

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0098
Klageren:	XX 3200 Helsingør
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun checkede ind inden påstigning, men at hendes gennemførte indcheckning var forsvundet ved billetkontrollen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 12. februar rejse med Lokaltog fra Hillerød til Helsingør og ønskede at benytte Rejsekort-appen til betaling for turen.

Ifølge klageren checkede hun ind på perronen nogle minutter inden afgang, hvorefter hun så det aktive check ind i appen på telefonen. Ved Duemosen st. kom der imidlertid billetkontrol, og hun skulle derfor vise sit aktive check ind i Rejsekort-appen. Kontrolløren bad klageren om at åbne appen, så kontrolløren kunne scanne QR-koden, og da klageren åbnede appen forsvandt hendes check ind.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift kl. 10:51:28 på 1.000 kr med årsagen "Mgl. check ind" og kontrollørens bemærkning "Kunden har ikke checket ind på appen":

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	[REDACTED]
Udstedt dato/tid	12-02-2025 10:51:28
Fra station	Duemose
Til station	Helsingør
Årsag	Mgl. check ind
Bemærkning	Kunden har ikke checket ind på appen
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	
FI Nummer	+71 [REDACTED] +84289949<
Udstedt af	[REDACTED]
Tidsforbrug	0m 35s

Klageren anmodede samme dag Lokaltog A/S om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hendes check ind forsvandt i appen under billetkontrollen:

"Her til formiddag havde jeg en meget dårlig oplevelse på Tisvildelejebanen afgang Hillerød kl 10:35 , hvor jeg skulle hjem til Helsingør. Inden jeg stiger ind på toget, tjekker jeg ind på Online rejsekort og venter med at gå ind, indtil at timeren i appen begynder at tælle op (swiper). Da toget når til Duemose st kommer der en kontrollør. Han konstaterer at appen er aktiv på min telefons forside og tæller op på min mobiltelefon (at timeren ses tydelig stadigvæk er aktiv og kørte i den blå barer) Men da jeg klikker på timeren for at komme direkte ind i appen, bliver appen nulstillet og den stopper med at fungere, tæller ikke op længere. Kontrolløren sagde også at det var mærkeligt og at "citat: "Det er bare ærgerligt du skal betale, alt det du siger skal sige til

kundeservice, men de hører alligevel ikke efter!""

Lokaltog A/S fastholdt kontrolafgiften den 20. februar 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde fremvist et gyldigt check ind i Rejsekort-appen, samt at data fra appen ikke kunne bekræfte, at hun havde checket ind inden påstigning, som hun havde anført.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Over for ankenævnet har Lokaltog A/S gjort gældende, at sagen er blevet undersøgt hos Rejsekort Kundecenter, som har haft sagen i høring hos leverandøren af Rejsekort-appen.

Rejsekort Kundecenter udtalte den 6. marts 2025:

"Vores leverandør har undersøgt sagen nærmere og kan ikke se nogen former for aktivitet omkring kl. 10:35, som kunden beskriver.

De kan dog se check ind aktivitet kl. 11:17:38 ved Gl. Amtsvej (Frederiksværksvej) og check ud igen kl. 11:17:55 uden at det har registreret en rejse."

Yderligere udtalte Rejsekort Kundecenter følgende den 21. marts 2025:

"Jeg kan ikke finde nogen henvendelser fra kunden om Rejsekort som app i det hele taget.

I det XXX har fået svar fra leverandøren om, at der ikke er registreret aktivitet på tidspunktet og der ikke er registreret noget i rejsehistorikken heller, kan vi ikke komme med yderligere information, der kan hjælpe i sagen.

Vi har dog ikke tidligere set, at der har været checket ind uden at leverandøren som minimum har kunne se aktiviteten bagom i systemet."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med parternes anbringender, herunder høringssvaret fra Rejsekort Kundecenter, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning på toget, 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.

Ankenævnet har i sin afgørelse lagt vægt på, at det ikke har været muligt efterfølgende for hverken Lokaltog A/S, Rejsekort Kundecenter eller leverandøren af Rejsekort-appen at finde et digitalt spor efter den indcheckning, som klageren mener at have gennemført inden påstigning. Dette stemmer overens med kontrollørens notat om, at klageren ikke havde checket ind i Rejsekort-appen ved billetkontrollen.

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 størrelsen af kontrolafgiften:

”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 trafikselskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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 1.100 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. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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:

” Den 12. Februar foretager jeg en tur-retur Hillerød-Helsingør.

På begge strækninger har jeg anvendt rejsekortappen.

Ved returrejse fra Hillerød mod Helsingør tjekker jeg ind via appen. Som sædvanligt swiper jeg lige inden jeg går ind på perronafsnittet hvor toget holder. I dette tilfælde således et par minutter før afgang. Swipet

accepteres straks af appen og tælleren i displayet begynder at tælle op, og ved siden af tæller vises "igangværende rejse".

Det fortæller mig at jeg er tjekket ind og jeg i god tro kan forudsætte at jeg hermed har gyldigt rejsehjemmel. Der er således Ingen indikation på at indtjekning af ukendt årsag ikke er registreret i rejsekort systemet. Derfor søger jeg naturligvis ikke alternative metoder til at købe billet, da jeg jo allerede iflg appen er tjekket ind.

Omkring Duemosen station kommer kontrollør forbi. Her foreviser jeg min mobil med appen kørende og hvor der vises vindue med tæller der så vidt jeg husker er nået til 17 min og nogle sekunder og informationen "igangværende rejse".

Han beder mig om at trykke på appen, så han kan scanne billetten. Idet samme jeg trykker på appvinduet så nulstilles tælleren og vindue med "leder er station" kommer frem.

Kontrolløren siger til mig: "Det var dog godt nok mærkeligt, for den var der jo lige. Nå, men nu er jeg nødt til at udstede dig en kontrolafgift, da jeg ikke kan scanne en billet, og derfor desværre ikke kan gøre andet. Du bør kontakte kundeservice for at høre hvad der er gået galt".

1) Når man tjekker ind via rejsekortets mobilapp, og det grønne vindue viser sig med tæller der begynder at tælle op, og det i vinduet vises "igangværende rejse", så må man da formode at indtjekningen er gået godt...

Hvis dette ikke er tilfældet, så må der være en fejl i app'en, eller i kommunikationen mellem app'en og rejsekortsystemet, for hvordan kan appvinduet ellers fremkomme og tælle op, hvis der ikke er sket indtjekning? Jeg har en Iphone.

2) På det tidspunkt hvor kontrollør beder mig om at skifte til billetvisningsvinduet er der ikke internetforbindelse, idet det netop sker på den strækningsdel gennem grib skov, hvor der ikke er internetdækning. Er det heri at der ligger en systemfejl?

Jeg mener at have været i god tro og beder derfor om at få annulleret afgiften. Det er da kritisk at man kan stole på at appen viser korrekt status.

RejsekortApp'en bør vel i øvrigt laves sådan, at alle ens indtjekningsswipes samt appvisning af indtjekket start og sluttider (tæller) for hver rejsetid lagres lokalt på telefonen. Det kan jeg ikke se det er. Hermed tillader rejsekortapp'en ikke at man som kunde kan "bevise" at man er i god tro. Det giver da en meget uheldig retsstilling for den rejsende, uden mulighed for at kunne dokumentere rejsekortapp fejl. Alternativt at man med det samme modtager SMS som bekræftelse på succesfuld check-in og check-ud, så man har mulighed for selv at verificere korrekt funktion af rejseappen, og hermed bedre undgå – i god tro – at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Jeg har ikke længere tiltro til rejseappen og har afinstalleret den. Jeg benytter nu i stedet DSB's rejsebillet app i stedet for rejsekort app'en. DSB app'en virker til at være mere robust og hermed (forhåbentligt) uden risiko for uforvarende at komme i den tro via visning på appen at man har en billet, og så alligevel ikke have det."

Indklagede anfører følgende:

"Lokaltog svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift XXXXXXXX, som blev udstedt den 12. februar 2025 på strækningen Duemose til Helsingør. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

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

XXs sag omhandler, at der ikke er fremvist gyldig billet, da der ikke var checket ind i Rejsekort app.

Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår, der er gældende; heraf at check ind skal foretages, inden man stiger ind i transportmidlet.

Ligesom med mobilbilletter er reglen vigtig, da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at swipe sit C/i, hvis man skulle få øje på en kontrollør og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vedrørende reglen henviser vi til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

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.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane 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.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

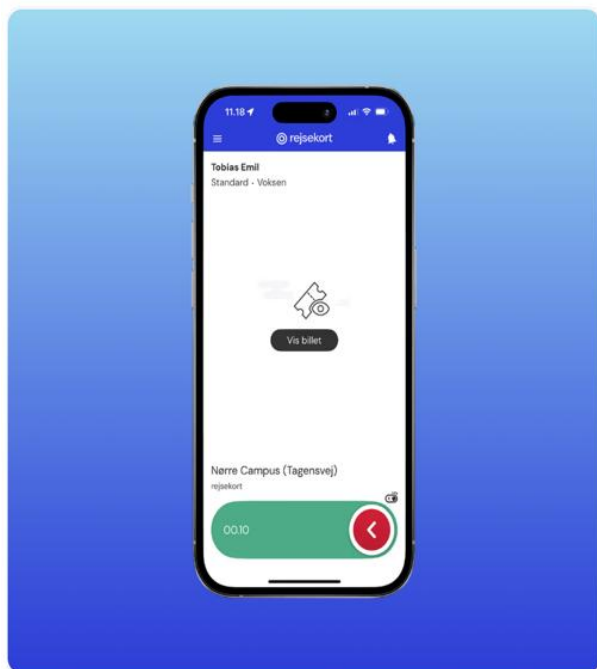
Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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. Det gælder

også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Rejsekort gør på deres hjemmeside omkring appen opmærksom på vigtigheden i at checke ind, før man stiger ombord.



4 / 5

Swipe først igen, når din rejse er helt slut

Med Rejsekort som app skal du kun swipe to gange: Inden du går ombord for at starte din rejse, og når du stiger af, når din rejse er helt slut. Du skal altså ikke bekymre dig om at checke ind og ud, hvis du skifter mellem transportmidler undervejs. Dette har vi gjort for at give dig den mest behagelige og sammenhængende rejseoplevelse – uanset om du rejser på tværs af zoner, kommunegrænser eller transportmidler.

Uddrag fra klagers indsigelse

Omkring Duemosen station kommer kontrollør forbi. Her foreviser jeg min mobil med appen kørende og hvor der vises vindue med tæller der så vidt jeg husker er nået til 17 min og nogle sekunder og informationen "igangværende rejse".

Han beder mig om at trykke på appen, så han kan scanne billetten. Idet samme jeg trykker på appvinduet så nulstilles tælleren og vindue med "leder er station" kommer frem.

Kontrolløren siger til mig: "Det var dog godt nok mærkeligt, for den var der jo lige. Nå, men nu er jeg nødt til at udstede dig en kontrolafgift, da jeg ikke kan scanne en billet, og derfor desværre ikke kan gøre andet. Du bør kontakte kundeservice for at høre hvad der er gået galt".

Kontrolafgiften

Togrevisorens observationer

Togrevisoren, der udstedte kontrolafgiften, har oplyst at klageren ikke var checket ind på det tidspunkt hvor kontrollen fandt sted. Togrevisoren har ikke set en igangværende rejse på klagerens telefon som det ellers beskrives i klagen.

Det er desuden oplyst at klageren ikke fremførte sine argumenter om en mulig teknisk fejl under selve kontrollen.

Årsag	Mgl. check ind
Bemærkning	Kunden har ikke checket ind på appen

Ingen dokumentation for check ind via Rejsekort appen

Klageren anfører at der på det tidspunkt hvor kontrolløren beder om at skifte til billetvisning-svinduet, ikke er internetforbindelse da det sker på en strækning gennem Gribsskov uden dækning og sætter spørgsmålstegn ved om dette udgør en systemfejl.

Samtidig påpeger klageren at Rejsekort-appen burde gemme lokale data som dokumentation for check ind, men har ikke kunnet fremlægge nogen form for dokumentation der understøtter påstanden om et gyldigt check-ind.

Da klager ikke fremviste noget ved billetkontrollen, har vi kontaktet Rejsekort A/S for mere information om hendes historik den pågældende dag på rejsekort-appen.

Teknisk undersøgelse af Rejsekort systemet hos Rejsekort A/S

Rejsekort A/S har undersøgt sagen nærmere og har oplyst at der ikke er registreret nogen check ind aktivitet i systemet på det tidspunkt klageren angiver (kl. 10:35).

Rejsekort A/S har derimod registreret check ind aktivitet kl. 11:17:38 ved Gl. Amtsvej (Frederiksværksvej) med check ud igen kl. 11:17:55 uden en registreret rejse.

Rejsekort A/S har desuden udtalt: "Det er ikke muligt for en rejse at være i gang og stoppe sig selv midt på rejsen uden vi kan se det." Dette bekræfter at der ikke har været en aktiv rejse registreret i Rejsekortsystemet da togrevisoren foretog sin kontrol.

Det er ikke teknisk muligt at en rejse kan være igangsat i Rejsekort appen uden at der er en bagvedliggende registrering i systemet.

Yderligere har Rejsekort A/S oplyst: "Vi har dog ikke tidligere set, at der har været checket ind uden at leverandøren som minimum har kunnet se aktiviteten bagom i systemet." Dette understøtter at et check ind altid efterlader en registrering i systemet hvis det rent faktisk har fundet sted.

Desuden viser Rejsekort A/S' data at tracking af klagerens rejsehistorik følger de registrerede punkter korrekt hvilket understøtter at der ikke har været uregelmæssigheder i systemets registreringer.

Rejsekort A/S har desuden oplyst at i tilfælde af, at telefonen lukker ned, så laver appen en backup af rejsen, og du skal blot åbne appen igen, så snart telefonen er startet op igen. Din rejse vil fortsat være aktiv i appen.

Hvis mobilforbindelsen bliver afbrudt under rejsen på grund af tekniske problemer, eller hvis appen ikke længere fungerer (hvis batteriet f.eks. løber tør for strøm, eller der sker et systemnedbrud), bliver du automatisk checket ud efter 15 minutter, og din rejse vil ikke længere være aktiv.

Hvis problemet løses inden for 15 minutter (fx ved genstart af telefon), forbliver rejsen aktiv.

Klagerens manglende kontakt til Rejsekort Kundecenter

Klageren oplyser at hun blev anbefalet af togrevisoren at kontakte Rejsekort Kundecenter. Rejsekort A/S har imidlertid bekræftet at de ikke har modtaget nogen henvendelse fra klageren vedrørende problemet med Rejsekort appen.

Det er en forudsætning for en eventuel undersøgelse af en mulig fejl i appen at kunden henvender sig til Rejsekort Kundecenter.

Opsummering:

Lokaltog fastholder kontrolafgiften da klageren ikke fremviste gyldig billet ved kontrollen. Rejsekort A/S har bekræftet, at der ikke var registreret noget check ind i systemet på det pågældende tidspunkt hvilket gør en aktiv rejse usandsynlig.

Togrevisoren så heller ikke en aktiv rejse på klagerens telefon og klageren har ikke kontaktet Rejsekort Kundecenter for at få undersøgt en mulig fejl.

Rejsekort A/S har desuden oplyst, at appen automatisk laver en backup af rejsen, hvis telefonen lukker ned og at rejsen forbliver aktiv hvis appen åbnes igen inden for 15 minutter. Hvis forbindelsen afbrydes eller appen stopper med at fungere, bliver kunden automatisk checket ud efter 15 minutter. På baggrund af dette er det ikke muligt, at klagerens rejse var aktiv uden registrering i systemet da en aktiv rejse altid efterlader en bagvedliggende registrering. Derfor opretholdes kontrolafgiften.

Lokaltog henviser også til, at der skal checkes ind i Rejsekort appen inden man starter sin rejse og at gyldig hjemmel skal være tilgængelig under hele rejsen.

Lokaltog henviser til § 2.4 og § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler om, at Rejsekortet skal checkes ind, inden rejsens start samt billetter eller kort under hele rejsen skal være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.:

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.

2.4.2. 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 mulig. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Lokaltogs konklusion

På baggrund af oplysningerne fra Rejsekort A/S, togrevisorens udtalelser, klagerens manglende henvendelse til Rejsekort Kundecenter, det faktum der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen og der ikke er dokumentation for at klageren var korrekt checket ind i appen på det tidspunkt hvor kontrollen blev foretaget, vil Lokaltog fastholde at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag.

Rejsekort A/S har bekræftet at der ikke var registreret nogen rejse i systemet hvilket understøtter afgørelsen om udstedelsen af kontrolafgiften som 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."*

Det fremgår ved anskaffelsen af den digitale Rejsekort app, at det er en forudsætning for dens gyldighed, at der checkes ind før påstigning.

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 selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Baseret på sagens omstændigheder 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand