

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0028
- Klageren:** XX
2100 København Ø
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden for gyldighedsområde på pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun steg på bussen uden for gyldighedsområdet på sit pendlerkort og straks henvendte sig til kontrolløren, som var ombord, for at få vejledning til billetkøb
- 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 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:

Klageren skulle den 22. november 2025 rejse med buslinje 150S fra stoppestedet, Rævehøjvej DTU, i zone 51.

Klageren var i besiddelse af et pendlerkort i Rejsebillet-appen, som var gyldigt til zone 01 og 02:

Billet information	
Billettype: Pendlerkort	Startzone: IKKE OPLYST
Stamkortnummer: 8862011	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1009100476V1	Antal gyldige zoner: 2
Varenummer: 540	Gyldige zoner: DOT001 - DOT002
Billetstatus: Udløbet	✓ Se alle
Billet gyldig fra: 08 Nov 2025 - 17:48:37	Søgning fra: IKKE OPLYST
Billet gyldig til: 08 Dec 2025 - 03:59:59	Søgning til: IKKE OPLYST
Pris: 525,00 kr.	Søgemetode start: Tryk på kort: null
Passagertype: Voksen	Søgemetode slut: Tryk på kort: null

Ifølge klageren kom hun løbende til bussen, og da hun steg på, var der allerede to kontrollører ombord. Hun henvendte sig til den ene kontrollør for at spørge, hvordan hun kunne købe en til-lægsbillet til sit pendlerkort, hvorefter hun blev bedt om at vise ID.

Klageren blev efter påstigning pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Billet mangler zo-ner".

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Rævehøjvej, DTU
Påstigning	22-11-2025 00:09:37
Udstedt dato/tid	22-11-2025 00:14:28
Stået af	22-11-2025 00:22:03
Passager tal	32
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Billet mgl. zoner
Bemærkning	[REDACTED] Mgl zone 51 Steg på ved rævehøjvej dtu

Klageren anmodede den 25. november 2025 Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede dette som gengivet ovenfor.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 9. december 2025 med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt det forhold, at klageren var steget på bussen i zone 51, som er placeret tre zoner fra zone 01 og 02 på hendes pendlerkort.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet og har endvidere gjort gældende, at hun for nyligt har mistet sin ægtefælle, hvilket påvirkede hendes mentale tilstand samt reaktionsevne på tidspunktet for hændelsen, samt at en kontrolafgift på 1.000 kr. ikke er proportional i forhold til forseelsen, da hun havde betalt for et pendlerkort til zone 01 og 02, men blot manglede betaling for de ekstra zoner på rejsen.

Movia har fremlagt følgende oplysninger:

Bussens køreplan:

150S Kokkedal St. - Nørreport St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Kokkedal St. Ådalsvej Egedalsvej Usserød Kongevej	70	Kokkedal St. Kokkedal Industripark Egedal Kirke Fredensborg Rådhus Breete Skov Bloustrødvej Bolbrovej Kongevejs Centret Hørsholm Midtpunkt Hovedgaden Frederiksborgvej, Forskerparken Søhuset Forskerparken Dr. Neergaards Vej Ubberødvej
Rungstedvej Bøge Allé		
Agern Allé Hørsholm Kongevej		
Helsingermotorvejen		60
	51	Nærum St. Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
	41	Klampenborgvej
Lyngbyvej	30	Brogårdsvej Kildegårds Plads Tuborgvej Ryparken St. Hans Knudsens Plads Haraldsgade Vibenshus Runddel St. Universitetsparken
Nørre Allé	2	Nørre Campus Rigshospitalet Syd Selvtorvet Nørreport St.
Tagensvej Fredensgade Selvgade Nørre Voldgade	1	

Bussens GPS-historik:

4	Rævehøjvej, DTU (6015)	●	●	00:09	00:09	00:08:35	00:09:57
5	Klampenborgvej (10120)	●	●	00:12	00:12	00:11:36	00:12:16
6	Brogårdsvej (6516)	●	●	00:15	00:15	00:14:54	00:14:54
7	Kildegårds Plads (6044)	●	●	00:18	00:18	00:17:41	00:17:53
8	Tuborgvej (6522)	●	●	00:20	00:20	00:20:48	00:21:00
9	Ryparken St. (6524)	●	●	00:22	00:22	00:22:41	00:22:54

pendlerkort kan kun ske oppe i bussen, mens kunden befinder sig inden for pendlerkortets zoner. Hvis kunden stiger ombord på en bus uden for pendlerkortets zoner, gælder de almindelige regler for mobilprodukter, der skal være modtaget på billetten inden påstigning. Dette fremgår af rejse-reglernes pkt. 2.4.

Ankenævnet finder desuden, at en passager, der vil søge vejledning om billetkøb, har en særlig forpligtelse til at stige på bussen ved fordøren og straks rette henvendelse til chaufføren, for at ansvaret for korrekt billettering kan overgå fra passageren til trafikskabet.

For så vidt angår spørgsmålet om proportionalitet henhører det jf. de Fælles landsdækkende rejse-regler pkt. 2.7.2. til trafikvirksomhederne at fastsætte kontrolafgiftens beløb.

Ankenævnet finder yderligere, at det forhold, at klageren befandt sig i en svær personlig situation, ikke fritager hende for ansvaret for at overholde de fælles rejseregler.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale korrekt pris for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafalde.

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 kontrolafgifternes størrelse. Dette giver skaberne 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 trafikskaber § 29 kan skabet 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 har besluttet at indbringe denne sag for en officiel og uafhængig instans uden for Movia, da jeg finder behandlingen helt uacceptabel og urimelig.

Hændelsen fandt sted sent på aftenen, kl. 00:15 den 22. november 2025, under meget kolde forhold. De sidste dage havde der været mange forsinkelser i den offentlige transport, hvilket gjorde det vanskeligt at nå bussen til tiden. Jeg måtte løbe for at nå bussen, og forholdene var vanskelige med glatte gader og lidt sne, hvilket gjorde situationen endnu mere udfordrende. Jeg steg på bussen, hvor der allerede var to kontrollører om bord. Jeg henvendte mig høfligt til den ene for at spørge, hvordan jeg kunne købe en ekstra billet fordi min pendlerkort var kun til 2 zone, men fik ikke mulighed for at forklare mig. Jeg blev i stedet straks bedt om at fremvise legitimation, hvorefter der blev udstedt en kontrolafgift. Efter min opfattelse udgør denne fremgangsmåde et klart misbrug af myndighed.

Jeg vil desuden gøre opmærksom på, at jeg for få måneder siden har mistet min ægtefælle, hvilket har påvirket min psykiske balance og min reaktionsevne på tidspunktet for hændelsen. Samtidig har jeg for halvanden måned siden fået udstedt et pendlerkort, og jeg havde endnu ikke sat mig fuldt ind i, hvordan det fungerer uden for de zoner, som kortet dækker.

Under de samlede omstændigheder finder jeg derfor, at behandlingen var urimelig, og jeg beder om, at sagen bliver revurderet med hensyntagen til de nævnte forhold.

Med denne klage ønsker jeg, at bøden bliver genovervejet og annulleret, da omstændighederne ikke gjorde det muligt for mig at handle anderledes”

Indklagede anfører følgende:

”Dette er Movias besvarelse af sagsnummer **26-0028** vedrørende kontrolafgift 25117027 - manglende zone på pendlerkort udstedt den 22.11.2025. Korrespondance samt yderligere bilag vedlægges.

På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

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

Hendes sag omhandler, at hun steg på bussen uden gyldig billet i zone 51, da hun kun var i besiddelse af et pendlerkort med zone 1 og 2.

Et pendlerkort

Et pendlerkort er beregnet til kunder, der ofte kører på samme strækning. Prisen afhænger af antal zoner, og man kan kun rejse i de zoner, kortet dækker.

Ønsker man at rejse uden for kortets zoner, skal man købe en tilkøbsbillet før bussen forlader zonerne eller inden rejsens start, hvis man starter i en zone, man ikke har. Uden tilkøbsbillet rejser man uden gyldig billet og risikerer kontrolafgift. Zonernes udstrækning kan ses ved stoppested, på rejseplanen eller bussens display.

Rejsesystemet er et selvbetjeningssystem, og kunden har selv ansvar for at bære gyldig rejsehjemmel og sikre, at pendlerkortet dækker de nødvendige zoner for rejsen.

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel. I DOT kan kunden forlænge rejsen ved at købe en en-zones tilkøbsbillet til pendlerkort, skal kunden rejse længere end én zone, eller rejser kunden på anden rejsehjemmel kan rejsen forlænges ved køb af ny billet.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperne barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperne barn.

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 indstillede sit påstigningstidspunkt til kl. 00:09:37 på linje 150S den 22.11.2025 ved stoppestedet Rævehøjvej, DTU i zone 51. Klager oplyser i sin klage, at hun steg på ved samme stoppested.

Klager:

Jeg løb for at nå bussen ved stationen tæt på DTU

Herunder ses til højre klagers fremvisning af hendes pendlerkort i kontrolsituationen, mens venstre billede illustrerer, hvordan kortet ser ud i vores datasystem. Vi kan slå fast, at kortet kun var gyldigt til zone 1 og 2 og dermed ikke zone 51, hvorfra klager startede sin rejse.

Billet information	
Billettype: Pendlerkort	Startzone: IKKE OPLYST
Stamkortnummer: 8862011	Slutzone: IKKE OPLYST
Billetnummer: 1009100476V1	Antal gyldige zoner: 2
Varenummer: 540	Gyldige zoner: DOT001 - DOT002
Billetstatus: Udløbet	Se alle
Billet gyldig fra: 08 Nov 2025 - 17:48:37	Søgning fra: IKKE OPLYST
Billet gyldig til: 08 Dec 2025 - 03:59:59	Søgning til: IKKE OPLYST
Pris: 525,00 kr.	Søgemetode start: Tryk på kort: null
Passagertype: Voksen	Søgemetode slut: Tryk på kort: null

Jf. § 2.4.1 i de fælles landsdækkende rejseregler skal et pendlerkort være gyldigt til alle zoner, som en rejse går igennem.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Da klager steg på bussen uden gyldigt billet, fik hun udstedt en kontrolafgift kl. 00:14:28 med årsagen ”Billet mangler zoner”.

Stop	Rævehøjvej, DTU
Påstigning	22-11-2025 00:09:37
Udstedt dato/tid	22-11-2025 00:14:28
Stået af	22-11-2025 00:22:03

Årsag	Billet mgl. zoner
-------	-------------------

Afgørelse og kommentarer

Movia modtog klagers indsigelse 3 dage efter afgiften.

Uddrag fra indsigelsen: ”Jeg løb for at nå bussen ved stationen tæt på DTU, da der var sne og meget koldt. Da jeg steg ind i bussen, stod der to kontrollører og ventede på, at passagererne skulle gå ombord. I det øjeblik kiggede jeg på appen på min mobil, og den viste ”ugyldig”. Jeg spurgte kontrolløren, hvordan jeg kunne købe en ekstra billet, da jeg ikke helt forstod, hvordan den nye app fungerede, men han lod mig ikke engang tale færdig.”

Movias kommentarer: Movia fandt under første sagsbehandling ikke, at der i klagers indsigelse var forhold, der indikerede, at hun ved påstigning aktivt og umiddelbart søgte vejledning hos kontrolløren. Derfor prioriterede vi ikke sagen ved fx at sende den i høring hos kontrolløren.

Klager oplyser, at hun ved påstigning bemærkede, at der stod to kontrollører og ventede på passagererne. Dette forhold kan imidlertid ikke tillægges vægt som udtryk for, at klager bevidst søgte kontakt til dem. Det kan lige så vel have været tilfældigt, at kontrollørerne stod ved dørene, og klager oplyser samtidig, at hun havde løbet for at nå bussen. Under disse omstændigheder har klager ikke nødvendigvis haft kendskab til, at der var billetkontrol på den pågældende afgang, og har dermed heller ikke kunnet vide, at hun eventuelt kunne søge vejledning hos kontrollører.

Movia hæfter sig i den forbindelse også ved, at klager ikke tog direkte kontakt til chaufføren ved påstigning. Såfremt klager havde ønsket vejledning om billetkøb, zoner eller brug af appen, ville det have været mest nærliggende at rette henvendelse til chaufføren, særligt henset til, at der var tale om en nat til lørdag efter midnat, hvor det ikke er sædvanligt, at passagerer kan forvente billetkontrol. Dette taler imod, at klager steg på med det primære formål at søge vejledning.

Klager oplyser endvidere, at hun efter påstigning kiggede på sin mobiltelefon, hvor appen viste ”ugyldig”, men ikke at hun gik målrettet efter at få vejledning af kontrolløren. Denne handling indikerer efter Movias opfattelse, at klager rettede sin opmærksomhed mod sin egen enhed frem for aktivt at søge kontakt til personalet. Forløbet understøtter således ikke, at klager umiddelbart ved påstigning henvendte sig for at få hjælp.

Endelig bemærker Movia, at en meddelelse om, at et pendlerkort er ”ugyldigt”, kun kan fremkomme som resultat af en scanning foretaget af en kontrollør, typisk som følge af, at kortet ikke er gyldigt i den pågældende zone. En sådan ugyldighedsmeddelelse kan derfor ikke opstå alene ved, at klager åbner appen på egen hånd. Dette indikerer, at beskeden om ugyldighed først er fremkommet i forbindelse med, at billetkontrollen allerede var iværksat, og ikke som led i et indledende forsøg på at søge vejledning ved påstigning.

Samlet set ud fra klagers uddrag finder Movia, at klagers egen redegørelse ikke dokumenterer, at hun ved påstigning gjorde, hvad hun kunne for rettidigt at erhverve sig gyldig rejsehjemmel eller aktivt søgte

vejledning, inden billetkontrollen påbegyndtes. Forløbet adskiller sig dermed væsentligt fra de sager som 25-0146, hvor Ankenævnet har lagt vægt på, at klager umiddelbart og aktivt søgte hjælp forud for kontrol.

Tidshorisont og zoner

Movia bemærker på bussens køreplan, at klager havde fire zoner hen til første mulige zone 2, hun kunne have kørt på på sit pendlerkort. Klager kunne derfor ikke have rejst på en tilkøbsbillet. Hun skulle minimum have købt en to zoner billet for at bære gyldig rejschjemmel.

Movia undrer sig over, hvordan klager i første omgang kom ud til zone 51 uden hjælp, hvis hun først ville søge vejledning på tilbageturen.

150S Kokkedal St. - Nørreport St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Kokkedal St. Ådalsvej Egedalsvej Usserød Kongevej	70	Kokkedal St. Kokkedal Industripark Egedal Kirke Fredensborg Rådhus Breette Skov Bloustrødvej Bolbrovej Kongevejs Centret Hørsholm Midtpunkt Hovedgaden Frederiksborgvej, Forskerparken Søhuset Forskerparken Dr. Neergaards Vej Ubberødvej
Rungstedvej Bøge Allé		
Agern Allé Hørsholm Kongevej		
Helsingermotorvejen		60 Gl. Holte, Øverødvej
		51 Nærum St. Lundtofteparken Rævehøjvej, DTU
		41 Klampenborgvej
Lyngbyvej		30 Brogårdsvej Kildegårds Plads Tuborgvej Ryparken St. Hans Knudsens Plads
Nørre Allé		2 Haraldsgade Vibenshus Runddel St. Universitetsparken Nørre Campus Rigshospitalet Syd Sølvtorvet Nørreport St.
Tagensvej Fredensgade Sølvgade Nørre Voldgade		1

Angående tidshorizonten bemærker vi, at klagers kontrolafgift ikke er udstedt umiddelbart efter påstigning.

Af turoversigten fremgår det nemlig, at bussen forlod stoppestedet ved DTU kl. 00:09:57, mens afgiften først blev udstedt kl. 00:14:28.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
4	Rævehøjvej, DTU (6015)	● ●	00:09	00:09	00:08:35	00:09:57
5	Klampenborgvej (10120)	● ●	00:12	00:12	00:11:36	00:12:16
6	Brogårdsvej (6516)	● ●	00:15	00:15	00:14:54	00:14:54
7	Kildegårds Plads (6044)	● ●	00:18	00:18	00:17:41	00:17:53
8	Tuborgvej (6522)	● ●	00:20	00:20	00:20:48	00:21:00
9	Ryparken St. (6524)	● ●	00:22	00:22	00:22:41	00:22:54

Kontrolafgiften tog 1 minut og 42 sekunder at udstede og blev først færdigudstedt kl. 00:14:28. På den baggrund kan kontrolløren tidligst have påbegyndt udstedelsen af kontrolafgiften omkring kl. 00:12:46.

Udstedt dato/tid	22-11-2025 00:14:28
Tidsforbrug	1m 42s

Dette tidspunkt placerer bussen efter stoppestedet Klampenborgvej, som er næste stoppested efter DTU. Klagers oplysning om, at hendes pendlerkort viste "ugyldigt", kan derfor tidsmæssigt stemme med, at klager først blev opmærksom på, at kortet ikke var gyldigt, da kontrolløren scannede kortet senere på rejsen, og ikke i umiddelbar forbindelse med påstigningen, som klager anfører.

Dette understøtter Movias opfattelse af, at klager ikke søgte vejledning direkte ved påstigning, men først blev konfronteret med kortets ugyldighed i forbindelse med den efterfølgende billetkontrol.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende gyldige billet skyldes bevidst ønske om at unddrage sig betaling, uvidenhed, forglemmelse eller andet. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Movia understreger, at det altid er muligt ved busstoppestedet dels at se, hvad zone man befinder sig i, samt en vejledning til, hvordan man køber billet. Billederne herunder er fra Rævehøjvej, DTU.



Vi henviser til de fælles landsdækkende rejse regler § 2.4. angående ansvar og til § 2.4.1 angående pendlerkort specifikt:

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.

2.4.1 Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Movias konklusion

Det er ubestridt, at klager steg på bussen i zone 51 uden gyldig rejsehjemmel, idet hun alene var i besiddelse af et pendlerkort, der kun dækkede zone 1 og 2. Klager havde således ikke gyldig billet til den pågældende rejse.

Movia finder ikke, at klagers egne oplysninger dokumenterer, at hun ved påstigning aktivt og umiddelbart søgte vejledning. Klager tog ikke direkte kontakt til chaufføren, men rettede efter påstigning sin opmærksomhed mod sin mobiltelefon. Dette indikerer ikke et forsøg på at søge hjælp hos personalet, men derimod, at klager selv forsøgte at håndtere situationen.

Movia hæfter sig endvidere ved, at en meddelelse om, at et pendlerkort er “ugyldigt”, kun kan fremkomme som resultat af en scanning foretaget af en kontrollør. På baggrund af tidsforløbet i sagen kan klager derfor først være blevet opmærksom på kortets ugyldighed efter påstigning i forbindelse med den iværksatte billetkontrol, og ikke som led i et indledende forsøg på at søge vejledning.

Det bemærkes desuden, at klager på den pågældende strækning havde fire zoner frem til nærmeste zone, hvor pendlerkortet kunne anvendes. Klager kunne derfor ikke have opnået gyldig rejsehjemmel ved køb af en tilkøbsbillet, men skulle minimum have købt en billet til to zoner inden rejsens start.

Samlet set adskiller sagen sig fra de tilfælde, hvor Ankenævnet har udvist rimelighed som følge af dokumenterede forsøg på rettidigt og opsøgende at søge vejledning til erhvervelse af gyldig billet direkte ved påstigning. Klager søgte ikke vejledning ved stoppestedet, kontaktede ikke chaufføren og var ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Da Movia ikke har fundet forhold i sagen, der kunne fritage klager fra at betale en kontrolafgift, fastholder vi afgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg appellerer hermed den kontrolafgift, jeg modtog den 22. november 2025, og anmoder samtidig om dokumentation for eventuelle driftsforstyrrelser på busdriften denne dag.

Sagsfremstilling

Da jeg steg på bussen den 22. november 2025, konstaterede jeg, at min Pendlerkort-app viste "ugyldig". Jeg henvendte mig straks til kontrolløren for at spørge, hvordan jeg kunne købe en supplerende billet. Kontrolløren afbrød mig, før jeg kunne forklare situationen, og udstedte en kontrolafgift uden at tilbyde vejledning eller alternative løsninger. Vidner kan bekræfte hændelsesforløbet.

Begrundelse for appel

1. God tro og proaktiv adfærd

Jeg henvendte mig selv til kontrolløren for at løse problemet, hvilket klart dokumenterer min intention om at rejse med gyldig billet. Dette bør i henhold til proportionalitetsprincippet og rimelighed tillægges væsentlig betydning.

2. Tilsidesættelse af vejledningspligten

Kontrolløren tilsidesatte sin vejledningspligt ved:

- Ikke at give mig mulighed for at forklare situationen
- Ikke at vejlede om, hvordan jeg kunne købe en gyldig billet
- Ikke at tilbyde alternative løsninger (fx at stige af ved næste stop)

Dette er i strid med principperne om god forvaltningsskik og god kundeservice.

3. Manglende overholdelse af informationspligt

I henhold til EU's forordning om passagerrettigheder (181/2011) og dansk forbrugerlovgivning har Movia pligt til at sikre:

- Klar og tilgængelig information om billetkøb
- Brugervenlige digitale systemer
- Rimelig behandling af passagerer

Pendlerkort-appens interface gør det ikke intuitivt at købe supplerende billetter. Når appen er gjort obligatorisk efter Rejsekortets udfasning, skal Movia sikre, at systemet er brugervenligt, eller udvise forståelse i en overgangsperiode.

4. Tilsidesættelse af proportionalitetsprincippet

En kontrolafgift på [beløb] er uforholdsmæssigt hård, når:

- Jeg aktivt søgte at løse problemet
- Jeg handlede i god tro
- Kontrolløren ikke udførte sin vejledningspligt
- Der var tekniske/systemiske udfordringer

5. Ekstraordinære omstændigheder

Den 22. november var præget af kulde, sne og forventelige trafikforstyrrelser, hvilket gjorde situationen særligt kritisk.

Juridiske referencer

- **EU forordning 181/2011** om buspassagerers rettigheder
- **Forvaltningslovens** principper om vejledningspligt og saglighed
- **Proportionalitetsprincippet** i dansk forvaltningsret
- **Markedsføringsloven** om klar forbrugerinformation
- **Movias egne rejseregler** om kundeservice

Anmodninger

1. Officiel dokumentation fra Movia vedrørende forsinkelser og driftsforstyrrelser den 22. november 2025
2. Annullering af kontrolafgiften alternativt væsentlig nedsættelse under hensyntagen til ovenstående juridiske og faktiske omstændigheder
3. Redegørelse for Movias vejledningspligt i sådanne situationer

Jeg har altid rejst med gyldig billet og betragter denne situation som en misforståelse, der kunne være undgået med passende vejledning i overensstemmelse med gældende regler og god forvaltningsskik.

Jeg ser frem til en fair og objektiv behandling af min appel.”

Til dette har indklagede anført:

”Manglende opsøgende vejledning ved påstigning

Movia fastholder, at der ikke foreligger dokumentation for, at klager ved påstigning aktivt søgte vejledning hos personalet som nævnt i sagsfremstillingen. Klager tog ikke kontakt til chaufføren, men rettede, som hun selv anfører i tidligere henvendelse, sin opmærksomhed mod mobiltelefonen. Dette kan ikke anses som et forsøg på opsøgende vejledning, men som et forsøg på selvstændigt at håndtere situationen.

1. Forventninger til vejledning under rejsen

Det er væsentligt at understrege, at klager ikke kunne have haft en berettiget forventning om at modtage vejledning af en kontrollør på bussen på en tilfældig aften ved midnatstid. Kontrollørens rolle er at kontrollere gyldigheden af billet, ikke at fungere som opsøgende vejleder for passagerer, der ikke har gyldig rejsehjemmel. Enhver opfattelse heraf strider imod de grundlæggende principper i et selvbetjeningssystem, som er etableret netop for at sikre retfærdig og ensartet kontrol.

2. Tidsforløb og meddelelsen om ”ugyldig billet”

Som tidligere dokumenteret fremkommer meddelelsen om, at pendlerkortet er ”ugyldigt”, **først** ved scanning af kontrollørens udstyr. Tidsforløbet i sagen viser, at scanningen først fandt sted ved den efterfølgende kontrol og kan derfor ikke tilskrives et forsøg på opsøgende vejledning i forbindelse med påstigning. Klager kan således ikke påberåbe sig, at hun ”søgte vejledning” før kontrollens begyndelse.

3. Omfang af manglende gyldig rejsehjemmel

Sagen vedrører ikke blot en enkelt zonefejl, men flere zoner mellem klagers pendlerkort og destinationens zone. Som pendler med forudbestemte zoner bør en kunde være bekendt med zonernes omfang og dermed vide, hvor kortet gælder. Vi stiller os derfor undrende over for, hvorfor man overhovedet skulle søge vejledning, idet zoneangivelserne tydeligt står på kortet.

4. Stoppested og adgang til vejledning

Ved det pågældende stoppested er det tydeligt angivet, jf. sagsfremstillingen hvilken zone bussen befinder sig i og kommer til at befinde sig i senere på ruten, samt hvordan man kan anskaffe sig gyldig billet. Movia finder, at den vejledning, der tilbydes via skiltning og digitale løsninger samt internetsider som fx din offentlige transport og rejseplanen, er fuldt ud tilstrækkelige, og at passagerer på baggrund heraf kan sikre gyldig rejsehjemmel, inden de stiger på bussen.

5. Juridisk og praktisk betydning

Movia bestrider derfor ethvert krav om, at klager skulle have forsøgt at få vejledning på bussen som formildende omstændighed. Vi vil samtidig understrege, at en legalisering af en sådan argumentation – at man kan stige på i en zone uden gyldig billet og senere påberåbe sig ”søgning af vejledning under kontrol” – ville have betydelige negative konsekvenser for det kollektive transportsystem. Dette ville åbne mulighed for systematisk misbrug, da kontrolafgifter derved kunne blive undladt at blive udstedt, hvis vejledning altid kunne undskylde en manglende gyldig billet.

Af ovenstående fastholder Movia, at:

- Klager **ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning.**
- Klager **ikke søgte opsøgende vejledning** hos chauffør eller andet personale straks ved påstigning.

- Klager **først** blev opmærksom på kortets ugyldighed under den efterfølgende kontrol, hvilket **ikke** kan vurderes som et forsøg på vejledning i starten af rejsen.
- Selvbetjeningssystemets grundregel om kontrolafgift ved manglende gyldig billet er overholdt.

Movia fastholder derfor kontrolafgiften i sin fulde størrelse og gør Ankenævnet opmærksom på de principielle og praktiske konsekvenser ved at acceptere klagers argumentation.

Movias bemærkninger vedrørende proportionalitetsprincippet

Movia har taget klagerens anførelser vedrørende proportionalitetsprincippet til efterretning, men finder ikke, at de kan ændre grundlaget for kontrolafgiften.

1. Manglende opsøgende vejledning og aktiv problemløsning

Det anførte: at klager rettede sin opmærksomhed mod mobiltelefonen og først blev opmærksom på kortets ugyldighed ved kontrollørens scanning, kan ikke anses som et forsøg på aktivt at opsøge vejledning eller at løse problemet. Retningslinjerne og praksis vedrørende selvbetjeningssystemet forudsætter, at passageren træffer rimelige foranstaltninger til at sikre gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Klager har ikke henvendt sig til chauffør, kigget på zonetavlen ved busstoppestedet eller henvendt sig direkte til kontrollørerne, da der foreligger nogen dokumentation for, at hun foretog sådanne foranstaltninger.

2. Forventning om rimelige bestræbelser

At vente med at konstatere kortets ugyldighed til kontroltidspunktet er uforeneligt med forventningen om, at passagerer foretager rimelige bestræbelser på at erhverve gyldig billet fra rejsens begyndelse. Movia finder derfor, at proportionalitetsprincippet ikke tilsidesætter udstedelsen af kontrolafgiften i denne sag.

3. Afvisning af tekniske og systemiske udfordringer

Movia afviser påstanden om tekniske eller systemiske udfordringer som relevant. Systemet er dokumenteret, tilgængeligt og brugervenligt, og stoppestederne samt digitale løsninger indeholder tilstrækkelig information om zoner og billetkøb. Der foreligger således ingen teknisk eller organisatorisk hindring, der kan fritage klager fra kravet om gyldig rejsehjemmel.

Opsummerende:

Klagerens handlinger og angivne begrundelser er uafhængige af proportionalitetsprincippet, idet hun hverken opsøgte vejledning, aktivt forsøgte at løse problemet, eller foretog rimelige foranstaltninger til at sikre gyldig rejsehjemmel inden påstigning. Kontrollørens scanning af kortet kan ikke efterfølgende ændre denne juridiske vurdering. Movia fastholder derfor kontrolafgiften i sin helhed.

Movias bemærkninger vedrørende påståede ekstraordinære omstændigheder og juridiske referencer

1. Ekstraordinære omstændigheder

Movia anerkender, at den 22. november kan have været præget af kulde og sne Disse forhold har imidlertid ingen indflydelse på vurderingen af kontrolafgiften, da kontrolafgifter udstedes på baggrund af gyldig rejsehjemmel og ikke vejret eller trafikforhold. Passagerens ansvar for at sikre gyldig billet gælder uanset ydre forhold, og der foreligger ingen dokumentation for, at disse forhold forhindrede klager i at anskaffe gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

2. EU-forordning 181/2011 om passagerrettigheder

Forordningen fastslår passagerers rettigheder ved forsinkelser og aflysninger, men regulerer ikke retten til at undlade at have gyldig billet. Denne forordning, der i øvrigt kun anvendes til busrejser

på min. 250 kilometer, kan således ikke anvendes som grundlag for fritagelse fra kontrolafgift ved manglende rejsehjemmel.

3. Forvaltningsloven og proportionalitetsprincippet

Movia har allerede behandlet klagerens anførsler om proportionalitet, god tro og rimelige bestræbelser. Som tidligere fremhævet kan det at rette opmærksomheden mod telefonen og først opdage kortets ugyldighed ved kontrollørens scanning ikke anses som opsøgende vejledning eller aktiv problemløsning, og proportionalitetsprincippet medfører derfor ingen fritagelse i denne sag.

4. Markedsføringsloven og klar forbrugerinformation

Movia stiller tydelig og tilgængelig information til rådighed ved stoppesteder og via digitale løsninger. Passagerer har således adgang til nødvendige oplysninger om zoner og billetkøb, og systemet anses for brugervenligt og i overensstemmelse med krav om klar information. Der foreligger ingen bevis for, at klager har været berettiget til at påberåbe sig manglende information.

5. Rejseregler og kundeservice

Movia har efterlevet sine interne retningslinjer om kundeservice. Kontrolløren har handlet i overensstemmelse med rejsereglerne, og der foreligger ingen forpligtelse til at afbryde kontrollen eller tilbyde vejledning, når passageren mangler gyldig billet.

Opsummerende:

De angivne "ekstraordinære omstændigheder" og juridiske referencer ændrer ikke ved, at klager manglende gyldig rejsehjemmel ved påstigning er dokumenteret, og at kontrolafgiften derfor er korrekt udstedt. Movia fastholder kontrolafgiften i sin helhed og gør Ankenævnet opmærksom på, at accept af klagerens argumentation ville underminere det selvbetjeningsystem og kunne skabe uacceptable præcedenser for kollektiv transport."

Til dette har klageren anført:

"Jeg vil bestemt gerne fortsætte med at appellere. Med dette forsøger jeg at svare punkt for punkt, men jeg håber, at I alle klarer jer bedre, da I forstår reglerne bedre end jeg gør"

1-Manglende opsøgende vejledning

Jeg handlede i **god tro**, jf. principper om forvaltningsretlig proportionalitet (forvaltningslovens § 7 og god forvaltningsskik). Som betalende pendler havde jeg rimelig forventning om, at mit pendlerkort var gyldigt. Kontrol via mobiltelefon udgør en rimelig bestræbelse.

2- Forventning om vejledning

Jeg påberåber mig ikke aktiv opsøgende vejledning. Mit fokus er på proportionalitet og konkret vurdering, jf. EU-rettens og dansk retlige princip om, at sanktioner skal stå i rimeligt forhold til forseelsen (proportionalitetsprincippet).

3-Tidsforløb / konstateret ugyldighed

Ugyldigheden blev først konstateret ved kontrollørens scanning. Dette understøtter, at der **ikke forelå forsætlig billetunddragelse**, jf. Ankenævnets praksis, hvor god tro ved zonefejl anerkendes som formildende omstændighed.

4-Zoneafvigelse

Sagen vedrører en mindre zonefejl – ikke fuldstændig manglende billet. Som pendler havde jeg allerede betalt for tilstødende zoner. Dette understøtter, at **proportionalitetsprincippet** skal anvendes.

5- Information ved stoppested

Jeg bestrider ikke, at generel information var tilgængelig. Spørgsmålet er, om der er foretaget **konkret individuel vurdering** af mine rimelige bestræbelser, jf. forvaltningspraksis og Ankenævnets tidligere afgørelser.

6-Proportionalitet

Movia har ikke vurderet:

- Manglende forsæt
- Zonefejl som mindre forseelse
- Status som pendler

En standardafvisning uden konkret vurdering strider mod proportionalitetsprincippet, jf. forvaltningslovens § 7 og god forvaltningsskik.

7-Afsluttende bemærkning

Sagen drejer sig om **en zonefejl begået i god tro af en betalende pendler**. Jeg anmoder Ankenævnet om at foretage en **konkret proportionalitetsvurdering** og vurdere, om kontrolafgiften i denne situation fremstår rimelig og forholdsmæssig.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand