

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0314

Klageren: XX
2700 Brønshøj

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende aktivering af pendlerperiode på Rejsekort Pendlerkort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han forud for rejsen havde fornyet og aktiveret en ny pendlerperiode

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:

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:

Klageren bestilte den 24. juni 2025 en ny 30-dages periode til sit Rejsekort Pendler via selvbetjeningen på rejsekort.dk. Da han den efterfølgende dag checkede Rejsekortet ind i bussen, forventede han, at perioden ville blive aktiveret.

Dette aktiverede dog ikke den netop bestilte pendlerperiode, da der i forvejen var en aktiv pendlerperiode på kortet, som udløb den 27. juni 2025 kl. 23:59.

Det fremgår af Rejsekort-historikken, at klageren benyttede sit Rejsekort Pendler både den 25. juni 2025 og den 26. juni 2025:

Rejsekorthistorik							
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	25-06-2025	12:25	Periodekort fornyet		Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.		
234			Ukendt sted		Ukendt sted		0,00
	235	25-06-2025 12:25	Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.		Ukendt sted		0,00
	236	26-06-2025 13:48	Linje : 350S Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00
	28-06-2025	21:04	Kontrolmærke		Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025	21:04	Kontrolmærke		Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025	21:05	Kontrolmærke		Linje : 5C Astrupvej		0,00
	28-06-2025	21:05	Kontrolmærke		Linje : 5C Astrupvej		0,00
	28-06-2025	21:05	Kontrolmærke		Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025	21:05	Kontrolmærke		Linje : 5C Veksøvej		0,00

En gyldighedsperiode aktiveres med et check-ind, som skal foretages efter den forrige periodes udløb.

Når kunden bestiller en pendlerperiode til Rejsekort Pendler, aktiveres perioden ikke automatisk, da kunden kan have behov for, at gyldighedsperioden først løber fra et senere tidspunkt.

Beløbet til Rejsekort Pendler reserveres på kundens bankkonto i 30 dage, hvorefter det tilbageføres til bankkontoen, hvis fornyelsen ikke er gennemført/aktiveret med et check ind. Mens pengene er reserveret, vil rådighedsbeløbet på kundens konto være mindre, men pengene forlader ikke kontoen reelt, før Rejsekortsystemet leverer et produkt i form af et gyldigt/aktivt Rejsekort.

Klageren aktiverede først pendlerperioden den 28. juni 2025 kl. 21:35 ved check ind i linje 5C ved Nørrebro st. Dette fremgår af Rejsekort-historikken:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	28-06-2025	21:05	Kontrolmærke		Linje : 5C Brønshøj Torv		0,00
	237	28-06-2025 21:35	Linje : 5C Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00



Imidlertid rejste klageren med linje 350S tidligere på dagen den 28. juni 2025, hvor der kom billetkontrol ombord ved stoppestedet, Veksøvej kl. 21:03:56. Da pendlerperioden på hans Rejsekort Pendler således endnu ikke var blevet aktiveret, blev han pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Veksøvej
Påstigning	28-06-2025 21:03:56
Udstedt dato/tid	28-06-2025 21:08:57
Stået af	28-06-2025 21:10:19
Passager tal	20
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Pendlerkort udløbet
Bemærkning	Kd sad i bussen [REDACTED]

Klageren anmodede den 7. juli 2025 Movia om at annullere kontrolafgiften. Han skrev:

"Jeg skriver vedrørende en tredje kontrolafgift, som jeg har modtaget den 28.06.2025, og jeg håber, at I vil tage min sag op til en ny vurdering.

Jeg ønsker at gøre det klart, at jeg aldrig bevidst har forsøgt at rejse uden gyldig billet. Hver gang jeg fornyer mit pendlerkort, regner jeg med 30 dages gyldighed. Jeg fornyede mit kort den 17.05.2025 og forventede, at det ville være gyldigt til og med den 17.06.2025.

Efter udløbet af denne periode tog jeg på ferie og blev hjemme. Den 24.06.2025 fornyede jeg mit pendlerkort igen og scannede det korrekt ved påstigning. Kortet fungerede som det skulle, og derfor antog jeg, at alt var i orden.

Til min overraskelse modtog jeg alligevel en kontrolafgift den 28.06.2025 – blot fire dage efter fornyelsen. Det føles uretfærdigt, især da jeg allerede har betalt og aktiveret kortet som krævet. Jeg har tidligere oplevet lignende situationer, og det skaber stor frustration som fast og loyelig kunde."

Movia fastholdt kontrolafgiften den 30. juli 2025 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt det forhold, at klagerens pendlerperiode var udløbet på kontroltidspunktet, og den nye periode

endnu ikke var aktiveret.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Movia har endvidere gjort gældende, at klageren fornyede den foregående periode den 15. maj 2025 via Rejsekorts selvbetjening:

-

16-05-2025 05:01 Periodekort fornyet

Linje : 5C
Husumvej/Frederikssundsv.

Parameter	Beskrivelse
Periodekort	DOT Pendlerkort m. Metro
Pris periodekort	910,00 kr.
Periodens længde	30 DAG
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	15-05-2025 22:12
Bestillingsnr.	38842155
Sted	Selvbetjening

Denne periode blev først aktiveret ved check ind den 29. maj 2025:

-	226	29-05-2025 05:29	Nørreport St.	Ukendt sted	0,00
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted	
547	Check ind	29-05-2025 05:29:18		Nørreport St.	
				Ukendt sted	

Herefter udløb perioden efter 30 dage den 27. juni kl. 23:59.

Movia har yderligere gjort gældende, at klageren to gange tidligere i 2025 er blevet pålagt en kontrolafgift i bussen for manglende aktivering af pendlerperiode på Rejsekort Pendler. I en mail til klageren den 28. maj 2025 vedrørende den første kontrolafgift, skrev Movia følgende:

▼ Movia Kundecenter - Kontrolafgifter Sv: Movia Afgifter

28-05-2025 12:04

Fra: Movia Kundecenter - Kontrolafgifter <kontrolafgifter@moviatrafik.dk>

Til: S

Hej

Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift som du har modtaget i linje 5C.

Du har ikke aktiveret dit rejsekort pendlerkort

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Når du har bestilt en ny periode til dit pendlerkort, skal du altid huske at aktivere det. Dette gøres ved at checke kortet ind på din første rejse, efter du har bestilt din periode. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at kortet er aktiveret, før du påbegynder din rejse. Hvis det ikke er aktiveret, er din periode ikke gyldig, og du rejser derfor uden gyldig billet.

Bemærk, at du skal gøre en igangværende pendlerperiode færdig, før du kan aktivere en ny periode til dit kort.

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

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren kunne ved kontrollen den 28. juni 2025 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi han ikke havde aktiveret den nye gyldighedsperiode på sit Rejsekort Pendler med et check ind.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren bestilte en ny periode den 24. juni 2025, men at denne ikke blev aktiveret ved den efterfølgende rejse dagen efter, da den foregående pendlerperiode udløb den 27. juni kl. 23:59.

Da klageren herefter først aktiverede den nye periode efter billetkontrollen den 28. juni 2025, finder ankenævnet, at kontrolafgiften for udløbet rejsehjemmel blev pålagt med rette.

Det forhold, at klageren havde bestilt den nye periode den 24. juni 2025, kan ikke føre til et andet resultat, idet betaling for en ny periode først trækkes på kundens betalingskort, når perioden aktiveres. Klageren betalte derfor først for den nye periode den 28. juni 2025, da han checkede rejsekortet ind, og den nye periode gjaldt først fra tidspunktet for check ind.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at et Rejsekort Pendler altid skal checkes ind ved påstigning i bussen. Såfremt klageren havde gjort dette ved påstigning på linje 350S forud for billetkontrollen den 28. juni 2025, ville klageren have aktiveret den bestilte pendlerperiode og dermed undgået en kontrolafgift. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren allerede den 28. maj 2025 i et mailsvar fra Movia i en tidligere klagesag var blevet vejledt om, hvornår en bestilt pendlerperiode skal aktiveres.

Ankenævnet bemærker endvidere, at der er en oplagt mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sine rejser, hvis det accepteres, at der kan rejses på et Rejsekort Pendler efter en periodes udløb og uden, at kortholderen har aktiveret en ny periode med et check ind. Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften i den konkrete sag skal annulleres.

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 trafiksselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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 lov om trafikkselskaber § 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 vedrørende en tredje kontrolafgift, som jeg har modtaget den 28.06.2025, og jeg håber, at I vil tage min sag op til en ny vurdering.

Jeg ønsker at gøre det klart, at jeg aldrig bevidst har forsøgt at rejse uden gyldig billet. Hver gang jeg fornyer mit pendlerkort, regner jeg med 30 dages gyldighed. Jeg fornyede mit kort den 17.05.2025 og forventede, at det ville være gyldigt til og med den 17.06.2025.

Efter udløbet af denne periode tog jeg på ferie og blev hjemme. Den 24.06.2025 fornyede jeg mit pendlerkort igen og scannede det korrekt ved påstigning. Kortet fungerede som det skulle, og derfor antog jeg, at alt var i orden.

Til min overraskelse modtog jeg alligevel en kontrolafgift den 28.06.2025 – blot fire dage efter fornyelsen. Det føles uretfærdigt, især da jeg allerede har betalt og aktiveret kortet som krævet. Jeg har tidligere oplevet lignende situationer, og det skaber stor frustration som fast og loyelig kunde.

Jeg respekterer deres regler og forventer det samme i behandlingen af min sag. Derfor anmoder jeg om, at denne sag bliver taget alvorligt og løst i samarbejde med mig.

Jeg respekterer deres regler og forventer det samme i behandlingen af min sag. Derfor anmoder jeg om, at denne sag bliver taget alvorligt og løst i samarbejde med mig.”

Indklagede anfører følgende:

”På baggrund af de gældende fælles landsdækkende rejseregler fastholder Movia kontrolafgiften.

Ved den pågældende dag i bussen, den 28.06.2025, noterede kontrolløren, at klagers Rejsekort Pendlerkort ikke var aktiveret, hvorfor kortet ikke var gyldigt.

Præcis samme scenarie skete for klager den 17.04.2025 og den 29.05.2025, der også medførte en kontrolafgift. Disse er i øjeblikket i Ankenævnet (Se xxxxxxx og xxxxxxx). Movia skrev til klager den 28.05.2025, at Movia valgte at fastholde klagers første afgift af de tre, hvor vi i afgørelsen gav klager besked om, at klagers pendlerkort ikke var aktiveret, mens vi også vejledte i vigtigheden af, at man skal aktivere sit kort, for at det er gyldigt. Alligevel har vi efterfølgende mødt klager henholdsvis den 29.05.2025 og den 28.06.2025 med præcis samme årsag.

Jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3 og kortbestemmelserne for pendlerkort § 1.2 skal pendlerkortet altid checkes ind i bussen. Hvis man overholder denne regel, undgår man problemer med manglende aktivering.

Når kunden har betalt for en ny pendlerperiode, skal pendlerkortet checkes ind inden for pendlerområdet, før kortet er aktiveret og gyldigt. Dette sker ved at checke kortet ind på en stander i enten en bus eller på en station eller perron.

For aktivering i transportmidler, hvor standen er placeret indenfor, gælder reglerne for indcheckning på samme måde som et almindeligt rejsekort personligt, flex eller anonymt; nemlig at kortet checkes ind straks ved påstigning jf. § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler.

Da klager havde startet sin rejse uden at sikre sig, at hans Rejsekort Pendlerkort var blevet aktiveret korrekt, mener vi, at kontrolafgiften er pålagt med rette.

Et Rejsekort Pendlerkort skal principielt checkes ind ved rejsens start og checkes ud ved rejsens afslutning som øvrige rejsekort. Movia udsteder dog ikke afgifter, hvis et aktivt rejsekort pendlerkort ikke er checket ind, så længe kortet er aktivt, gyldigt i de zoner, som kunden rejser i og i øvrigt er indstillet til korrekt kundetype.

Det er vigtigt at fremhæve, at hvis det accepteres, at man kan rejse på en betalt pendlerperiode, der ikke er aktiveret, ville man kunne forlænge sin pendlerperiode til flere dage, man ikke har betalt for. Derfor er kortet kun gyldigt, fra det er aktiveret og ikke, fra det er betalt.

Manglende korrekt aktivering betyder alt i alt, at kortindehaveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende rejsekort kortbestemmelser.

De fælles landsdækkende rejseregler:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro 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.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) 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. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

Valideringsregler:



Rejsekort type	check ind	check ud	check ind ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane Ja ved aktivering af en periode • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	Nej – ikke muligt	Ja, i bus og i Odense Letbane
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	Ja	Ja	Muligt	Ja

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.

1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort

Kortindehaveren skal kun checke ind ved rejser med bus eller i Odense letbane.

Værd at bemærke er det desuden, at en ny pendlerperiode ikke kan aktiveres, hvis der er en eksisterende periode kørende i forvejen. Derved ville man skulle vente med at aktivere den nye periode, til den gamle er udløbet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren stiger på linje 350S ved stoppestedet Veksøvej kl. 21:03:56 den 28.06.2025. Ved den efterfølgende billetkontrol fremviser klager sit grønne Rejsekort Pendlerkort, der ikke er checket ind forud for rejsen, hvorfor det heller ikke er blevet aktiveret korrekt, og dermed ikke er gyldigt.

Kontrolløren laver et notat om, at klager sad i bussen i forvejen.

Bemærkning	Kd sad i bussen [REDACTED]
------------	----------------------------

Kontrolafgifter udstedes i overensstemmelse med rejsereglerne, når en kunde ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol. Ved brug af pendlerkort er det et krav, at der foretages check ind i bussen for at aktivere perioden. I dette tilfælde skete der ikke check ind, hvorfor pendlerkortet ikke blev aktiveret, og der blev derfor udstedt en afgift kl. 21:08:57.

Stop	Veksøvej
Påstigning	28-06-2025 21:03:56
Udstedt dato/tid	28-06-2025 21:08:57
Stået af	28-06-2025 21:10:19

Afgørelse og kommentarer

På klagers rejsekorthistorik kan vi se, at han den 15.05.2025 oprettede en pendlerperiode til 30 dage via selvbetjeningen.

16-05-2025 05:01 Periodekort fornyet Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.	
Parameter	Beskrivelse
Periodekort	DOT Pendlerkort m. Metro
Pris periodekort	910,00 kr.
Periodens længde	30 DAG
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	15-05-2025 22:12
Bestillingsnr.	38842155
Sted	Selvbetjening

Dette bekræftes af Rejsekort Kundeservice i et høringsvar:

Kunden har bestilt den nye periode via Selvbetjening den 15-05-2025 kl. 22:12.

Klagers nye periode bestilt den 15-05-2025 kl. 22:12 blev dog først aktiveret den 29-05-2025 kl. 05:29, hvilket også bekræftes af Rejsekort.

Den periode som kunden bestilte den 15-05-2025 kl. 22:12 bliver først aktiveret den 29-05-2025 kl. 05:29

-	226	29-05-2025 05:29	Nørreport St.	Ukendt sted	0,00
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted	
547	Check ind	29-05-2025 05:29:18		Nørreport St.	
		Ukendt sted			

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	6871895187	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	29-05-2025 05:29:18	Modtagelsesdato	29-05-2025 05:31:48
Sted	Nørreport St.	Udstyr	VAL_21079 - 139274
Sekvensnr.	547	Filnavn	1392741P.C4B

30 dage fra den 29.05.2025 rækker til og med den 27.06.2025. Dette betyder, klager i den periode skulle vente til den 28.06.2025 med at aktivere en eventuel ny periode.

Klager oprettede den 24.06.2025 kl. 22:43 en ny periode, mens eksisterende periode stadig var i gang.

-	25-06-2025 12:25	Periodekort fornyet	Linje : 5C Husumvej/Frederikss
Parameter	Beskrivelse		
Periodekort	DOT Pendlerkort m. Metro		
Pris periodekort	910,00 kr.		
Periodens længde	30 DAG		
Bestilt af	Kunde		
Bestilt kl.	24-06-2025 22:43		
Bestillingsnr.	39106151		
Sted	Selvbetjening		

Af klagers rejsehistorik fremgår det, at han anvendte sit pendlerkort til at checke ind den 25.06.2025 og igen den 26.06.2025. Bemærkelsesværdigt nok findes der imidlertid **ingen** registrering af check-ind den 28.06.2025, som netop var den dag, hvor kontrolafgiften blev udstedt for manglende aktivering af kortet.

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	25-06-2025	12:25	Periodekort fornyet		Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.		
234			Ukendt sted		Ukendt sted		0,00
	235	25-06-2025 12:25	Linje : 5C Husumvej/Frederikssundsv.		Ukendt sted		0,00
	236	26-06-2025 13:48	Linje : 350S Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00
	28-06-2025 21:04	Kontrolmærke			Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025 21:04	Kontrolmærke			Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025 21:05	Kontrolmærke			Linje : 5C Astrupvej		0,00
	28-06-2025 21:05	Kontrolmærke			Linje : 5C Astrupvej		0,00
	28-06-2025 21:05	Kontrolmærke			Linje : 5C Veksøvej		0,00
	28-06-2025 21:05	Kontrolmærke			Linje : 5C Veksøvej		0,00

Klagers periode oprettet den 24.06.2025 blev først aktiveret, efter at klager modtog sin kontrolafgift.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	28-06-2025 21:05	Kontrolmærke			Linje : 5C Brønshøj Torv		0,00
	237	28-06-2025 21:35	Linje : 5C Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00

Klagers nye periode blev aktiveret kl. 21:35, som var, knap 26 minutter efter kontrolafgiften blev udstedt kl. 21:08:57.

Det er et alvorligt problem for undgåelsen af betaling, når passagerer bevidst eller utilsigtet udskyder aktiveringen af deres pendlerkort for at forlænge gyldighedsperioden og dermed spare dage, som der reelt ikke er betalt for. Denne praksis underminerer hele grundlaget for pendlerordningen, som bygger på selvbetjening, tillid og korrekt brug af rejsehjemmel.

Ved at vente med at aktivere kortet til det øjeblik, man møder en kontrollør, kan man i praksis rejse gratis i flere dage uden gyldigt kort. Det svarer til at få adgang til en betalt tjeneste uden at betale, og først afregne, hvis man bliver opdaget. Dette er naturligvis ikke acceptabelt.

Pendlerkortet skal være gyldigt fra den dag, man begynder at rejse – *ikke* fra det tidspunkt, man bliver kontrolleret. Kontrollen er ikke et tidspunkt for betaling, men en stikprøve for at sikre, at rejser reglerne overholdes. Hvis ikke kontrollen havde fundet sted, ville rejsen kunne fortsætte uden betaling, hvilket er præcis det, en kontrolafgift skal forhindre.

Derfor fastholdes princippet om, at et pendlerkort skal være aktiveret og gyldigt *inden* rejsens begyndelse. Alt andet fører til misbrug og en urimelig forskelsbehandling mellem passagerer, der betaler som de skal, og dem der venter og ser, om de bliver opdaget.

Valideringsregler

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, stk. 2.4.3, at et Rejsekort med pendlerkort **skal** checkes ind i bussen.

Valideringsregler:

Rejsekort type	check ind
Rejsekort Personligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane Ja ved aktivering af en periode

Ligeledes fremgår det af kortbestemmelserne til pendlerkort, at kortindehaveren skal checke ind i bussen.

1.2. Sådan anvendes et Pendlerkort

Kortindehaveren skal kun checke ind ved rejser med bus eller i Odense letbane

Movia bemærker i den forbindelse, at klagers pendlerkort uanset hvad havde været gyldigt, hvis han havde overholdt valideringsreglen.

Movia har desuden bemærket, at klager ifølge sin rejsehistorik gentagne gange undlader at checke ind, hvilket er en klar overtrædelse af de gældende rejseregler og kortbestemmelser. Denne praksis medfører en væsentlig risiko for, at et pendlerkort, selvom det er korrekt oprettet og betalt – ikke aktiveres og dermed ikke er gyldigt ved kontrol.

Det er således klagers egne handlinger, og navnlig den manglende overholdelse af den grundlæggende valideringspligt, der har ført til de aktuelle kontrolafgifter, der nu er nået til Ankenævnet. Der er ikke tale om teknisk fejl eller undtagelsestilfælde, men en direkte følge af, at klager ikke har foretaget det nødvendige check-ind.

Derudover vil vi som i sag 25-0257 (anden del) fremhæve, at klager fik en e-mail dagen før afgiften kl. 12:04 om, at hans første afgift relateret til manglende aktivering blev fastholdt (kontrolafgiftnummer: [nummer udeladt]), mens der blev vejledt i, 1. at man skal huske at aktivere sit pendlerkort, 2. at kortet ikke er gyldigt, når det ikke er aktiveret, og endelig også, 3. at en igangværende pendlerperiode skal gøres færdig, før man kan aktivere en ny.

▼ Movia Kundecenter - Kontrolafgifter Sv: Movia Afgifter [redacted] 28-05-2025 12:04

Fra: Movia Kundecenter - Kontrolafgifter <kontrolafgifter@moviatrafik.dk>
Til: S [redacted]
Hej [redacted]

Tak for din henvendelse vedrørende kontrolafgift [redacted] som du har modtaget i linje 5C.

Du har ikke aktiveret dit rejsekort pendlerkort

Vi kan godt forstå, at det er ærgerligt at få en kontrolafgift. Movias billetsystem er baseret på selvbetjening, og det er derfor dit eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen. Når der udstedes en kontrolafgift, er det, fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Når du har bestilt en ny periode til dit pendlerkort, skal du **altid huske at aktivere det**. Dette gøres ved at checke kortet ind på din første rejse, efter du har bestilt din periode. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at kortet er aktiveret, før du påbegynder din rejse. Hvis det ikke er aktiveret, er din periode ikke gyldig, og du rejser derfor uden gyldig billet.

Bemærk, at du skal gøre en igangværende pendlerperiode færdig, før du kan aktivere en ny periode til dit kort.

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

Generelt om aktivering

At en betalt pendlerperiode først skal aktiveres for at være gyldig, giver både kunderne og trafikselskabet klare fordele. For kunden betyder det, at man selv kan vælge, hvornår den ønskede periode skal træde i kraft, så der ikke spildes penge på dage, hvor der ikke er behov for at rejse.

Fra trafikselskabets perspektiv forhindrer aktiveringskravet, at kunden kan forlænge sin købte periode ved at vente med at aktivere kortet, indtil en kontrolfører måtte dukke op, og derefter undlade at aktivere det på andre dage. På den måde sikres det, at kunden kun benytter de dage, der er betalt for, og at der ikke opnås flere rejsedage uden betaling.

Movia kan ikke vurdere, om den manglende aktivering skyldes bevidst snyd eller en forglemmelse. Det er dog ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Movias konklusion

Den pendlerperiode, som klager havde bestilt den 26.06.2025, blev først aktiveret den 28.06.2025 kl. 21:35. som altså var kort tid, *efter* at kontrolafgiften var blevet udstedt kl. 21:08:57. Klager foretog godt nok check-ind inden denne dato, men det medførte ikke en aktivering af den nye periode, da der på det tidspunkt stadig var en aktiv, tidligere periode. I henhold til gældende regler for aktivering af pendlerkort skal en ny periode først starte, når en eksisterende periode er udløbet.

På baggrund af den fremlagte rejsekorthistorik kan det konstateres, at klager foretog indcheckninger i dagene op til den 28.06.2025. Det fremgår dog, at der ikke blev foretaget en indcheckning netop den 28.06.2025, som var den første dag efter, at klagers periodekort udløb. Movia bemærker i denne sammenhæng, som også udspisles i klagers øvrige to sager, at rejsekortet ville have været korrekt aktiveret, såfremt klager havde overholdt gældende valideringsregler.

Reglen om at checke ind uanset hvad med et pendlerkort i bussen er med til at forhindre, at man kan havne i en situation, hvor man kan risikere, at ens kort ikke er blevet valideret korrekt. Når et kort er valideret, fremgår det på den stander, man har anvendt, at perioden er aktiv.

Movia ønsker at fremhæve vigtigheden af, at ansvaret for klagers manglende aktivering ligger hos ham selv, da han ikke har opfyldt valideringskravet om at checke kortet ind, hvorfor vi mener, at det er uden for Movias ansvar.

Vi lægger i denne sag vægt på, at klager allerede har to tidligere sager med samme problemstilling; nemlig manglende C/i og manglende aktivering af pendlerkortet. Det skal desuden bemærkes, at klager dagen før udstedelsen af den anden kontrolafgift modtog en udførlig vejledning fra Movia om korrekt aktivering af pendlerperioden.

Det er vigtigt at understrege, at selvom en pendlerperiode er købt og ligger klar på kortet, er den først gyldig, når den er aktiveret ved indcheckning. At tillade brug uden aktivering – alene med henvisning til, at betalingen er gennemført – ville potentielt give mulighed for at udskyde aktiveringen til det tidspunkt, hvor man møder en kontrollør, og dermed reelt forlænge gyldighedsperioden. Det ville medføre en væsentlig risiko for misbrug og omgåelse af gældende regler.

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.

Henset til at klager tidligere har modtaget to kontrolafgifter under tilsvarende omstændigheder – manglende aktivering af pendlerkort, og allerede dagen før den seneste afgift blev instrueret i, hvordan aktivering skal ske korrekt, samt at rejsemønstret peger på gentagne undladelser af check ind på visse rejser, finder Movia, at det fulde ansvar i denne sag påhviler klager.

Vi skal samtidig understrege, at det ifølge de fælles landsdækkende rejseregler er passagerens eget ansvar at sikre, at den valgte rejsehjemmel svarer til det ønskede. Når der anvendes pendlerkort, indebærer dette en forpligtelse til selv at verificere, at kortet er korrekt aktiveret **inden rejsens begyndelse**. Først da kan kortet anses for gyldigt.

Da klager ikke havde aktiveret sit pendlerkort, var dette ikke at betragte som gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi mener, at afgiften er korrekt udstedt.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg vil understrege, at jeg aldrig har haft til hensigt at rejse uden gyldig billet. Jeg har altid købt mit pendlerkort og har kvitteringer som dokumentation. Problemerne er opstået på grund af tekniske misforståelser med aktivering og systemets visning.

For tydelighedens skyld henviser jeg til de tre kontrolafgifter:

Første afgift: 17.04.2025 – hvor scanneren ikke virkede korrekt, da jeg forsøgte at checke ind.

Anden afgift: 29.05.2025 – selvom jeg havde betalt for en ny periode den 15.05.2025, troede jeg, at kortet var gyldigt, men aktiveringen blev ikke registreret korrekt.

Tredje afgift: 28.06.2025 – efter jeg havde fornyet kortet den 24.06.2025. Jeg regnede med, at gyldigheden var præcis 30 dage, men systemet havde tilføjet ekstra tid uden at jeg var klar over det. Derfor var jeg i god tro om, at kortet fungerede. Scanneren viste også, at kortet var aktivt.

Jeg vil gerne påpege, at jeg i denne periode stod i en meget vanskelig familiesituation. Min datter havde gennemgået en levertransplantation, og jeg havde mange hospitalsaftaler sammen med hende. Det gjorde, at jeg var ekstra presset og måske ikke bemærkede, at kortet ikke havde registreret korrekt aktivering, selvom jeg havde betalt for perioden.

Jeg vedhæfter dokumentation for mine betalinger (kvitteringer), og jeg er også villig til at fremlægge lægedokumentation, der kan bekræfte situationen omkring min datters sygdom og behandling.

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage højde for både de tekniske problemer og min særlige situation, og at afgifterne derfor kan bortfalde.

På forhånd tak for jeres forståelse.”

Til dette har indklagede anført:

"Klagers svar bygger på en opfattelse af, at han "troede", "regnede med" eller var i "god tro" omkring kortets gyldighed. Det skal i denne sammenhæng understreges, at ifølge de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4 er det passagerens eget ansvar at sikre, at den valgte rejsehjemmel svarer til det ønskede. En tro eller subjektiv forventning der ikke passer til virkeligheden, er derfor på eget ansvar.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4:

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."

Denne regel gælder også for pendlerkort. Det er således ikke tilstrækkeligt, at man som passager tror eller forventer, at perioden er aktiv. Det er en klar forudsætning, at man checker ind, og dermed validerer kortet korrekt, også for at undgå misforståelser som dem, klager beskriver.

På selve kontroltidspunktet forelå der ingen check-ind, og kortet var derfor ikke aktivt. Klager oplyser, at han troede, perioden begyndte før, men rejsekortsystemet tillader ikke, at en ny periode overlapper en aktiv periode. Derfor ville korrekt aktivering først ske ved check-ind efter udløb af den tidligere periode, hvilket netop ikke skete den 28.06. før efter kontrollen.

Movia har tidligere gjort klager opmærksom på:

- At klager ikke havde checket ind den 17.04.2025, og at der **ikke** var registreret fejl på udstyret den rejse.
- At pendlerkort aldrig kan være gyldigt, medmindre det er aktiveret via check-ind.
- Hvordan aktivering fungerer, og hvordan man undgår fejl.

Trods denne vejledning opleves gentagne brud på reglerne fra klager med samme årsag, og det viser, at klager ikke har fulgt den information, han har fået, selv efter den første afgift. Det kan ikke tilskrives teknisk fejl, men derimod passivitet eller manglende opmærksomhed, hvilket ikke fritager for klagers eget ansvar.

Movia har forståelse for, at klager har befundet sig i en svær familiesituation. Det ændrer dog ikke på, at de fælles rejseregler gælder ens for alle passagerer, og at den enkelte rejsende har ansvaret for gyldig rejsehjemmel. Vi har ikke mulighed for at dispensere fra regler på grund af personlige årsager.

Kort opsamlet:

- Klager havde ikke aktiveret sin pendlerperiode korrekt på kontroltidspunktet den 28.06.2025.
- **Hvis** klager havde overholdt valideringsreglerne, der både fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler og kortbestemmelserne, havde han ikke fået en afgift.

- Andre passagerer kunne checke ind den 17.04.2025 i samme bus, som klager afviser, at der kunne checkes ind i.
- Klager er tidligere vejledt, men har alligevel gentaget samme fejl.
- Det er ifølge rejsereglerne passagerens ansvar at sikre gyldig aktivering og overholde check ind reglen.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand