

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0328
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
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 hun var checket ind i Rejsekort-appen på rejsen, men var blevet checket automatisk ud undervejs på grund af en teknisk fejl Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke var checket ind inden 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 26. februar 2026 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 6. august 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



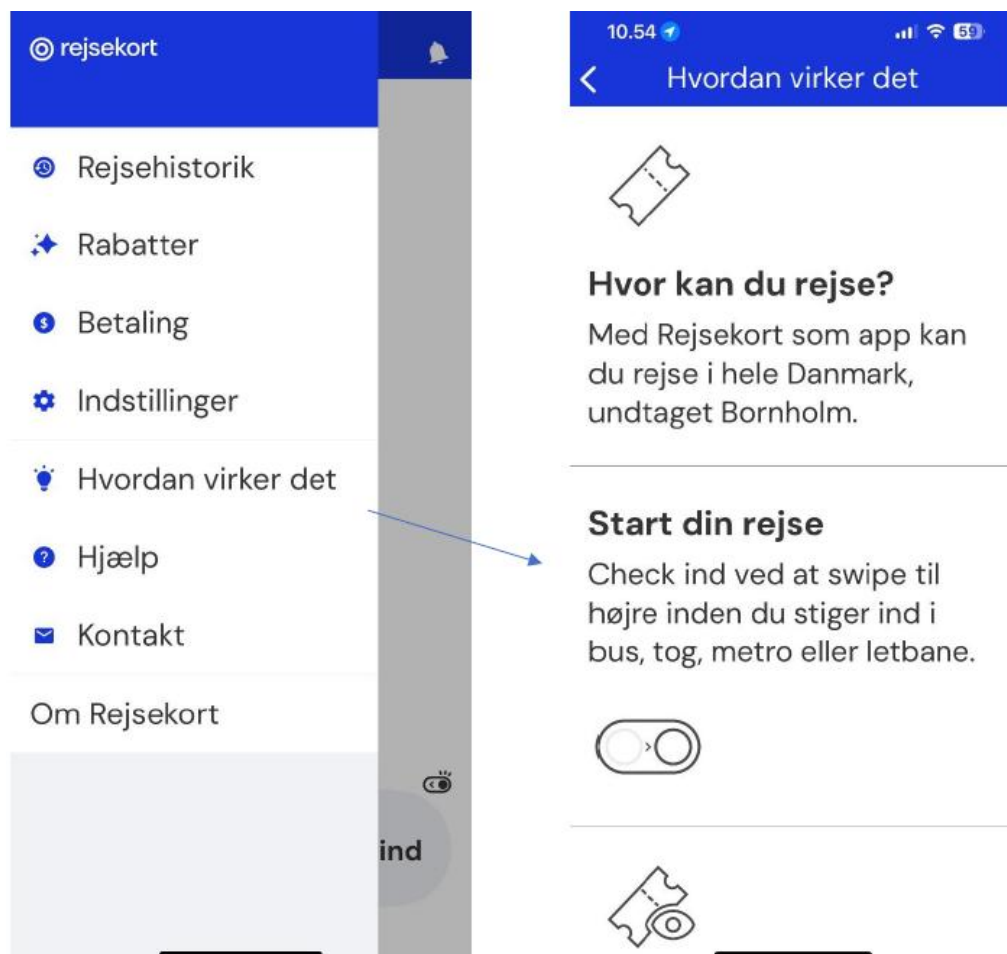
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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 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 swipe inden påstigning.

Klagerens rejse foregik med buslinje 4A, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Carlsberg st., som bussen forlod kl. 14:09:26.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 14:14:41 ved stoppestedet, Toftegårds Plads, som bussen forlod kl. 14:14:57.

Klageren swippede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 14:18:35 og checkede selv ud igen kl. 14:18:48.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 14:20:44 med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit checket ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at hun havde startet sin rejse i toget fra Dybbølsbro st. og havde checket ind i Rejsekort-appen

inden påstigning, men at der måtte være sket en systemfejl under rejsen, da hun var checket ud i appen ved billetkontrollen.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren ikke havde checket ind inden påstigning, samt at det omtalte check ind ved Dybbølsbro st. ikke fremgik af historikken i Rejse-kort-systemet.

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:

Linie	Tur	Fra	Til	Stop	StopNavn	PlanAfg	Forv.Ank	Forv.Afg	Fakt.Ank	Fakt.Afg	Opdateret	Status	Bus
4A	104	Emdrup Torv	Friheden St.	52831	Carlsberg St.	13:54	14:05:40	14:08:51	14:09:00	14:09:26	14:09:34	Realtid	3285
4A	104	Emdrup Torv	Friheden St.	1328	Toftengårds Plads	13:58	14:13:17	14:14:53	14:13:53	14:14:57	14:15:02	Realtid	3285
4A	104	Emdrup Torv	Friheden St.	1332	Kirsten Walthers Vej	13:58	14:15:30	14:15:30	14:15:37	14:15:37	14:15:40	Realtid	3285
4A	104	Emdrup Torv	Friheden St.	5454	Carl Jacobsens Vej	13:59	14:16:15	14:17:08	14:17:13	14:17:32	14:17:40	Realtid	3285
4A	104	Emdrup Torv	Friheden St.	5094	København Syd St., Grønttorvet	14:00	14:17:42	14:17:52	14:18:12	14:18:36	14:18:42	Realtid	3285

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	toftengårds plads
Påstigning	06-08-2025 14:14:41
Udstedt dato/tid	06-08-2025 14:20:44
Stået af	06-08-2025 14:21:34
Passager tal	35
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort checket ind for sent

Ikke betalt	Ikke betalt	Kunden sidder i bussen ved påstigning. Ved kontrol kan jeg se kunden er inde i rejsekort appen hvor hun herefter tjekker ind. Kunden fortæller hun er sikker på hun har været tjekket ind fra dybbølsbro Der ses dog ikke noget i hendes rejsehistorik. Hun nævner at appen har været lukket ned også. Jeg har anbefalet hende at skrive ind hvis det er tilfældet så man kan undersøge om der skulle have været noget udfald	06-08-2025 14:26:21
-------------	-------------	--	---------------------

Rejsekorthistorikken:

07/08/2025	08:33 Michael Berings Vang (Gammel Køge Landevej) 08:49 Dybbølsbro St.
06/08/2025	14:18 København Syd St., Grønttorvet 14:18 -
06/08/2025	08:25 Michael Berings Vang (Gammel Køge Landevej) 08:52 Dybbølsbro St.
05/08/2025	11:44 Dybbølsbro St. 12:13 Michael Berings Vang (Gammel Køge Landevej)

Movia har haft sagen i høring hos Rejsekort Kundecenter, som oplyser:

"Der er ikke registreret fejl i Rejsekort som app den 06-08-2025, hverken den kunden beskriver eller andre.

Kunden checker ind den 06-08-2025 kl. 14:18:35. Kunden checker selv ud den 06-08-2025 kl. 14:18:48."

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.

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 afgik fra stoppestedet, Carlsberg st., kl. 14:09:26. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 14:14:41 ved stoppestedet, Toftegårds Plads, som bussen forlod kl. 14:14:57 og noterede, at klageren var siddende i bussen og checkede ind.

Klageren swipede først sit check ind ca. 4 minutter efter kontrollørens påstigning og ca. 9 minutter efter, at bussen havde forladt det stoppested, hvor klageren var steget på bussen, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

Det kan ikke lægges til grund, at der forelå en systemfejl i Rejsekort-appen på det tidspunkt, hvor klageren anvendte appen. Endvidere har det ikke været muligt i systemet at dokumentere, at klageren foretog check-ind på Dybbøl Station.

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 trafikelskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 trafikelskaber § 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