

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0034
- Klageren:** XX
2300 København S
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af billetten i DSB-appen inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han modtog billetten kun 9 sekunder efter bussens afgang
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at dette er for sent i henhold til de landsdækkende rejseregler
- Ankenævnets sammensætning:** Nævningsformand, 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 7. januar 2026 for manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren DSB-appen på sin telefon.

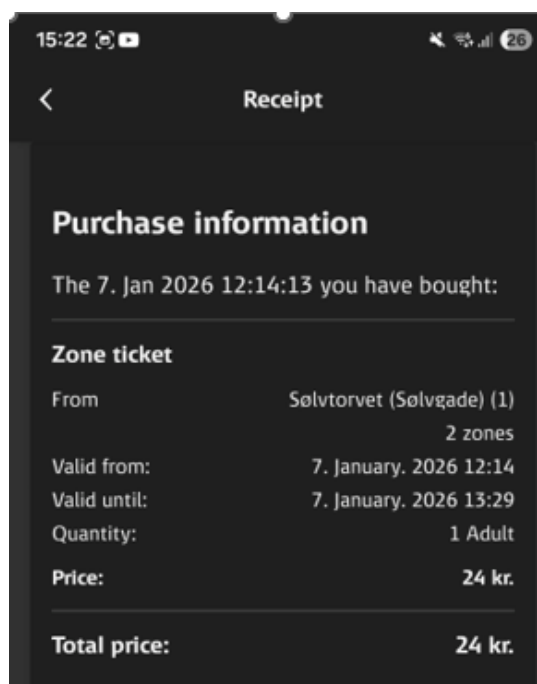
Han rejste med buslinje 150S, hvor kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 12:09:52 ved stoppestedet, Nørre Campus, og de befandt sig derfor om bord på bussen, da klageren steg om bord ved stoppestedet, Sølvgade.

Bussen forlod dette stoppested kl.12:14:01, og klageren købte sin billet kl. 12:14:10.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:17:42 med den begrundelse, at mobilbilletten var købt efter påstigning. Kontrolløren noterede, at klageren købte billetten inde i bussen.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han var i gang med at købe en billet i appen, mens han gik ind i bussen, at kontrolløren oplyste, at man ikke må købe billet, mens man er inde i bussen, hvilket ellers er præcis sådan et fysisk Rejsekort fungerer, at selv hvis dette er korrekt, står der ingen steder i DSB-appen, at billetten skal købes, før man går ind i bussen, eller nogen form for advarsel om dette, hvorfor han ikke havde forhåndskendskab til denne regel.

Klageren vedhæftede kvittering for købet:



Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at bussen forlod stoppestedet, Sølvtorvet, kl. 12:14:01, og hans billet først blev modtaget kl. 12:14:10, hvilket var for sent, når de fælles landsdækkende rejseregler fastslår, at mobilbilletter skal være modtaget på telefonen inden påstigning, og at det ikke er nok, at bestillingen er påbegyndt.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor han har tilføjet, at det var en første-

gangsforeteelse, og han havde ingen hensigt om at undgå betaling. Derudover var der ingen klar eller entydig information om, at billetkøb skal ske før indstigning, især når brugere af fysisk Rejsekort forventes at checke ind efter påstigning.

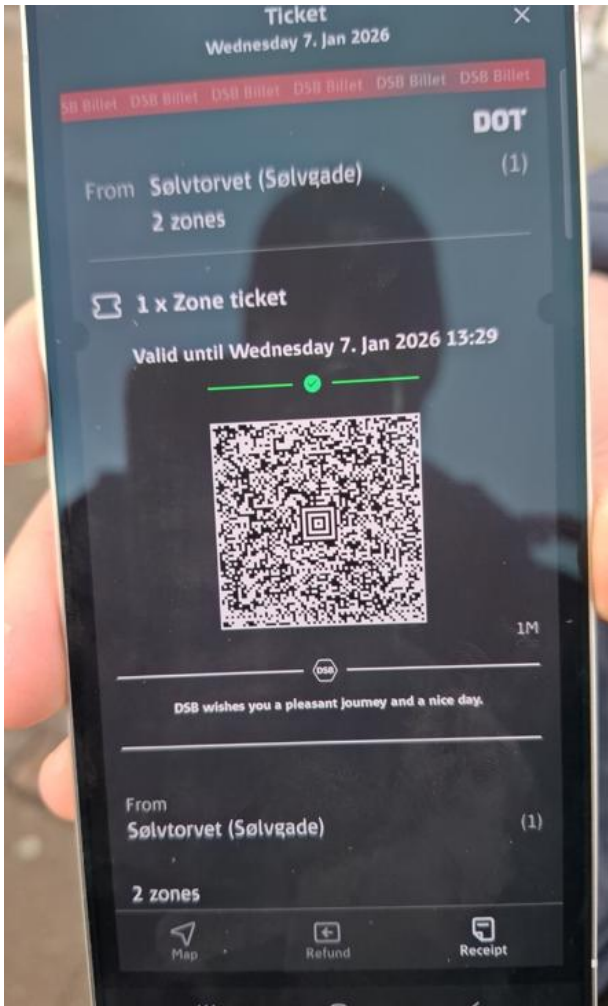
Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	Hans Knudsens Plads (1406)	● ●	12:05	12:05	12:02:58	12:03:42
11	Haraldsgade (1407)	● ●	12:06	12:06	12:04:43	12:05:21
12	Vibenshus Runddel St. (2693)	● ●	12:07	12:07	12:06:52	12:07:15
13	Universitetsparken (6016)	● ●	12:09	12:09	12:08:12	12:08:27
14	Nørre Campus (6017)	● ●	12:10	12:10	12:09:33	12:09:48
15	Rigshospitalet Syd (6018)	● ●	12:11	12:11	12:11:29	12:11:42
16	Sølvtorvet (28274)	● ●	12:13	12:13	12:13:40	12:14:01
17	Nørreport St. (6584)	● ●	12:16	12:16	12:15:57	

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	001
Linje	150S
Bus nummer (Gåseddel)	7905
Bus navn	150S
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	6017
Stop	Nørre Campus
Påstigning	07-01-2026 12:09:52
Udstedt dato/tid	07-01-2026 12:17:42
Stået af	07-01-2026 12:23:57
Passager tal	24
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Stod på sølvtorv Køber billet inde i buss



Anden relevant data/log:



Købstidspunkt

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på bussen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter.

I den konkrete sag købte klageren mobilbilletten kl. 12:14:10, hvilket var 9 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, hvor klageren steg ombord.

Mobilbilletter er et andet produkt end det fysiske Rejsekort, som klageren henviser til, at kunden kan benytte oppe i bussen. Disse to produkter kan ikke sammenlignes, og mobilbilletter har altid skullet være modtaget inden påstigning for at være gyldige.

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 omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver 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. Dette ændrer ikke sagens udfald.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikskaber § 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 ikke har modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning, 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. Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand