

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0211

Klageren: XX
2665 Vallensbæk

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. samt et rykkegebyr på 100 kr. grundet for sent check ind i Rejsekort-appen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han oplevede tekniske problemer med Rejsekort-appen og derfor ikke kunne checke ind før påstigning

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnnsformand, 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 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr. og et rykkergebyr på 100 kr., men skal godtgøre klagerens udgift til klagegebyr på 160 kr.

Movia sender betalingsoplysninger til klageren om restbeløbet, der skal betales.

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 1. april 2025 rejse med buslinje 300S fra Glostrup st. og ville bruge Rejsekort-appen som betaling for sin rejse.

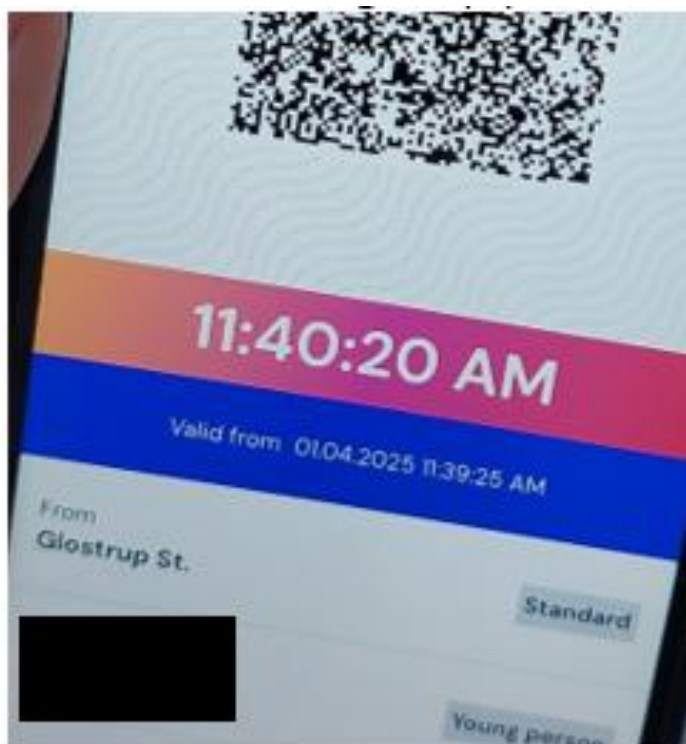
Ifølge klageren kunne han ikke gennemføre check ind i Rejsekort-appen før sin påstigning, da han oplevede tekniske problemer og var nødsaget til at genstarte appen flere gange. Først efter at han var steget på bussen, kunne han gennemføre sit check ind.

Imidlertid kom der billetkontrol i bussen ved Glostrup st., hvor kontrolløren loggede sin påstigning kl. 11:38:30.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift, hvor kontrolløren har noteret, at klageren var i bussen, da kontrolløren steg på:

Stop	Glostrup St.
Påstigning	01-04-2025 11:38:30
Udstedt dato/tid	01-04-2025 11:42:01
Stået af	01-04-2025 11:44:09
Passager tal	14
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort checket ind for sent
Bemærkning	Kunden var i bussen der jeg steg på. Og ville ikke svar på kontrol spørgsmål.fandt Kunden fødselsdag og navn på rejsekort app. Steg på ved Glostrup st

Ved billetkontrollen fremviste klageren sin Rejsekort-app, hvor det fremgik, at check ind var foretaget kl. 11:39:25:



Da klageren var checket ind i Rejsekort-appen 55 sekunder efter kontrollørens loggede påstigning, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Rejsekort checket ind for sent".

Klageren modtog en rykkerskrivelse i e-Boks den 23. april 2025 med et gebyr på 100 kr. for manglende betaling af kontrolafgiften.

Den 23. april 2025 henvendte klageren sig til Movia med en anmodning om at annullere kontrolafgiften. Han skrev:

"Rejsekort appen lod mig ikke tjekke ind inden jeg stod ind i bussen. Jeg havde både bluetooth og datadeling (altid tilladt selv når appen er lukket) slået til. Så jeg havde ikke mulighed for at tjekke ind i tide."

Movia fastholdt kontrolafgiften den 3. juni 2025 med følgende begrundelse:

"Din mobilbillet er købt for sent"

Vi har undersøgt din bestilling af mobilbillet i forbindelse med den rejse, hvor du mødte vores kontrollør.

Kontrolløren er steget på bussen 01-04-2025 11:38:30, og du har først modtaget din billet kl. 11:40:20.

*Reglerne omkring køb af mobilbilletter er meget klare. Din mobilbillet skal være modtaget, **inden** du stiger på bussen ifølge de fælles landsdækkende rejseregler. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du har modtaget din billet, før du stiger på bussen.*

Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

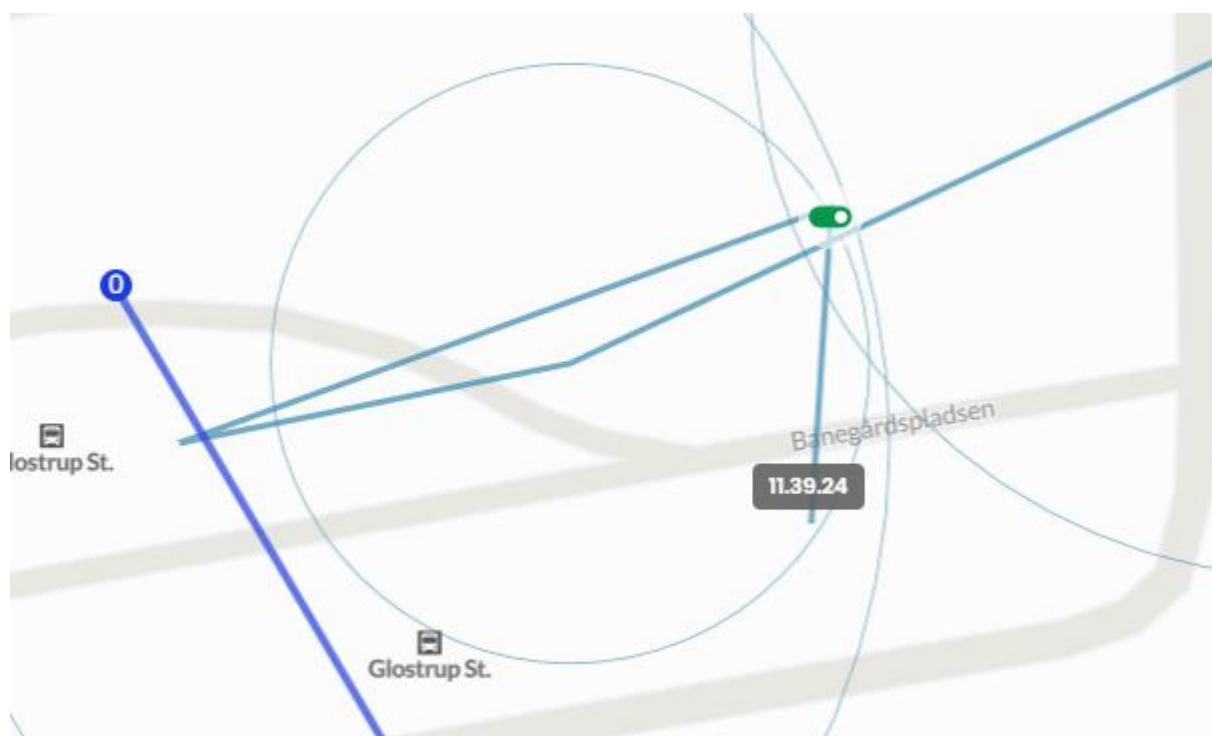
SEKRETARIATETS UNDERSØGELSE:

Movia er blevet bedt om at oplyse følgende:

- 1) om det er logget på klagerens Rejekort, hvornår han åbnede Rejekort-appen for at checke ind, og
- 2) om det er logget, hvad der derpå skete på appen, indtil check ind blev gennemført kl. 11:39:25.

Til dette har Movia anført:

"Klager åbner Rejekort-appen kl. 11:39:24:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ud fra de loggede data i sagen lægger ankenævnet til grund, at klageren var ombord på bussen, da kontrolløren loggede sin påstigning kl. 11:38:30 og, at klageren checkede ind i Rejekort-appen 55 sekunder senere.

Klageren har oplyst, at han inden påstigning havde problemer med at gennemføre check ind i Rejsekort-appen.

Data fra Rejsekort-appen har logget, at klageren åbnede appen kl. 11:39:24, hvilket er 1 sekund før det registrerede check ind.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke har udvist rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig rejsehjemmel inden påstigningen på bussen, idet klageren kunne have kontaktet chaufføren eller billetteret på anden vis, da han ifølge egne oplysninger allerede inden påstigning opdagede, at han ikke kunne checke ind i Rejsekort-appen.

Herefter blev kontrolafgiften på 1.000 kr. til klageren pålagt med rette.

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

Imidlertid finder ankenævnet, at Movia i deres svar til klageren i første instans begik en sagsbehandlingsfejl ved at anføre, at klageren havde rejst med en mobilbillet, som var modtaget kl. 11:40:20, hvilket ikke var tilfældet, idet der var tale om en incheckning i Rejsekort-appen foretaget kl. 11:39:25.

Disse faktuelle afvigelser er senere blevet korrigeret af Movia under sagens behandling og ændrer ikke ved det forhold, at klageren havde gennemført sit check ind for sent jf. rejsereglerne, men Ankenævnet kan ikke afvise, at dette var en medvirkende årsag til, at klageren fandt det nødvendigt at klage over afgørelsen til ankenævnet, hvilket kostede 160 kr. i klagegebyr. Derfor skal Movia godtgøre klagerens udgifter på 160 kr.

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 trafikselskaberne – 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.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Jeg kunne ikke tjekke ind via rejsekorts appen da den ikke virkede som anført, og ikke kunne se min station, selv med data og bluetooth slået til.

Jeg syntes jeg uretfærdigt har fået en bøde fordi jeres app ikke virkede som den skulle og skulle genstartes flere gange før den ville lade mig tjekke ind."

Indklagede anfører følgende:

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

Hans sag omhandler, at han først checkede ind på rejsekortappen 55 sekunder, efter kontrolløren, der havde set ham befinde sig på bussen i forvejen, selv steg på bussen.

Den digitale Rejsekort app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

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.

Reglen er vigtig, da man som kunde 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. I den konkrete sag kan man ikke vide, om der var blevet checket ind, hvis ikke en kontrollør havde befundet sig på bussen.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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 Rejekort 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.

2.4.2. 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.

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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

Start rejsen



Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord. Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 01.04.2025 kl. 11:38:30 i linje 300S på Glostrup St. Kontrolløren noterer, at klager befandt sig på bussen i forvejen, da han steg på.

Bemærkning	Kunden var i bussen der jeg steg på. Og ville ikke svar på kontrol spørgsmål.fandt Kunden fødselsdag og navn på rejsekort app. Steg på ved Glostrup st
------------	--

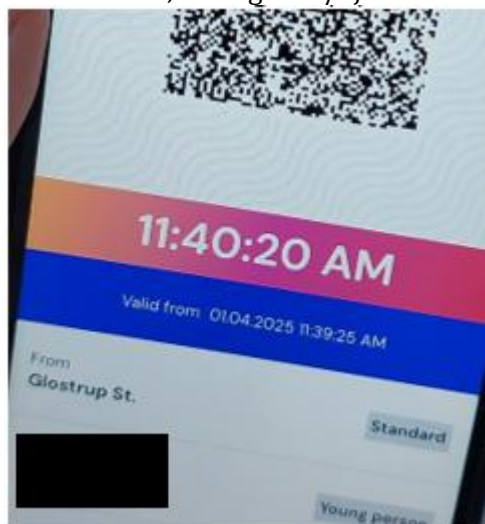
Da klager checkede ind på bussen, modtog han en afgift, der blev færdigt udstedt kl. 11:42:01.

Stop	Glostrup St.
Påstigning	01-04-2025 11:38:30
Udstedt dato/tid	01-04-2025 11:42:01
Stået af	01-04-2025 11:44:09

Afgiften skyldes, at klager først foretog sin digitale check-in efter at være steget på bussen, hvilket betyder, at billetten ikke var gyldig, da klager steg på bussen. Ifølge de gældende regler omkring anvendelse af appen skal check-in ske før påstigning, hvilket betyder, at det er kundens ansvar at sikre, at billetten er aktiv og godkendt før indstigning.

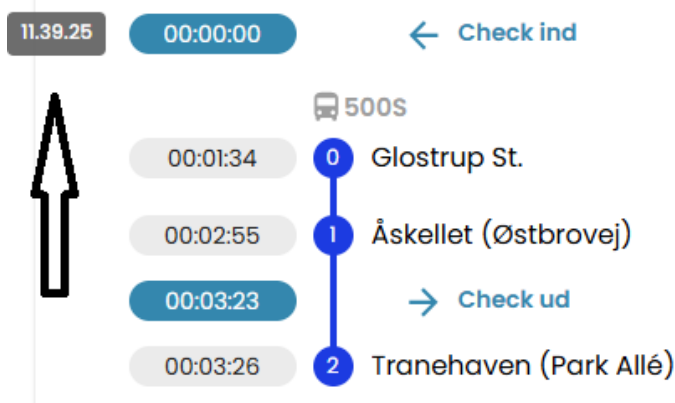
Kommentarer og afgørelse

Vi bemærker, at klagers C/i jf. fremvisningen blev foretaget kl. 11:39:25.



Dette bekræftes af vores data fra vores system fra rejsekortappen.

01.04.2025



Klager checker ind, mens bussen holder ved Glostrup station, men da klager allerede er på bussen i forvejen, da kontrolløren stiger på, er hans check ind ikke at betragte som gyldigt, da det skal være gennemført inden påstigning. Reglen er vigtig for at undgå, at kunder kun checker ind, hvis de får øje på en kontrollør, hvormed betaling ville kunne blive undladt i situationer uden kontrollør.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
30	Glostrup St. (53547)	● ●	11:34	11:36	11:38:07	11:39:45
31	Åskellet (10532)	● ●	11:37	11:37	11:42:15	11:42:15
32	Via (25487)	● ●	11:38	11:38	11:42:40	11:42:40
33	Kirkebjerg Torv (6902)	● ●	11:39	11:39	11:44:00	11:44:19
34	Park Allé (41)	● ●	11:40	11:40	11:45:25	11:45:25
35	Vallensbækvej (43)	● ●	11:43	11:43	11:47:23	11:47:23
36	Vejlegårdsparken (4704)	● ●	11:48	11:48	11:51:20	11:51:35

Da klager er på bussen i forvejen, da kontrolløren stiger på kl. 11:38:30 og først checker ind kl. 11:39:25, har klager faktisk først checket ind 55 sekunder efter kontrollørens påstigning, men altså endnu senere i forhold til, hvornår han selv steg på.

Klagegrundlaget

"Rejsekort appen lod mig ikke tjekke ind inden jeg stod ind i bussen. Jeg havde både bluetooth og datadeling (altid tilladt selv når appen er lukket) slået til. Så jeg havde ikke mulighed for at tjekke ind i tide."

Problemer med at checke ind kan skyldes flere faktorer uden for Movias indflydelse. Når både Bluetooth og datadeling er slået til, kan det skabe interferens med telefonens kommunikationskanaler, som GPS og mobilnetværk, hvilket kan forringe check-in-processen. Datadeling kan også nedsætte internetforbindelsens hastighed, hvilket gør det sværere for appen at kommunikere med serverne. Samtidig kan baggrundsapps bruge ressourcer, hvilket kan reducere telefonens ydeevne. Selve check-in-tidspunktet er satellitbaseret og fastlåst, så det kan ikke forsinkes, men selve processen kan tage længere tid at opdatere på grund af disse faktorer. Dette kan resultere i forsinkelser og potentielle problemer med at få en gyldig billet i tide.

Uanset hvilken teknisk udfordring der måtte opstå, er det vigtigt at understrege, at digitale check-in altid skal ske *før* påstigning. Det er nemt at verificere, om check-in er gennemført korrekt, da appen

viser en tydelig status på telefonen. Det er kundens ansvar at sikre, at check-in er gennemført korrekt, før man går ombord.

Hvis det ikke er muligt at checke ind via appen, skal man vælge en alternativ betalingsmetode, såsom mobilbilletter, kontantbilletter, fysisk Rejsekort eller andre godkendte betalingsmetoder. Det er ikke tilladt at stige på bussen uden gyldig billet, og kunden skal derfor altid sikre sig, at de har betalt for deres rejse, inden de stiger på.

Vi henviser til § 2.4.2. i de fælles landsdækkende rejseregler:

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.

Reglen om, at digitalt C/i skal være foretaget inden påstigning, er vigtig, da muligheden for at unddrage sig betaling reduceres. Hvis man ikke accepterer check in, der først er foretaget efter påstigning, bliver det sværere at omgå betaling ved kun at swipe, hvis man skulle se, at en kontrollør var på bussen.

Ingen kontakt til chauffør

Movia hæfter sig ved, at klager ikke søgte hjælp hos chaufføren, hvilket havde været den ideelle fremgangsmåde, hvis man oplevede tekniske problemer med check-in. Chaufføren er den første, man bør henvende sig til, da de er de første til at assistere og vejlede kunden til at finde en alternativ løsning. Vi understreger, at chaufføren ved **konkrete forespørgsler** gerne hjælper med at assistere, men ikke udfører automatisk kontrol af billet. Hvis klager havde kontaktet chaufføren, kunne han have fået forslag til at købe billet på anden vis, men vi kan ud fra sagen kun forholde os til, at dette ikke var tilfældet, og at klager startede sin rejse uden gyldig billet.

Movias konklusion

Kontrolløren noterede, at klager allerede befandt sig på bussen, da han steg på. Vi hæfter os desuden ved, at klager selv indrømmer at være steget på bussen, før han havde gennemført sin check-in.

Data viser, at kontrolløren steg på bussen kl. 11:38:30, men at klager først checkede ind 55 sekunder senere, kl. 11:39:25. Dette understøtter, at klager ikke havde gennemført check-in på det tidspunkt, hvor kontrolløren steg på, og dermed blev afgiften udstedt korrekt.

Det er et centralt krav i systemet, at check-in skal ske før man stiger på, da det er kundens ansvar at sikre, at billetten er korrekt og rettidigt købt. Den efterfølgende check-in kan ikke anses som gyldig for den pågældende rejse, da den blev udført efter påstigning, hvilket medfører, at afgiften ikke skal annulleres.

Vi bemærker, at klager ikke søgte vejledning hos chaufføren, men startede sin rejse.

Vi vurderer, at klager havde flere muligheder for enten at søge vejledning hos chaufføren eller anskaffe sig billet på andre måder ved fx at købe mobilbillet gennem en af de mange tilgængelige tjenester. Desuden fremgår der vejledning for billetkøb klart ved busstoppestedet, hvilket yderligere understøtter, at klager havde de nødvendige informationer til at sikre sig en gyldig billet før påstigning.

Det påhviler enhver kunde at sikre sig, at digitalt check-ind er gennemført inden påstigning, jf. § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler for mobilprodukter. Det fremgår desuden af § 2.4, at det er kundens ansvar at sikre, at det udleverede svarer til det ønskede.

En passager, der foretager check-in, mens vedkommende allerede er ombord på bussen, påtager sig risikoen for at modtage en kontrolafgift ved efterfølgende kontrol, uanset om handlingen skyldes en forglemmelse eller en bevidst beslutning. Denne grundregel er en væsentlig del af det selvbetjenings-system, der er indført for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet, og er en nødvendig forudsætning for at sikre, at alle passagerer har en gyldig billet, før de stiger på.

Movia konkluderer på baggrund af data, kontrolnotat og klagers egen udtalelse, at afgiften er blevet pålagt korrekt. Vi har ikke identificeret nogen omstændigheder, der kunne have fritaget klager fra at fremvise en gyldig billet, og derfor fastholder vi afgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg vil stadig sige at jeg har fået en uretfærdig bøde, da jeres appen ikke fungerede. Jeg har ikke mulighed for at købe billet via sms, ellers havde jeg gjort det. Jeg syntes ikke det er okay at i udsteder en app der ikke er tilregnelig og at i så derfor ikke tager ansvar. Jeg bruger ikke data sharing på. Jeg har tidligere haft interaktioner med chauffør og kontrol som ikke var til megen hjælp når det kom til jeres app, så regnede ikke med at jeg kunne få hjælp der fra. Som sagt, så havde jeg prøvet at åbne og lukke appen, da jeg tidligere har kunne bruge den helt fint med bluetooth tændt. Jeg har tidligere haft samme problem, dog løste det sig selv inden det offentlige kom. Jeg kan bare ikke være okay med at jeg skal misse min bus bare fordi jeres app ikke virker og jeg ikke kan tjekke ind det første minut. Enten syntes jeg i så skal fikse jeres app og dens funktion til at tjekke ind eller tilbage kalde den, da jeg ikke er den eneste der har hast problemer med den.”

Til dette har indklagede anført:

”Klager anerkender både at have checket ind efter sin egen og kontrollørens påstigning samt at være steget på bussen uden at have rådført sig med chaufføren. Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt.

Movia har ingen yderligere kommentarer og fastholder kontrolafgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Je, jeg anerkender mit check ind skete efter jeg steg ind i bussen, fordi jeg ikke havde mulighed for at bruge appen som det er ment. Jeg har tidligere haft oplevelser hvor chaufføren ikke kunne hjælpe mig da dette skete fordi der var en fejl i jeres app som jeg ikke kan kontrollere. Hvis jeg husker rigtigt så var det enten den sidste bus for natten ellers skulle jeg vente en time eller ligne på den næste, og det syntes jeg ærligt er for latterligt jeg skal vente bare fordi jeres app ikke altid fungerer.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand