

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0291
Klageren:	XX 2399 København S
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han lider af ADHD og derfor var uopmærksom, hvorfor han først fik gennemført sit check ind efter påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke checkede ind i Rejsekort-appen før påstigning
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 17. december 2025 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 17. juli 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



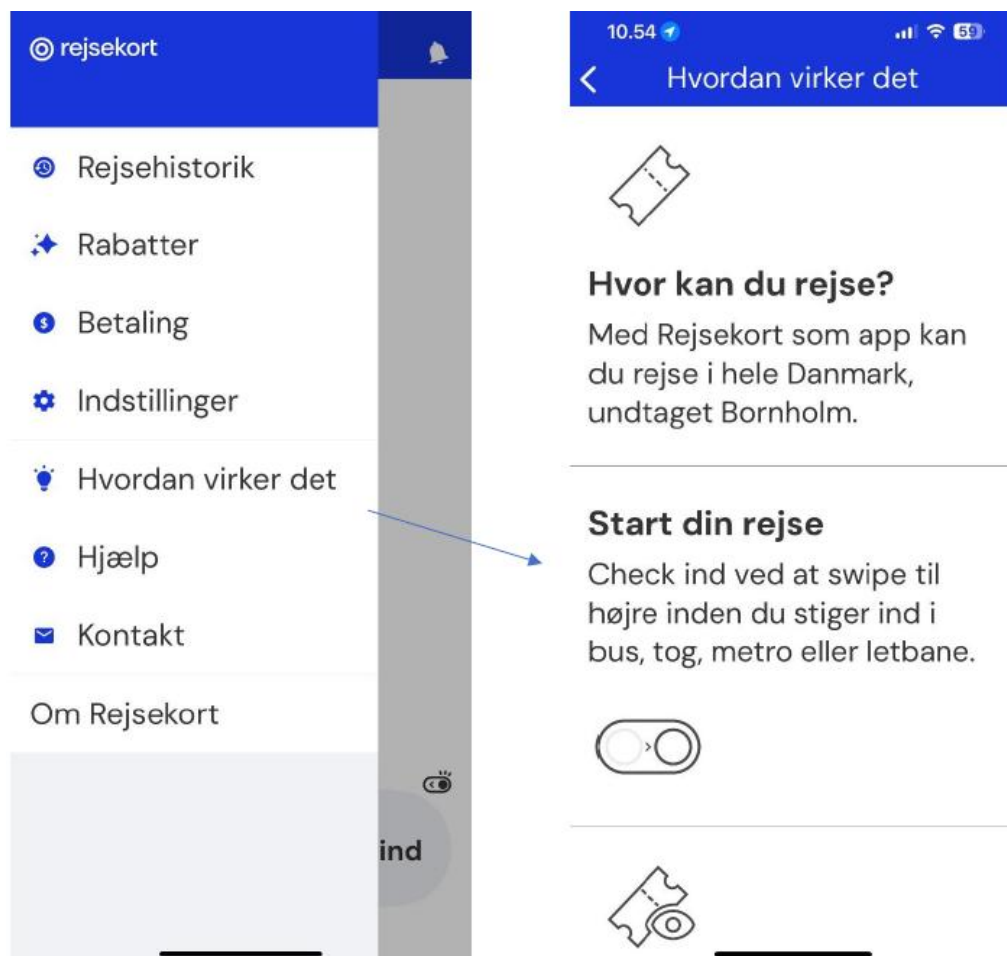
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:



Hvis man trykker på de tre hvide linjer øverst til højre, kommer følgende oversigt:



Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Klagerens rejse foregik med buslinje 150S, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Nørreport st., som bussen forlod kl. 23:17:33.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 23:23:27 ved stoppestedet, Universitetsparken, som bussen forlod kl. 23:23:33.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 23:23:56.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 23:28:33 med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han lider af ADHD og derfor var uopmærksom på, at han ikke havde checket ind inden påstigning.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren checkede ind efter påstigning, samt at klagerens ADHD-diagnose ikke kunne danne grundlag for at frafalde kontrolafgiften.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor 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.

Klageren har i forbindelse med ankenævns sagen anført, at han ved at blive pålagt en kontrolafgift har været udsat for diskrimination og forskelsbehandling i henhold til dansk og international lovgivning.

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.
1	Nørreport St. (50460)	 	23:18	23:18	23:16:30	23:17:33
2	Sølvtorvet (6022)	 	23:20	23:20	23:19:22	23:19:34
3	Rigshospitalet Syd (6023)	 	23:22	23:22	23:22:04	23:22:04
4	Nørre Campus (6024)	 	23:23	23:23	23:22:48	23:22:48
5	Universitetsparken (6025)	 	23:24	23:24	23:23:20	23:23:33
6	Vibenshus Runddel St. (1367)	 	23:26	23:26	23:25:28	23:26:30
7	Haraldsgade (1368)	 	23:27	23:27	23:27:19	23:27:53

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Universitetsparken
Påstigning	14-06-2025 23:23:27
Udstedt dato/tid	14-06-2025 23:28:33
Stået af	14-06-2025 23:31:45

Kunden sad allerede ned i bussen da vi steg og kunden steg ikke på  14-06-2025 23:35:14
sammen med os og kunden swiped foran mig

Foto af klagerens indcheckning i Rejsekort-app:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort på app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Dette er en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekort-udstyret straks efter påstigning.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen afgang fra stoppestedet, Universitetsparken, kl. 23:23:33. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 23:23:27 og noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren swiped først sit check ind kl. 23:23:56, hvilket er 29 sekunder efter kontrollørens påstigning og 23 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

Klageren selv oplyser at være steget på bussen på Nørreport st., som bussen forlod kl. 23:17:33, hvilket er 6 minutter og 23 sekunder før check ind i Rejsekort-appen blev gennemført.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers ville kunne vente

med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder derudover, at det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren lider af ADHD, og at dette eventuelt var medvirkende årsag til, at han ikke checkede ind før påstigning, da det uanset denne diagnose påhvilede klageren at have gyldig rejsehjemmel ved at checke ind inden påstigning.

Ankenævnet bemærker endvidere, at det ligger uden for ankenævnets virke at bedømme, om klageren er blevet udsat for forskelsbehandling, idet sådanne klager henhører under Ligebehandlingsnævnet.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik af trafikselskabernes håndtering af sårbare brugere:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af De landsdækkende rejseregler, hvordan trafikselskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de synlige fysiske handicap er nævnt i De landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser. Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejsesystemet. Rejsesystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at selskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i De landsdækkende rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i ankenævnet.”

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 Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

I busser, hvor check ind sker via Rejekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipec den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere





Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand