

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0505
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2500 Valby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse på børnebillet som 16-årig, hvilket kræver voksenbillet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnens Rejsekort ikke virkede, hvorfor han købte en SMS-billet, som, han regnede med, var gyldig
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren søn var fyldt 16 år 6 måneder inden rejsen og i øvrigt har købt flere børnebilletter efter sin fødselsdag
- 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn fyldte 16 år den 18. april 2025. Efter det fyldte 16. år overgår passageren fra kundetyperen barn til voksen.

Den 31. oktober 2025 rejste klagerens søn med buslinje 11 fra stoppestedet, Vigerslev Allé st., der ligger i zone 02. Seks stoppesteder senere steg der kontrollører ombord ved Arnold Nielsens Boulevard i zone 33.

Stoppestedsoversigt:

Vigerslev Allé St.	16:01	16:01:24	16:01:37	16:01:51	16:02:07
Gladbovej	16:02	16:02:28	16:03:08	16:03:08	16:03:17
Vigerslev Kirke	16:03	16:03:54	16:03:58	16:04:07	16:04:18
Vigerslevvej	16:05	16:05:09	16:06:00	16:06:06	16:06:20
Hvidovregade	16:06	16:07:28	16:07:28	16:07:36	16:07:51
Rosenhøj	16:08	16:08:35	16:08:41	16:09:05	16:09:41
Arnold Nielsens Boulevard	16:10	16:10:03	16:10:46	16:10:46	16:11:19

Som rejsehjemmel havde klagerens søn købt en børnebillet via SMS-tjenesten 1415.

Ved køb af billetter via SMS-tjenesten 1415 skal kunden manuelt indtaste den ønskede billet og bekræfte sin bestilling ved at svare "JA", før ordren gennemføres, og billetten leveres.

For børnebilletter gælder yderligere, at kunden selv skal indtaste "b" eller "barn" efter startzone og antal zoner. Movia har oplyst, at denne proces bevidst er udformet på denne måde for at forhindre, at en børnebillet bestilles utilsigtet.

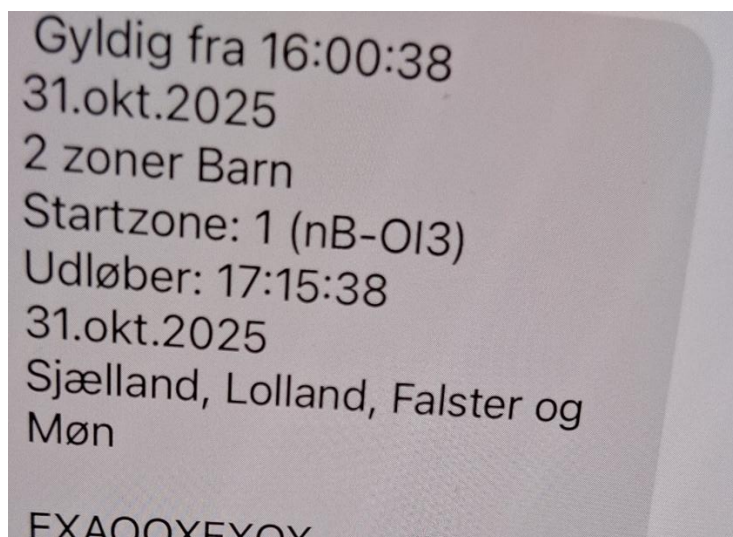
Movia har videre oplyst, at klagerens søn sendte teksten "1 2 barn" til 1415 og godkendte købet. Billetten blev købt fra startzone 01, selv om Vigerslev Allé st., ligger i zone 02.



Loggen fra bestillingen:

CREATED		DELIVERED	TYPE	CUSTOMER MESSAGES	SYSTEM MESSAGES
31/10/2025 16:00:38		31/10/2025 16:00:39	Ticket		Gyldig fra 16:00:38 31.okt.202
31/10/2025 16:00:37		31/10/2025 16:00:37	Confirmation	Ja	
31/10/2025 16:00:34		31/10/2025 16:00:35	Get confirmation		GODKEND DIN BETALING Besvar m
31/10/2025 16:00:34		31/10/2025 16:00:34	New order	1 2 barn	

Billetten så således ud på hans telefon:



Efter kontrol af sin rejsehjemmel, blev klagerens søn pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 16:15:43 med begrundelsen:

Årsag

Mobilbillet voksen på børnebillet

Ifølge kontrolløren oplyste sønnen, at han var 15 år. Klageren har gjort gældende, at kontrolløren hørte forkert, idet sønnen oplyste, at han var 16 år.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hendes søn kom til at købe en SMS-billet til barn, fordi han ikke var klar over, at han skulle købe en voksenbillet. Han har tidligere brugt SMS-billet uden problemer, senest tidligere i samme uge. Han købte SMS-billet, fordi hans Rejsekort var tilknyttet hendes betalingsløsning, som hun havde haft problemer med i den omhandlede uge, og hun havde bedt ham om at købe billet, som han plejede.

Videre skrev klageren, at hendes søn har ADHD og har brug for hjælp i forbindelse med billetkøb. Da klageren havde bedt ham om at gøre, som han plejer, købte han en børnebillet i god tro, da det var dét, han kendte. Under kontrollen oplevede han kontrolløren som ubehagelig. Kontrolløren misforstod hans fødselsår og blev efterfølgende irriteret, fordi hun troede, at sønnen havde oplyst et andet årstal, end han gjorde. Mens kontrolløren udstedte kontrolafgiften, fortalte han, hvilket stoppested han skulle af ved. Herefter begyndte kontrolløren at filme ham, selvom han ikke gjorde modstand, hvilket var meget grænseoverskridende for ham. Han forsøgte ikke at undgå situationen, men ønskede blot at informere om, hvor han skulle af. Situationen kunne have været håndteret anderledes, eksempelvis ved at vejlede ham om at købe korrekt billet fremover.

Movia sendte derpå sagen i høring hos kontrolløren:

SPØRGSMÅL

1. Hvordan husker du selve kontrolsituationen?
2. Hvordan husker du det med årstallene 2009 og 2010; hvad bliver der sagt?
3. Filmede du ham og hvorfor?
4. Hvis ja til 3, er der stadig videomateriale til rådighed?
5. Andet?

Kontrolløren svarede:

”Han sagde han var 15 år og gav mig først forkert fødsels år ja jeg har tændt mit cam som vi skal når vi går ud med en kunde som er ved at får afgift jeg ved ikke om optagelsen er der endnu, jeg har ikke fik gemt den der da var ikke noget særligt.”

Movia fastholdt derpå kontrolafgiften til klagerens søn:

”Vi kan desværre ikke annullere hans kontrolafgift

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet fra rejsens start og til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Forkert kundetype

Når du køber mobilbilletter, skal du være opmærksom på, at du har købt en billet til den korrekte kundetype. Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da du har rejst på en børnebillet. Børn og unge, der er fyldt 16 år, betaler voksenpris. Ellers rejser man uden gyldig billet. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du rejser på en voksenbillet, efter du er fyldt 16 år.

Vi vurderer, at der i dette tilfælde ikke har været tale om særlige omstændigheder, der har fritaget ham fra at fremvise gyldig billet ved billetkontrollen. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Kontrolsituationen

Vi skal beklage, at han ikke oplevede kontrolløren som imødekommende. Kundeservice er vores vigtigste ansigt udadtil, og derfor ærgrer det os, at vi ikke har kunnet leve op til hans forventninger i denne situation. I høringssvaret fra kontrolløren fremgår det, at han angav forkert fødselsdato og alder under kontrollen. Movia ser alvorligt på, at der gives forkerte oplysninger, da korrekt information er nødvendig for at sikre, at kontrolafgifter udstedes korrekt. Samtidig vil vi appellere til, at man deltager i kontrollen og fremviser gyldig billet, hvis man rejser uden dokumentation, så eventuelle misforståelser kan håndteres på stedet.

Vi beklager, hvis oplevelsen har været ubehagelig, men understreger samtidig vigtigheden af korrekte oplysninger og samarbejde under billetkontroller.”

Klageren anmodede derefter om at måtte se optagelserne fra kontrollørens body-cam, hvilket dog ikke var blevet gemt, og Movia svarede:

”Vi har undersøgt sagen med Bodycam-optagelser, men har fået at vide, at der intet blev optaget under billetkontrollen.

Bodycamet er et sikkerhedsredskab, som kontrolløren kan vælge at tænde i situationer, hvor vedkommende føler sig utrygge, men det bliver ikke brugt som bevisførelse i sager med kontrolafgifter. Derfor er det særdeles sjældent, at der er gemte optagelser efter en billetkontrol.

Da der ikke foreligger optagelser, kan vi desværre ikke imødekomme dette ønske fra jer.”

Klageren indbragte herefter sagen for ankenævnet, hvor Movia har oplyst, at klagerens søn i perioden fra den 06. maj 2025 til 28. oktober 2025 har rejst på børnebillet i 21 tilfælde.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med logfilen fra billetbestillingen, hvor kunden aktivt skal vælge kundetyperne ”barn”, som godkendes inden billetten udstedes, og under henvisning til at billetten i øvrigt var bestilt fra zone 01, selv om klagerens søn steg på bussen i zone 02, blev kontrolafgiften til sønnen pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale fuld pris for rejsen, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Det har ikke betydning for kontrolafgiftens berettigelse, om sønnen oplyste sin alder til at være 15 eller 16 år, eller om kontrolløren hørte forkert.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler en generel 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 trafikkselskaberne – 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.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, hvorefter kontrolafgiften på 1.000 kr. fastholdes.

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 rejserregler (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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”Min søn har ADHD og kom til at købe en børnebillet på mobil, da hans rejsekort ikke virkede. Han blev enormt stresset over, at rejsekortet ikke virkede - og viste ikke - at han skulle skrive andet, da han købte billetten.

Kontrolløren beskylder vores søn for at lyve om sin alder, men min søn har aldrig løjet. Han svarer på kontrollørens spørgsmål, men kontrolløren hører forkert - og fordi han siger det samme igen - som hun har hørt forkert første gang, antager hun, at han lyver.

Jeg har bedt Movias om aktindsigt i den film, der er taget af min søn, som det kan bevises, at han ikke har løjet.

Ønsker at opnå: At deres kontrollører opfører sig ordentligt og en gang behandler et barn med et skjult handicap på en god måde. Vores søn har IKKE handlet i ond tro ved sit køb af billetten, så derfor er det også fuldstændig urimeligt, at han får en bøde på 1000 kroner som 16-årig.

Indklagede anfører følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers søns manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Sagen omhandler, at han ikke rejste på den korrekte kundetype. Når man er blevet 16 år, betaler man fuld pris for sine rejser. Da han fremviste en billet til kundetypen barn, fik han derfor en kontrolafgift. Movia kan

dokumentere, at han over en periode på mere end et halvt år konsekvent har rejst til børnetakst, hvilket har medført et betydeligt indtægtstab for Movia.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler skal kunden altid selv sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede jf. § 2.4. Når man rejser på en bestemt billet, skal man altid selv sikre sig, at gyldigheden stemmer overens med det ønskede; heraf kundetyper.

Kunden skal forvente at få en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol, hvis man ikke rejser på korrekt kundetype, da det svarer til at rejse uden gyldig billet.

De fælles landsdækkende rejseregler på området er meget klare:

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.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.2. Kundetyper

Det er kundens ansvar at have en gyldig rejsehjemmel udstedt til korrekt kundetype. I den kollektive trafik findes følgende fælles hovedkundetyper: 'Voksen (fra 16 år)

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.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger den 31.10.2025 på linje 11 kl. 16:10:58 ved Arnold Nielsens Boulevard. Klagers søn er på bussen i forvejen. Det oplyses i klagen, at han steg på ved Vigerslev Allé St., der var seks stoppesteder og lidt over 8½ minutter forinden.

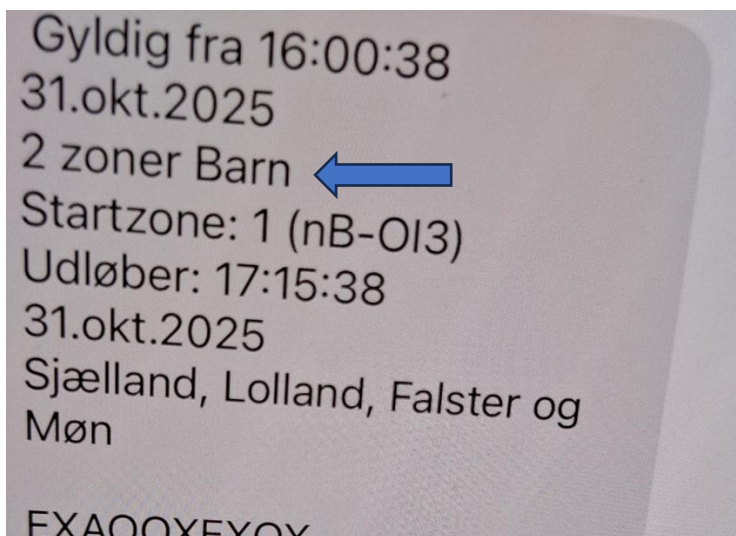
Hvor steg du på bussen?: Vigerslev Allé station

Klagers søn fyldte 16 år den 18.04.2025 og skulle fra denne dato rejse på voksenbillet. Da han på kontroltidspunktet, den 31.10.2025, alligevel fremviste en børnebillet, rejste han derfor uden gyldig billet, idet børnetaksten udgør halvt prisniveau i forhold til voksen. På denne baggrund blev der korrekt udstedt en kontrolafgift kl. 16:15:43.

Stop	Arnold Nielsens Boulevard
Påstigning	31-10-2025 16:10:58
Udstedt dato/tid	31-10-2025 16:15:43
Stået af	31-10-2025 16:23:21

Kommentarer og afgørelse

På den fremviste billet ses det, at billetten er købt til et barn; det vil sige en passager under 16 år. Billetten er derudover også købt fra forkert startzone 1, da han påbegyndte sin rejse i zone 2.



Ved køb af billetter via SMS-tjenesten 1415 skal kunden manuelt indtaste den ønskede billet. Dette stiller et større krav til korrekt selvbetjening, men giver samtidig flere tydelige kontrolpunkter, idet kunden skal bekræfte sin bestilling ved aktivt at svare "JA", før ordren gennemføres endeligt.

For børnebilletter gælder der et yderligere manuelt krav: Kunden skal selv indtaste "b" eller "barn" efter startzonen og det ønskede antal zoner. Dette er en bevidst proces, som forhindrer, at en børnebillet bestilles ved en fejl.

Af klagers søns billetoversigt fremgår det, at der er sendt en SMS med teksten "1 2 barn", hvilket viser, at han manuelt har valgt en børnebillet. Den efterfølgende bekræftelse af bestillingen betyder, at han aktivt godkendte købet.

Dette understøtter, at billetten er bestilt korrekt efter systemets anvisninger, og at der ikke er tale om en teknisk fejl eller automatiseret valg.

Generelt billethistorik:

Movia har undersøgt billetbestillingsmønsteret nøje for klagers søn, og vi kan se, at han primært har brugt Dot appen fra sin 16-års fødselsdag til slutningen af oktober, hvorefter han skiftede over til SMS 1415 for at købe sine billetter.

Vi vil her præsentere hans billetkøb fra starten af maj 2025.

På SMS 1415 er der købt 5 billetter, der alle er på børnetakst mellem den 28.10.2025 og den 31.10.2025. Ved alle bestillinger er der manuelt foretaget et ønske om denne kundetype.

Tickets
 Created Operator Delivery status EBK registration
 Valid from Valid to Ticket type Refund

DETAILS	ORDER REGISTERED	OPERATOR	PHONE NUMBER / CUSTOMER PROFILE	DELIVERY STATUS	EBK REGISTRATION	DSB REGISTRATION	VALID FROM	VALID TO	TICKET TYPE
Open	31/10/2025 16:00:34	3	4551716326	31/10/2025 16:00:39	Registered	Registered	31/10/2025 16:00:38	31/10/2025 17:15:38	2 zones child
Open	30/10/2025 16:02:08	3	4551716326	30/10/2025 16:02:13	Registered	Registered	30/10/2025 16:02:12	30/10/2025 17:32:12	3 zones child
Open	30/10/2025 07:35:28	3	4551716326	30/10/2025 07:35:33	Registered	Registered Delivery delay: 00:00:33	30/10/2025 07:35:32	30/10/2025 09:05:32	3 zones child
Open	29/10/2025 07:33:36	3	4551716326	29/10/2025 07:33:42	Registered	Registered	29/10/2025 07:33:41	29/10/2025 09:03:41	3 zones child
Open	28/10/2025 14:16:43	3	4551716326	28/10/2025 14:16:53	Registered	Registered	28/10/2025 14:16:52	28/10/2025 15:46:52	3 zones child

Værre ser det ud på Dot appen.

Fra den 06.05.2025 til 28.10.2025 er der foretaget 24 bestillinger. 8 af bestillingerne, hvilket udgør en tredjedel af de samlede bestillinger, er ikke blevet gennemført, hvormed betaling er blevet udeladt. Ved bestilling af mobilbilletter kan man igangsætte en billetbestilling uden at betale, og hvis man ser en mand i uniform, kan man gennemføre bestillingen, mens man kan undlade en betaling, hvis ikke man skulle se en. Derfor betragtes det som svindel med mobilbilletter, hvis man har et generelt mønster i sin app, hvor man ikke færdiggør sine bestillinger.

Ad de 16 gennemførte bestillinger er 14 på børnetakst, mens kun 2 er på voksentakst.

Klagers søn køber en voksenbillet den 11.08.2025 kl. 15:28:05 og den 12.08.2025 kl. 16:29:32. Disse to købte billetter var før afgiftens udstedelse. Man kan derfor undrer sig over, hvorfor han køber voksenbilletter, hvis han stadig på det tidspunkt tror, at han kan rejse på børnetakst.

● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Okt 2025 - 18:07:16
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	28 Okt 2025 - 14:11:02
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	19 Aug 2025 - 15:24:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Aug 2025 - 19:42:26
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Aug 2025 - 16:29:32
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Aug 2025 - 15:28:05
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	11 Aug 2025 - 15:27:44
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jun 2025 - 19:51:25
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (5 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jun 2025 - 16:45:03
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	22 Jun 2025 - 16:42:02
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	05 Jun 2025 - 17:40:52
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Jun 2025 - 18:24:36
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Jun 2025 - 18:10:30
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Jun 2025 - 15:27:48
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Maj 2025 - 18:41:11
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Maj 2025 - 11:02:34
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Maj 2025 - 11:00:30
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Maj 2025 - 08:31:33
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	Se detaljer	Kunden	26 Maj 2025 - 08:29:57
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Maj 2025 - 18:27:07
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	13 Maj 2025 - 18:24:00
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	12 Maj 2025 - 18:29:09
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	07 Maj 2025 - 16:32:30
● Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	06 Maj 2025 - 18:28:10

Samlet tab:

Udover de 8 ikke gennemførte bestillinger, men kun medregnet de 16 gennemførte bestillinger i dot appen plus de 5 på SMS 1415, giver det i alt 21 billetter, som han har rejst på til halv takst i dette halve år, han har været 16 år. Dette har samlet medført billetindtægtsstab for Movia på 252 kr., da hver bestilling har givet et tab på 12 kr.

Uddrag fra klagers indsigelse:

Klager: ”Mikkel havde en billet, se vedhæftede billede, men var kommet til at købe en sms til et barn - ganske enkelt fordi han ikke vidste, at han skulle købe en som voksen. ”

Uanset om fejkøbet er sket bevidst eller ubevidst, medfører køb af en forkert billet en kontrolafgift. Movia har i praksis meget begrænsede muligheder for at vurdere, om der er tale om snyd, forglemmelse eller uvidenhed, men dette er heller ikke afgørende for afgiftspligten. Det afgørende er, at der skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel ved kontrol, hvilket ikke var tilfældet i denne situation.

Klager: ”Han har før kørt med sms billet, det havde han også tidligere på ugen, hvor der ingen problemer har været...”

Movia kan ikke udtale sig om tidligere kontroller, medmindre de har resulteret i en kontrolafgift, hvilket ikke ser ud til at være tilfældet her. Vi kan derfor alene forholde os til den konkrete kontrol den 31.10.2025. Det forhold, at der tidligere ikke er udstedt en afgift, ændrer ikke på, at der også ved disse rejser skulle have været anvendt korrekt billet.

Klager kan i den forbindelse blot være lettet over, at de tidligere rejser ikke har medført en kontrolafgift.

Klager: *”Mikkel har Adhd og skal hjælpes i forhold til køb af billetter, så da jeg beder ham gøre, hvad han plejer, har han ikke kendskab til, at han skal købe andet end barn, som han plejer.”*

Movia er naturligvis kede af at høre om hans diagnose. Det ændrer dog ikke på kravet om gyldig billet. Movia administrerer reglerne efter et princip om ensartet behandling, og vi kan derfor ikke differentiere kontrolafgifter efter kunders individuelle forudsætninger eller personlige udfordringer. Tværtimod mener Movia, at man, når man er bekendt med egne udfordringer, herunder ADHD i endnu højere grad bør være opmærksom på at sikre sig korrekt billet inden rejsens start. Movia henviser desuden til tidligere afgørelser i Ankenævnet, hvor diagnoser som ADHD eller lignende forhold ikke har ført til et andet resultat.

Klager: *”Kontrolløren havde været ret ubehagelig overfor ham i situationen, hvor hun først hører, at han er født i 2010, da hun spørger ham - selvom han siger 2009 - og så vender tilbage til ham irriteret, fordi hun ikke tror, at han er født i 2010. Men det har han heller ikke sagt. Da han siger til hende, at han skal af ved et bestemt stoppested, mens hun udskriver bøden, begynder hun nu at filme ham, selvom han hverken gør modstand eller andet over bøden, hvilket er enormt grænseoverskridende for ham.”*

Klager anfører, at kontrolløren skulle have optrådt ubehageligt, herunder misforstået hans alder samt filmet ham uden grund. Movia bemærker indledningsvist, at kontrollører som udgangspunkt kun aktiverer deres bodycam, når de forlader bussen med en kunde, eller hvis de føler sig utrygge i en situation. Det fremgår af kontrollørens høringsvar, at hun tændte kameraet efter gældende procedurer, idet kontrollen foregik uden for bussen, og at der ikke foregik noget usædvanligt under kontrollen. Kontrolløren anfører følgende i sit høringsvar:

Kontrolløren: *“Han sagde han var 15 år og gav mig først forkert fødsels år ja jeg har tændt mit cam som vi skal når vi går ud med en kunde som er ved at får afgift jeg ved ikke om optagelsen er der endnu, jeg har ikke fik gemt den der da var ikke noget særligt”*

Oplysningen om forkert angivet alder fremgår endvidere af kontrollørens notat fra kontrolsituationen. Movia ser generelt med alvor på tilfælde, hvor passagerer oplyser forkert alder eller andre urigtige oplysninger, da det besværliggør kontrollens gennemførelse.

Kontrollørens notat i kontrolsituationen:

Han sagde han var 15	ye	31-10-2025 16:16:27
----------------------	----	---------------------

Kontrolafgiften blev udstedt den 31.10.2025. Klager anmodede den 27.11.2025 om aktindsigt i eventuelt bodycam-materiale. Anmodningen blev straks videresendt til Movias ansvarlige for opbevaring af denne type materiale. Det kunne imidlertid konstateres, at der ikke forelå gemt optagelse fra hændelsen.

Baggrunden er, at bodycam-materiale på dette tidspunkt alene blev opbevaret i 7 dage efter hændelsen og derfor ville det være blevet automatisk slettet senest den 07.11.2025 – altså fem dage før klagers første henvendelse.

Movia skal afslutningsvis understrege, at bodycam-materiale – uanset om det var tilgængeligt eller ej – ikke har betydning for selve afgiftens berettigelse, da afgiftens grundlag alene vedrører den mangelfulde billet. Bodycam-optagelser ville alene kunne belyse selve kontrolsituationen, ikke ændre på forholdet om rejse på forkert kundetype.

Eget ansvar

Movia henviser til, at rejsesystemet er et selvbetjeningsystem, hvor kunden selv skal sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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.

Movias konklusion

Movia fastholder kontrolafgiften.

Klagers søn fyldte 16 år den 18.04.2025 og skulle fra denne dato rejse på voksenbillet. Da han på kontroltidspunktet den 31.10.2025 alligevel fremviste en børnebillet, rejste han uden gyldig billet, idet børnetaksten udgør halvt prisniveau i forhold til voksen. På denne baggrund blev kontrolafgiften korrekt udstedt.

Ved køb af billetter via SMS-tjenesten 1415 skal kunden manuelt indtaste den ønskede billet. Dette stiller et større krav til korrekt selvbetjening, men giver samtidig flere tydelige kontrolpunkter, idet kunden aktivt skal bekræfte sin bestilling ved at svare "JA", før ordren gennemføres.

For børnebilletter gælder yderligere, at kunden selv skal indtaste "b" eller "barn" efter startzone og antal zoner. Denne proces er bevidst udformet for at forhindre, at en børnebillet bestilles utilsigtet. Af klagers søns biltoversigt fremgår det, at han sendte teksten "1 2 barn", hvilket viser, at han aktivt valgte en børnebillet og efterfølgende godkendte købet.

Fra den 06.05.2025 til 28.10.2025 blev der foretaget 24 bestillinger, hvoraf 8 ikke blev gennemført. Bestillinger, der oprettes men ikke betales, udgør et kendt svindelmønster ved mobilbilletter, idet man kan vælge at betale, hvis man ser en kontrol, og undlade, hvis man ikke gør. Når et sådant generelt mønster forekommer, betragtes det som misbrug af mobilbilletsystemet.

Udover de 8 ikke-gennemførte bestillinger viser de 16 gennemførte køb i DOT-appen samt de 5 SMS-billetter, at klagers søn i alt har rejst på 21 billetter til halv takst i det halve år, hvor han har været voksen. Dette har samlet medført et dokumenteret indtægtstab for Movia på 252 kr., idet hver rejse har givet et tab på 12 kr.

Movia understreger dog, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for hele eller en del af rejsen. En passager, som kun betaler det halve for sine rejser, må derfor bære risikoen for ved en eventuel kontrol at modtage en kontrolafgift.

Uanset årsag til fejkøb af billet er det kundens eget ansvar at kunne fremvise gyldig billet på forlangende under hele sin rejse. Da dette ikke var tilfældet, mener Movia, at det er rimeligt, at der skal betales en kontrolafgift."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand