

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0434
- Klageren:** Christopher Ovensehirunagbense Omusi
1306 København V
- Indklagede:** Lokaltog A/S
CVR-nummer: 26 15 90 40
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekortet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind med sit Rejsekort på stationen, men at check ind ikke var blevet registreret på grund af en fejl på Rejsekortstanderen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Lokaltog A/S, 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:

Ifølge klageren skulle han den 26. august 2025 rejse med Lokaltog fra Jægersborg st., hvor han checkede sit Rejsekort ind.

Imidlertid var der billetkontrol i toget efter afgang fra Jægersborg st., hvor kontrolløren ikke kunne se, at klagerens kort var checket ind. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra kontrolafgiften:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	[REDACTED]
Udstedt dato/tid	26-08-2025 14:20:21
Fra station	Jægersborg
Til station	Lyngby Lokal
Årsag	Mgl. check ind
Bemærkning	[REDACTED] Problem med rejsekorts maskine på Jægersborg
Id forevist	Pas
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	
FI Nummer	+71< [REDACTED] +84289949<
Udstedt af	[REDACTED]
Tidsforbrug	7m 14s

Klageren anmodede den 9. september 2025 Lokaltog om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han havde checket ind på sit Rejsekort inden påstigning, men at dette ikke var blevet registreret som følge af en fejl på Rejsekort-standeren på Jægersborg st.

Lokaltog fastholdt kontrolafgiften den 9. oktober 2025 med den begrundelse, at der ikke var registreret check ind på klagerens Rejsekort forud for rejsen den 26. august 2025, samt at der ikke var registreret fejl på stationens Rejsekort-standere, idet der var registreret check ind fra andre rejsende på Jægersborg st. i samme tidsrum.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Lokaltog har endvidere fremlagt følgende loggede data:

Klagerens Rejsekort-historik, hvor det fremgår, at klageren ikke var checket ind på Jægersborg st. den 26. august 2025:

Reg. udbyr dato/kl.	Motagel. system dato/kl.	Regningsperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortbalknr.	Rejsekortnr.	Lokation	Løbet / nr.	ProkATType	Saldo	E-gang ændring	Transakt salub.	Forsikringsbidrag	EG nr.
26-08-2025 23:37:35	26-08-2025 23:37:32	01-08-2025	Check ud	Check ud	308433	158	37	Hølløp St.	VAL_25348 - 13C7A2	EasyTrip	82,00	47,60	-47,60	70,00	Details
26-08-2025 23:18:11	26-08-2025 23:43:12	01-08-2025	Check ind	Check ind	308433	157	37	Brøde St.	VAL_24852 - 13F9F5	EasyTrip	34,60	-70,00	70,00	70,00	Details
26-08-2025 14:10:49	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308433	158		Lynby Lokal St.	MARK_MDV_L_E_25264276262987 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Details
26-08-2025 14:10:34	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308433	158		Nærgaardsvej St.	MARK_MDV_L_E_25264276262987 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Details
26-08-2025 14:09:49	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308433	158		Nærgaardsvej St.	MARK_MDV_L_E_25264276262987 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Details
19-08-2025 23:38:14	19-08-2025 23:48:11	01-08-2025	Check ud	Check ud	308433	158	36	Hølløp St.	VAL_25381 - 13C9F2	EasyTrip	104,60	47,60	-47,60	70,00	Details
19-08-2025 23:18:03	19-08-2025 23:50:11	01-08-2025	Check ind	Check ind	308433	155	36	Brøde St.	VAL_24822 - 13F9F5	EasyTrip	57,00	-70,00	70,00	70,00	Details

Udtalelse fra Rejsekort A/S, som har undersøgt stationens Rejsekort-standere:

"Den ene check ind stander, hvor det er muligt at checke medrejsende ind, har fungeret fint. Der har været god aktivitet på denne.

Rejsekort A/S har vedhæftet dette skærmsprint af aktiviteten på standeren:

<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:27:02
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:26:51
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:18:47
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:18:45
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:16:48
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:16:36
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:06:43

Rejsekort A/S skriver yderligere:

Den anden check ind stander (uden mulighed for check ind ekstra) har der ikke været meget aktivitet på. Der har været tre check ind i løbet af den dag, hvorfor det kunne tyde på, at der har været problemer med den.

De har vedhæftet dette skærmsprint af aktiviteten på standeren:

<input type="checkbox"/>	Reg. udstyr dato/kl.
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 16:05:19
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 11:03:28
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 07:36:10

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet har tidligere til baggrund anmodet daværende Rejsekort A/S om at få nærmere oplysninger om procesforløbet/transaktionen mellem standeren og Rejsekort, når kortet føres forbi standeren, og til standerens display viser teksten ”OK god rejse”. Ankenævnet spurgte endvidere, om der forelå undersøgelser eller oplysninger, der kunne verificere Rejsekort A/S' udsagn om, at det hidtil ikke var forekommet, at et Rejsekort var checket korrekt ind, uden af dette var noteret på Rejsekortet.

Rejsekort A/S svarede ved at indsende redegørelse om Rejsekortlæsernes virkemåde fra East/West, der leverer Rejsekortsystemet, som har følgende konklusion:

”The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card.”

Efter det oplyste fra leverandøren af Rejsekortsystemet er systemet designet, så det ikke skulle kunne lade sig gøre at se teksten ”OK” på standeren, uden at dette er registreret på kundens Rejsekort.

Rejsekort A/S gennemførte på foranledning af ankenævnet en analyse af systemet og registrering af data. Rejsekort A/S gennemførte en omfattende og grundig analyse af logning af mere end 30 mio. transaktioner. Analysen viste, at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet. Der blev imidlertid fundet 341 forekomster af såkaldte ”duplicate transactions”, hvor den pågældende transaktion ved enten check ind eller check ud ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, men hvor transaktionen kun var registreret i back office.

Efter resultatet af denne analyse har ankenævnet ikke grundlag for at fastslå, at der kan forekomme transaktioner på klagerens Rejsekort, herunder forsøg på check ind, som ikke er registreret i back office.

Ankenævnet har fra Lokaltog modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i back office om denne sags konkrete rejse, som bekræfter oplysningerne på klagerens Rejsekort om, at der ikke var checket ind på kortet.

På baggrund af det anførte har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit Rejsekort korrekt ind på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check ind ikke var noteret på Rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i back office eller på standerne.

Ankenævnet bemærker, at der ifølge de elektroniske logs sandsynligvis var problemer med den ene Rejsekort-stander på stationen, mens den anden var i funktion og benyttet af andre rejsende omkring tidspunktet for klagerens påstigning.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i back office. Man kan sikre sig at være checket ind ved at holde kortet op foran det blå punkt på ny, hvorefter der vil komme teksten "Kortet er allerede checket ind"

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. 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 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 anke afgørelsen vedrørende denne afgift. Jeg mener, at min sag ikke har fået en retfærdig behandling. Den eneste vidne til hændelsen den pågældende dag var kontrolløren, som udstedte afgiften. Han så mig tjekke ind og var vidne til hele forløbet. Han lovede endda at notere hændelsen på afgiften, så hans observationer kunne indgå i vurderingen, når jeg klagede til Lokaltog.

Jeg vil derfor opfordre ankenævnet til venligst at indhente kontrollørens udtalelse, da han er den eneste, der kan bekræfte, hvad der faktisk skete.”

Indklagede anfører følgende:

” Lokaltog svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift XXXXX, som blev udstedt den 26.08.2025 på strækningen Jægersborg til Lyngby Lokal. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

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

XXs sag omhandler, at han checkede ind på Jægersborg station med sit Rejsekort, men check-ind blev ikke registreret.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Er man bruger af et fysisk Personligt Rejsekort, er det ens eget ansvar løbende at tjekke om ens saldo er tilstrækkelig, hvis man ønsker at rejse på det.

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.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

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.


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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Rejsekort gør på deres hjemmeside opmærksom på vigtigheden i at sikre sig at kortlæseren læser Rejsekortet.

Kortlæserens skærm og lyde

Når du checker ind og ud, skal du sikre dig, at kortlæseren når at læse dit kort. 

Hold kortet hen på Det Blå Punkt, til du hører en totonet lyd og ser et "OK" på skærmen.

Når du checker ind, ser du samtidig et "God rejse", mens du ved check ud ser både din rejses pris og saldoen på dit Rejsekort.

Husk både at lytte efter lydsignalet og læse teksten på kortlæserens skærm for at sikre dig, at du har checket ind eller ud.

Kortlæseren giver besked

Er der noget galt, giver kortlæseren dig besked. Fører du fx dit kort for hurtigt forbi kortlæserens Blå Punkt, vil teksten på skærmen fx lyde; "Læsefejl, prøv igen", og du vil høre en fejllyd. Hold kortet hen på Det Blå Punkt, til det er læst.

På samme måde giver kortlæseren dig besked, hvis saldoen på dit kort er for lav til at checke ind, dit kort er udløbet osv.

Kontrolafgiften

Kontrolløren har ved kontrolafgiften noteret at afgiften er udstedt på grund af manglende check ind og at der var problemer med Rejsekorts maskine på Jægersborg station.

Årsag	Mgl. check ind
Bemærkning	206 884 945 7 Problem med rejsekorts maskine på Jægersborg

Kommentarer og afgørelse

Da klager ikke var checket ind ved billetkontrollen, har vi undersøgt rejsekorthistorikken for det pågældende Rejsekort.

Her fremgår det at klager ikke var checket ind på Jægersborg station den 26.08.2025.

Reg. udbyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Regningsperiode	Handling	Transakt type	Kortnr.	Kortbalk nr.	Rejsekort nr.	Lokation	Udbyr / nr.	Produkttype	Sæls	E-gang ændring	Transakt beløb	Forsubstans	CS til	
26-08-2025 23:37:35	26-08-2025 23:37:52	01-08-2025	Check ud	Check ud	30843		158	57	Hølemp St.	VAL_31348 - 13C7A2	EasyTrip	82,20	47,60	-47,60	70,00	Detaljer
26-08-2025 23:18:11	26-08-2025 23:43:12	01-08-2025	Check ind	Check ind	30843		157	57	Brede St.	VAL_34832 - 13F9F5	EasyTrip	34,60	-70,00	70,00	70,00	Detaljer
26-08-2025 14:10:49	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	30843		156		Lynby Lokaf St.	MARK_MDV_L_S_357645762632983 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
26-08-2025 14:10:34	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	30843		156		Nærgaardsvej St.	MARK_MDV_L_S_357645762632983 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
26-08-2025 14:09:49	26-08-2025 15:08:33	01-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol	30843		156		Nærgaardsvej St.	MARK_MDV_L_S_357645762632983 - 09892E		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
19-08-2025 23:38:14	19-08-2025 23:46:11	01-08-2025	Check ud	Check ud	30843		156	56	Hølemp St.	VAL_35381 - 13CF82	EasyTrip	104,60	47,60	-47,60	70,00	Detaljer
19-08-2025 23:18:03	19-08-2025 23:50:11	01-08-2025	Check ind	Check ind	30843		155	56	Brede St.	VAL_34832 - 13F9F5	EasyTrip	57,00	-70,00	70,00	70,00	Detaljer

Da togrevisoren har noteret at der var et problem med Rejsekorts maskine på Jægersborg station har vi undersøgt historikken for check ind standerne på Jægersborg station og kan se at der har været andre check ind aktiviteter i tidsrummet den pågældende dag.

Vi har henvendt os til Rejsekort A/S som skriver:

Den ene check ind stander, hvor det er muligt at checke medrejsende ind, har fungeret fint. Der har været god aktivitet på denne.

Rejsekort A/S har vedhæftet dette skærmpoint af aktiviteten på standeren:

<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:27:02
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:26:51
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:18:47
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:18:45
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:16:48
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:16:36
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 14:06:43

Rejsekort A/S skriver yderligere:

Den anden check ind stander (uden mulighed for check ind ekstra) har der ikke været meget aktivitet på. Der har været tre check ind i løbet af den dag, hvorfor det kunne tyde på, at der har været problemer med den.

De har vedhæftet dette skærmprent af aktiviteten på standeren:

<input type="checkbox"/>	Reg. udstyr dato/kl. ▼
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 16:05:19
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 11:03:28
<input type="checkbox"/>	26-08-2025 07:36:10

Selvom der er sandsynlighed for at der har været problemer med den ene check ind stander, har den anden fungeret som vanligt og det er kundens ansvar at sikre sig at Rejsekortet er checket korrekt ind.

Lokaltogs konklusion

Først og fremmest mener vi at det faktum at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen udgør en rimelig grund til at udstede en kontrolafgift jf. § 2.7.1 i de

fælles landsdækkende rejseregler. *"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift."*

Lokaltog fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. 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 selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dernæst er det jf. § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler *"kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind."*

Det er derfor kundens ansvar at sikre sig at rejsekortet er checket korrekt ind og at benytte en anden stander hvis den benyttede stander ikke virker, eller at købe billet på anden vis inden der stiges på toget.

Vi henviser også til tidligere sager 2022-0243 og 2020-0256 hvor det gøres klart at Rejsekort A/S har indsendt en redegørelse om Rejsekortlæserens virkemåde med følgende konklusion:

"The overall conclusion is that the system is designed so that the validator will only show OK if the check in or check out was successful and data written to the card."

Det skulle derfor ikke kunne lade sig gøre at se teksten "Ok" på standeren uden at det er registreret på kundens Rejsekort.

I en analyse gennemført på foranledning af Ankenævnet blev det konstateret at alle transaktioner med Rejsekort, herunder forsøg på check ind eller check ud, var registreret i Rejsekortsystemet og at transaktioner der ikke var blevet gengivet på selve Rejsekortet, stadig blev registreret i BackOffice.

På baggrund af denne analyse, samt ankenævnets tidligere afgørelser, finder Lokaltog ikke at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder der gør at klager skal fritages for kontrolafgiften. Dette skyldes at klager ingen billet kunne fremvise ved kontrollen.

Vi henviser til ankenævns sag 2022-0243 og 2020-0256."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand