

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0278
Klageren:	XX 3000 Helsingør
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-ap- pen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gæl- dende, at han ved fejl glemte at checke ind og ønskede at få mulighed for at checke ind efter billetkontrollen 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 29. oktober 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 ved-
tægter § 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 sagsan-
læg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel
forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 3. juni 2025 rejse med Lokaltog fra Helsingør st. til Grønnehave st., hvilket han ofte gjorde.

Klageren glemte dog at checke ind i sin Rejsekort-app inden påstigning, og da der var billetkontrol på strækningen mellem de to stationer, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Uden billet".

Kontrolløren noterede følgende ved billetkontrollen:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	[REDACTED]
Udstedt dato/tid	03-06-2025 16:25:44
Fra station	Helsingør
Til station	Grønnehave
Årsag	Uden billet
Bemærkning	
Id forevist	Sygesikringsbevis
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Sygesikringsbevis]
FI Nummer	+ [REDACTED] -84289949<
Udstedt af	[REDACTED]
Tidsforbrug	1m 15s

Verificeret Verificeret
Aldeles utilfreds kunde der absolut ikke syntes en afgift var i orden til trods for han ikke havde tjekket ind på sin rejsekort app. Det havde han glemt og det mente han bestemt jeg godt kunne se bort fra.
[REDACTED] 03-06-2025 16:31:35

Klageren anmodede den 29. juni 2025 Lokaltog om at annullere kontrolafgiften, idet han skrev:

"Kære Lokaltog.dk, Jeg har via e-Boks modtaget en rykker på 1000,- for at glemme et check-in i rejsekort appen på strækningen Helsingør station - Grønnehave station. Som det allerede står klart her, er distancen på cirka 1 kilometer - jeg ynder at køre strækningen og betale de 15,- pga. en usædvanlig smuk tur gennem Helsingør - Kulturværftet, Kronborg, Brostræde, bykernen etc - pittoresk, simpelthen, men glemte altså ved den lejlighed at checke-in. Der forelå ikke en direkte opkrævning fra kontrolløren - så jeg håbede naturligvis på, at jeg slap med en advarsel. Generelt må man sige - jeg har oplevet dette et utal af gange - at "synderen" "får lov" til at

checke in ved næste station. I hvert fald på Kystbanen. Jeg fik hverken lov til at swipe på stedet - det var stadig muligt - eller at checke in - og ud på Grønnehave station, som er stationen efter Helsingør. Hvilket jeg måske finder for hårdt dømt. Jeg har ALDRIG oplevet en kontrollør, som ikke gav passageren mulighed for at rette op på fejlen på den efterfølgende station. Jeg ønsker således at appellere til at man tager dette i betragtning - at jeg aldrig før har modtaget en bøde via en togrejse - plus at jeg er folkepensionist og stort set ikke har til smør på brødet dagligt. Ellers 1000 tak for en daglig stor oplevelsen via Hornbæk linjen."

Lokaltog fastholdt kontrolafgiften den 15. juli 2025 med den begrundelse, at det jf. rejsereglerne var klagerens eget ansvar at checke ind inden påstigning, samt at Lokaltog generelt ikke tager stilling til deres kunders intention ved manglende gyldig rejsehjemmel.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han gjorde gældende som ovenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som parterne har oplyst sagen, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke var checket ind ved billetkontrollen den 3. juni 2025, og at han dermed ikke overholdt de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2, hvor billetter der leveres i app, herunder Rejsekort som app, skal være endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Kontrolafgiften blev dermed 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 trafikelskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne 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, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse 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 1.000 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. 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).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har via e-Boks modtaget en rykker på 1000,- for at glemme et strax-check-in i rejsekort appen på strækningen Helsingør station - Grønnehave station. Som det allerede står klart her, er distancen på cirka 1 kilometer - jeg ynder at køre strækningen og betale de 15,- pga. en usædvanlig smuk tur gennem Helsingør - Kulturværftet, Kronborg, Brostræde, bykernen etc - pittoresk, simpelthen, men glemte altså ved den lejlighed at checke-in. Der forelå ikke en direkte opkrævning fra kontrolløren - så jeg håbede naturligvis på, at jeg slap med en advarsel. Generelt må man sige - jeg har oplevet dette et utal af gange - at "synderen" "få lov" til at checke in ved næste station. I hvert fald på Kystbanen. Jeg fik hverken lov til at swipe på stedet - det var stadig muligt - eller at checke in - og ud på Grønnehave station, som er stationen efter Helsingør. Hvilket jeg måske finder for hårdt dømt. Jeg har ALDRIG oplevet en kontrollør, som ikke gav passageren mulighed for at rette op på fejlen på den efterfølgende station. Jeg ønsker således at appellere til at man tager dette i betragtning - at jeg aldrig før har modtaget en bøde via en togrejse - plus at jeg er folkepensionist og stort set ikke har råd til at betale kontrolafgiften. Der oprettes endvidere en Indsigelse på rykkergebyret. Det er uacceptabelt, at der tilstøder rykkere under en ankesag;

Jeg ønsker at gøre ganske klart, at kontrolafgifter bør følge bestemt regelsæt for at ramme bestemte kunder - og ikke ramme kunder, som ellers aldrig glemmer at betale for rejsen. Er dette i denne sag for hårdt dømt? Ja! Bestemt! Der er kun tale om en enkelt station, og man kan med fordel gå turen fra Helsingør station til Grønnehave station. Havde rejsen gået til Gilleleje, kunne jeg med en vis portion skepsis have forstået kontrolløren. Ikke her! Plus at en passager i selve situationen BØR kunne ændre på status. Pga. TDC's dækning på mobiltelefonen, er det muligt at swipe appen inde i toget. Dette BURDE i denne sammenhæng komme mig til gode"

Indklagede anfører følgende:

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

XXs sag omhandler at der ikke er fremvist gyldig billet, da der ikke var checket in 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 check ind 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.

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.

2.4.2. 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

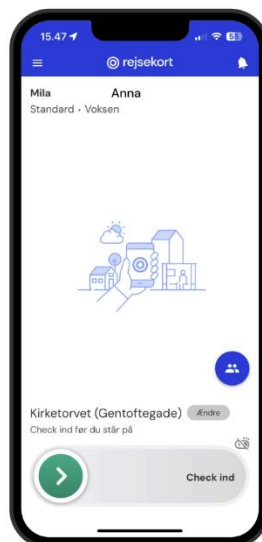
Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

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

Husk: check ind før du står på.

Med Rejsekort-appen skal du checke ind FØR du står på bussen, går ind i toget, metroen eller Letbanen.

Du checker ind ved at swipe den grønne pil til højre.
Check ud ved at swipe pilen til venstre.



Kontrolafgiften

Togrevisorens observationer

Togrevisoren laver følgende notat i forbindelse med udstedelsen af afgiften.

Aldeles utilfreds kunde der absolut ikke syntes en afgift var i orden til trods for han ikke havde tjekket ind på sin rejsekort app. Det havde han glemt og det mente han bestemt jeg godt kunne se bort fra.

I notatet bemærker vi at kunden havde glemt at checke ind i Rejsekort app.

Uddrag fra klagers indsigelse:

...men glemte altså ved den lejlighed at checke-in.

Generelt må man sige - jeg har oplevet dette et utal af gange - at "synderen" "får lov" til at checke in ved næste station. I hvert fald på Kystbanen. Jeg fik hverken lov til at swipe på stedet - det var stadig muligt - eller at checke in - og ud på Grønnehave station, som er stationen efter Helsingør. Hvilket jeg måske finder for hårdt dømt. Jeg har ALDRIG oplevet en kontrollør, som ikke gav passageren mulighed for at rette op på fejlen på den efterfølgende station.

I klagen bemærker vi at klager erkender at have glemt at checke ind og at klager har observeret at passagerer på Kystbanen får lov at checke ind ved næste station hvis de hævder at have glemt at checke ind.

Kommentarer og afgørelse

Lokaltog fastholder kontrolafgiften da klageren ikke fremviste gyldig billet ved kontrollen.

Lokaltog henviser til § 2.4 og § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler om at Rejsekortet skal checkes ind inden rejsens start.:

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.

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 mener ikke at det bør tillægges nogen vægt, at klager har observeret at andre trafiksekskaber tillader passagererne at checke ind ved næste station, da passagererne skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning jf. § 2.4 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler: *"Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning."*

Det fremgår ved anskaffelsen af den digitale app, at det er en forudsætning for dens gyldighed at der checkes ind før påstigning. Et check ind på toget er derfor ikke at regne for en gyldig rejsehjemmel uagtet af at der er checket ind.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen hvis det accepteres at man kan checke ind i app på den efterfølgende station. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst uden at være checket ind med undskyldningen om at det var en forglemmelse.

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 og det kan glemsomhed ikke fritage klager fra.

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.

Vi henviser i øvrigt til ankenævns sag 24-0352, 23-0078 og 2021-0061."

Til dette har klageren anført:

"Jeg tillader mig at fastholde min Insigelse/klage over benævnte kontrolafgift:

Under henvisning til afstanden fra Helsingør station til Grønnehave station på under 1 km - samt den kendsgerning at jeg ikke fik lov til at checke ind efter indstigning - eller fik mulighed for at checke ind/ud på næste station, som DSB ellers tillader det.

Jeg mener, at der burde herske samme muligheder/regler for passagerne i lokaltogene som på Kystbanen/regionaltogene.

Én ting må være, hvis passageren glemmer at checke ind på strækningen Helsingør til Gilleleje. I dette tilfælde var distancen på under 1 km (cirka 12,-) og jeg havde såvel mulighed for at benytte mit fysiske rejsekort som rejsekort appen.

Jeg glemte det simpelthen - grundet private årsager.

Det var ikke en bevidst handling.

Dette må veje tungt i min egen vurdering af kontrolafgifter generelt.

Jeg har ved flere lejligheder haft problemer med rejsekort appen - og vil ikke afvise at det også var tilfældet i denne forbindelse.

Men ...

tusinde tak - uagtet forløbet af anken for formidable oplevelser på denne strækning - der er simpelthen en så unik udsigt fra lokaltoget;"

Til dette har indklagede anført:

"Klager anfører at han glemte at checke ind samt at afstanden mellem Helsingør og Grønnehave er under 1 km.

Lokaltog skal bemærke at det altid er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig billet eller rejsehjemmel og at foretage check ind inden påstigning.

Dette ansvar påhviler passageren uanset rejsens længde eller årsagen til manglende check ind. Lokaltog har ingen yderligere bemærkninger og afventer Ankenævnets afgørelse."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand