået i god tro vil stride mod både:

- proportionalitetsprincippet
- Ankenævnets praksis i lignende sager
- og formålet med selvbetjeningssystemet, hvor passageren selv skal forsøge at betale ved rejsens start.

Dette er præcis, hvad jeg gjorde.

6. Samlet vurdering

Det dokumenterede og ubestridte forløb er:

- Påstigning: ca. 14:02
- Billetforsøg: 14:03
- Kontrollør på: 14:08

Derfor er Movias påstand om, at jeg "sad seks minutter uden billet", ikke korrekt.

Der er tale om et dokumenteret billetkøbsforsøg ét minut efter rejsens start, udført i fuld loyalitet og god tro."

Movia fastholder kontrolafgiften, da klageren sad i bussen i 6 minutter uden billet.

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.
49	Ørestad St. (29328)	●	●	14:01	14:01	14:01:43	14:02:05
50	Slusevej (891)	●	●	14:02	14:02	14:04:17	14:04:17
51	Kanadavej (892)	●	●	14:03	14:03	14:04:57	14:04:57
52	Toskiftevej (893)	●	●	14:04	14:04	14:05:45	14:05:45
53	Gårdfæstevej (894)	●	●	14:05	14:05	14:06:48	14:06:48
54	Røde Mellemvej (109)	●	●	14:06	14:06	14:07:59	14:08:11

Screendump fra klagerens telefon fra købsforsøget:



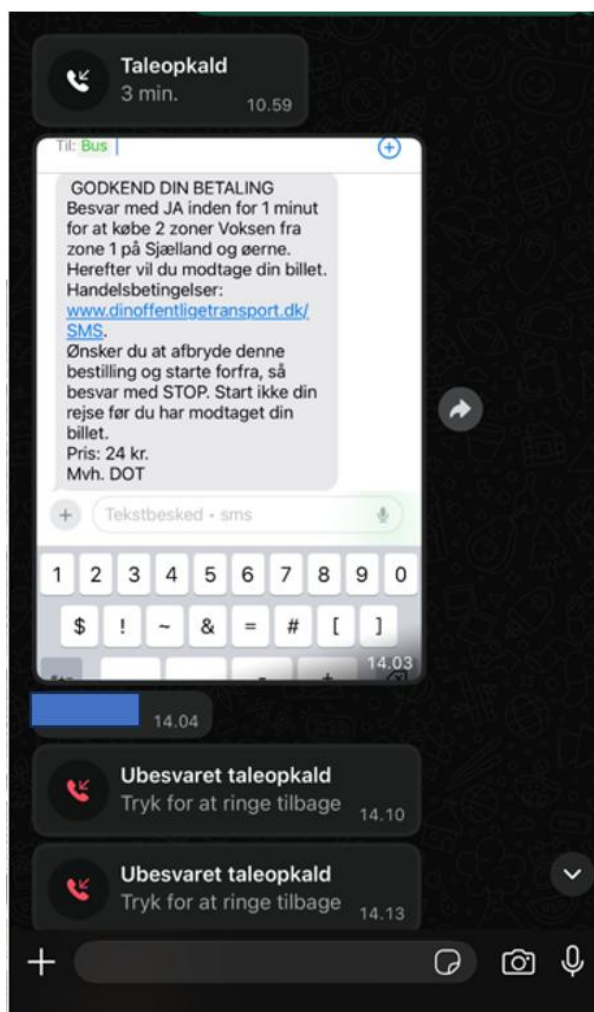
Kontrollørens logging i PDA (udstyr):

Stop	Røde Mellemvej
Påstigning	03-11-2025 14:08:06
Udstedt dato/tid	03-11-2025 14:12:54
Stået af	03-11-2025 14:13:56
Passager tal	10
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Ingen billet fremvist

Kontrollørens notat:

Kunde sidder i bussen i forvejen og har påbegyndt sin rejse uden køb af billet. Hun har forsøgt at få hjælp til at købe sms billet af sin datter, via SMS, men datteren har ikke svaret hende.

Klagers aktivitet på telefonen:



Sekretariatets undersøgelser:

Når kunden ikke går videre med billetkøbet ved at svare JA, modtager kunden efter 1 minut følgende besked:

”ORDRE AFBRUDT.

Din SMS-billet bestilling er afbrudt og registreret som uafsluttet, fordi du hverken svarede JA eller STOP inden for 1 minut. Dit mobilnummer vil blive spærret for billetkøb ved gentagne afbrudte bestillingsforsøg. Få hjælp til bestilling på www.dinoffentligetransport.dk/bestil_sms eller ring 70157000. Denne SMS kan ikke besvares. Mvh. DOT”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, herunder med sekretariatets tilføjede information om, at kunden modtager en sms efter 1 minut om, at købet er afbrudt, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, og at hun oppe i bussen fik meddelelse om, at hendes sms-køb var uafsluttet og afbrudt.

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt inden påstigning, eller påbegyndes kort tid efter påstigning.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette. Ankenævnet finder, at det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt i bestillingsflow'et, at købet skulle gennemføres med kundens indsendelse af teksten "JA", og at købet ikke var gennemført.

Klageren rettede ikke henvendelse til chaufføren straks efter påstigning om hjælp til køb af billet til rejsen.

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 monopoliggende 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. 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
Nævnensformand