

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0315
Klageren:	XX 9200 Aalborg SV
Indklagede:	Midttrafik
CVR-nummer:	29 94 31 76
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejekort-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han swiped sit check ind, mens bussen holdt stille ved stoppestedet Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren swiped sit check ind efter påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, 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 19. maj 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejekort på app på sin telefon, og var af den opfattelse, at man som med det fysiske Rejekort, kunne stige om bord og først oppe i bussen swipe sit check ind i Rejekort-appen, så længe bussen ikke var i bevægelse.

Fra Rejekort.dk:

”

Start rejsen



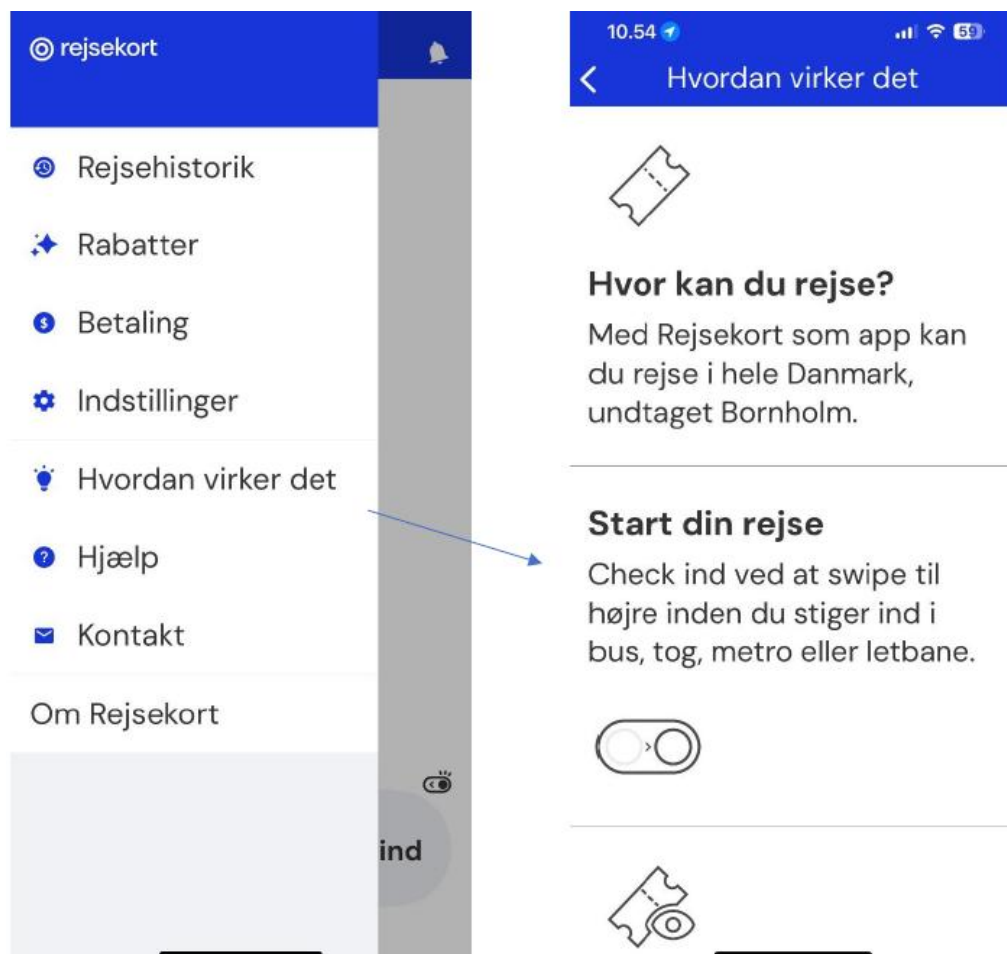
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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



Hvis man trykker på de tre hvis 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 swiipe inden påstigning.

Klagerens rejse foregik med buslinje 11.

Klageren har ikke selv oplyst, hvor han steg på bussen, men ifølge de loggede data fra Rejsekort-appen, påbegyndte han rejsen ved stoppestedet, Park Allé, som bussen forlod mellem kl. 12:23:31 og kl. 12:23:46.

Kontrolløren loggede sin påstigning på bussen kl. 12:24:50 ved stoppestedet, H.H. Seedorffs Stræde, som bussen forlod mellem kl. 12:25:30 og 12:25:41.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 12.25.34.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:27:56 med begrundelsen "For sen billettering".

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han var i gang med at checke ind i Rejsekort-appen, da han steg på bussen, men at det

tog noget tid før appen registrerede hans lokation, hvorefter han først kunne checke ind efter påstigning, men mens bussen stadig holdt stille ved stoppestedet.

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren havde checket ind for sent, da han ifølge egne oplysninger først checkede ind efter at være steget på bussen.

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. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:

19/05/2025 12:23:15	Park Allé/Rådhuset	192 sek	10 km/t
19/05/2025 12:23:31	Park Allé/Rådhuset	202 sek	0 km/t
19/05/2025 12:23:46	Park Allé/Rådhuset	222 sek	22 km/t
19/05/2025 12:23:58	Park Allé/Rådhuset (Departure) (Stop 27)	238 sek	22 km/t
19/05/2025 12:24:02		192 sek	8 km/t
19/05/2025 12:24:17		201 sek	0 km/t
19/05/2025 12:24:33		201 sek	2 km/t
19/05/2025 12:24:43	H. H. Seedorffs Stræde (Arrive) (Stop 28)	223 sek	26 km/t
19/05/2025 12:24:59	H. H. Seedorffs Stræde	235 sek	0 km/t
19/05/2025 12:25:14	H. H. Seedorffs Stræde	246 sek	0 km/t
19/05/2025 12:25:30	H. H. Seedorffs Stræde	266 sek	0 km/t
19/05/2025 12:25:41	H. H. Seedorffs Stræde (Departure) (Stop 28)	281 sek	22 km/t
19/05/2025 12:25:45		241 sek	27 km/t
19/05/2025 12:25:54	Busgaden (Arrive) (Stop 29)	234 sek	31 km/t
19/05/2025 12:26:10	Busgaden	246 sek	0 km/t

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

19/05 12:27 - [REDACTED]		
Start 19/05-2025 12:27:56	Beløb 1000	Årsag For sen billetering
CPR [REDACTED]	Køn M	Navn [REDACTED]
Adresse [REDACTED]		CO [REDACTED]
Status Færdigmeldt	ID type Ingen ID	ID gyldig fra [REDACTED]
Gruppenr. 25	Kontroller [REDACTED]	
Note ks ok		Bemærkning Siddende buspassager (SB)
Eksporteret?		

Rejsekortapp-historikken, der viser klagerens check ind kl. 12:25:34:

682b0c68-c09c-4000-8000-f24916fae573 Kundemuligheder Smart check ud

Stationsnavn	Tid	Pris
H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)	12.25	Rejsepris 16,56 kr.
Sødalsvej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)	12.47	Faktureret omkostning 16,56 kr.

REDIGER REJSE GENBEREGN PRISEN KORREKTUR

☐ Denne rute blev korrekt udregnet

19.05.2025

Vis stationsoplysninger

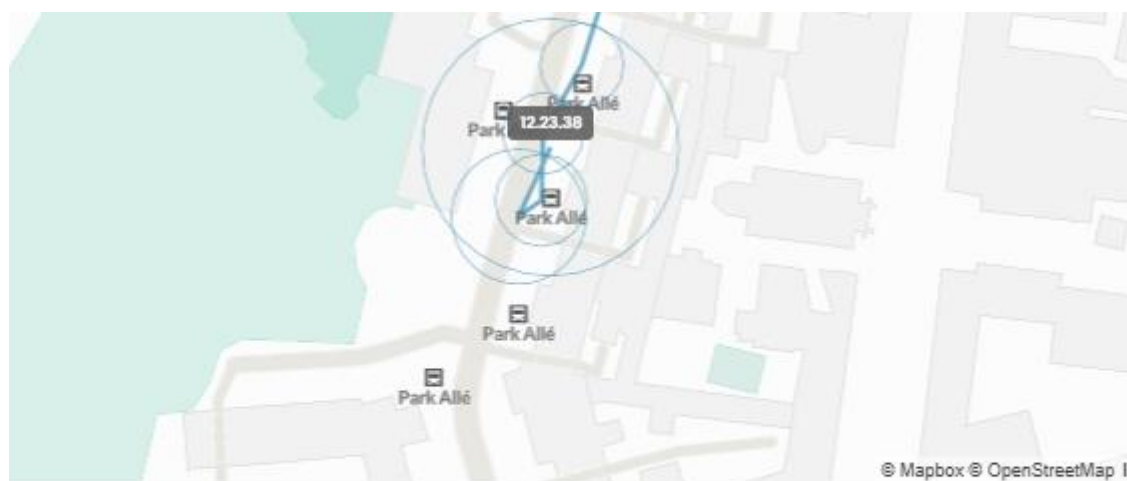
Tid	Stationsnavn	Handling
00:00:00	0 H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)	Check ind
00:00:31	1 Busgaden (Aarhus Kom)	
00:01:59	2 Emil Vetts Passage (Aarhus Kom)	
00:03:10	3 Klostertorvet (Aarhus Kom)	
00:04:33	4 Lollandsgade/Nørre Allé (Aarhus Kom)	
00:05:49	5 Vesterbro Torv (Aarhus Kom)	

Midttrafiks fremlæggelse af GPS-data fra bussen og klagerens Rejsekort-app:

"Loggen for klagers konto i Rejsekort-appen viser, at klager åbnede appen ved stoppestedet Park Allé (rød pil), men først checkede ind ved H.H. Seedorffs Stræde (grøn pil).

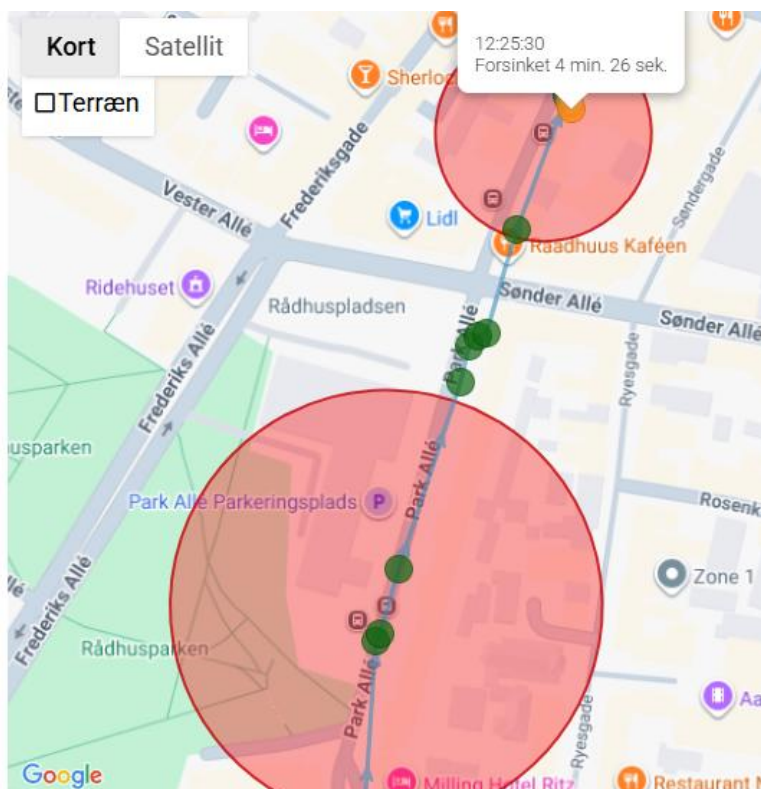


Hvis man zoomer ind, kan man se, at klager var ved Park Allé kl. 12.23.38, hvilket ligger inden for tidsintervallet 12.23.30, hvor bus 567 holdt stille samme sted og 12.23.46, hvor bussen var startet op, men fortsat ikke var 50 m fra stoppestedet.



682b0c68-c09c-4000-8000-f24916fae573	Kundemuligheder	Smart check
H. H. Seedorffs Stræde (Aarhus Kom)	12.25	Rejsepris 16,56 kr.
Sødalsvej/Silkeborgvej (Aarhus Kom)	12.47	Faktureret omkostning 16.56 kr.

Nedenfor er indsat kortudklip fra bussens GPS-log til sammenligning med Rejsekort-appens udklip.



Detaljer

Enhed	DN23213 - 567
Rute	11
Start	19/05/2025 11:45 Stavtrup/Ormslevvej
Destination	19/05/2025 12:59 Harlev/Rødlundvej Syd

Der er intet i loggen for klagers konto i Rejsekort-appen eller bussens GPS-log, der understøtter klagers udsagn om, at klager havde checket ind straks efter påstigning, eller at bussen havde holdt stille i 5 minutter. Det er dog også uden betydning for sagens afgørelse, idet det under alle omstændigheder er for sent at checke ind efter påstigning.”

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 således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret 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 holdt ved stoppestedet, Park Allé, som bussen forlod mellem kl. 12:23:31 og kl. 12:23:46. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. kl. 12:24:50 ved stoppestedet, H.H. Seedorffs Stræde, og noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren swippede først sit check ind 44 sekunder efter kontrollørens påstigning, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

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 vil 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.

Forbrugerrepræsentanterne 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 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 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. 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 Rejsekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejsekort 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