

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0369
Klageren:	XX 3520 Farum
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 var checket korrekt ind i Rejsekort-appen, men ikke kunne fremvise dette ved billetkontrollen grundet en teknisk fejl Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter 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 18. 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



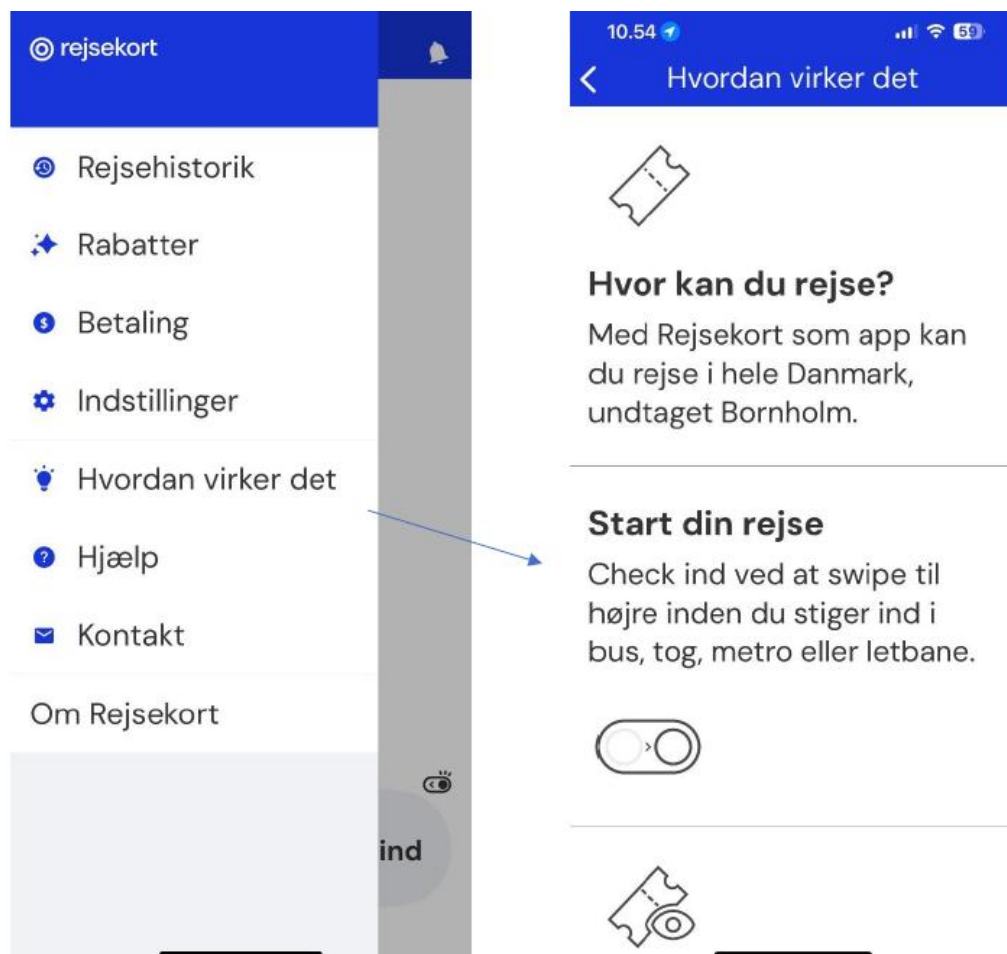
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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 305, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, U/NORD, Hillerød, som bussen forlod kl. 12:13:48.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 12:14:52 ved det efterfølgende stoppested, Frederiksborgcentret, Royal Stage, som bussen forlod kl. 12:15:16.

Klageren swippede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 12:15:19.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:23:37 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 han havde checket ind i Rejsekort-appen inden kontrollørens påstigning, men at appen havde haft problemer med at finde den korrekte lokation.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at det check ind i Rejsekort-appen, som klageren havde fremvist i bussen, ikke var gyldigt. Movia anførte yderligere:

”Problemer med at checke ind digitalt kan skyldes flere ting som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay, deaktiveret lokationstjeneste, forældet software eller app, manglende GPS-signal og lignende.

Uanset hvilke problemer eller tekniske udfordringer, der kan være, skal man vente med at stige på bussen, til man har checket ind. Det fremkommer let at se på telefonen, når man er checket ind korrekt.”

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:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
7	Hillerød Handelsgymnasium U/NORD (10041)	● ●	12:04	12:04	12:09:02	12:09:35
8	Biogen Allé (42505)	● ●	12:04	12:04	12:10:24	12:10:24
9	Trollesminde Allé (10042)	● ●	12:06	12:06	12:11:41	12:11:41
10	U/NORD, Hillerød (9209)	● ●	12:08	12:08	12:13:32	12:13:48
11	Frederiksborgcentret, Royal Stage (5905)	● ●	12:09	12:09	12:14:40	12:15:16
12	Hillerød St. (2984)	● ●	12:11	12:11	12:17:57	12:18:40
13	Hillerød St. (8150)	● ●	12:12	12:12	12:19:36	

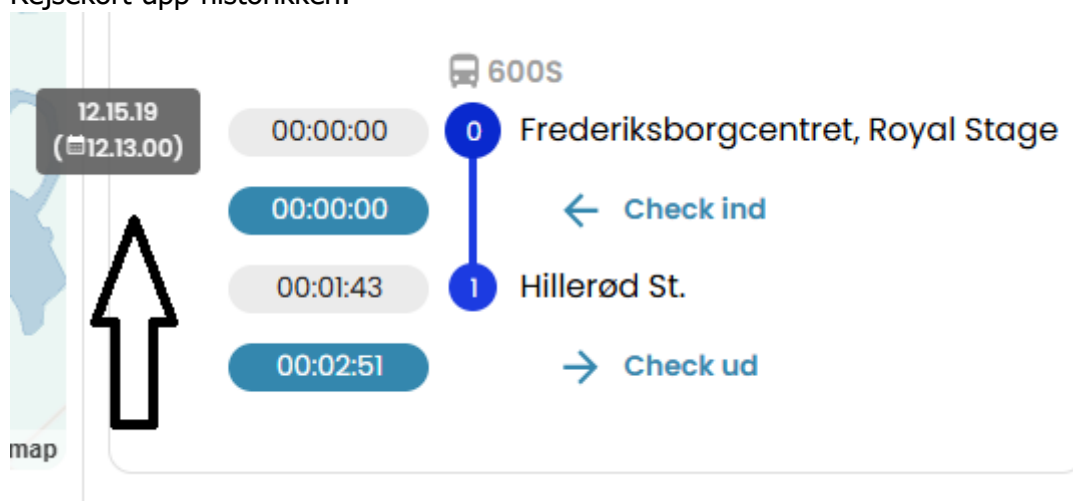
Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Frederiksborgcentret, Royal Stage
Påstigning	18-08-2025 12:14:52
Udstedt dato/tid	18-08-2025 12:23:37
Stået af	18-08-2025 12:26:11

Foto af den fremviste Rejsekort-app:



Rejsekort-app-historikken:



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 forlod stoppestedet, U/NORD Hillerød, og kl. 12:13:48. Kontrolløren loggede sin påstigning ved det efterfølgende stoppested til kl. 12:14:52.

Klageren swipedede først sit check ind 27 sekunder efter kontrollørens påstigning og 1 minut og 31 sekunder efter, at bussen havde forladt det stoppested, hvor klageren angiver at være steget på.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

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.

Den omstændighed, at klagerens Rejsekort-app ifølge klageren ikke kunne finde telefonens lokation, kan ikke føre til et andet resultat, idet check ind jf. rejsereglerne skal foretages inden påstigning.

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 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

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

Rejser, der foretages med Rejekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejekort 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 Rejekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejekort som app

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

Rejekort 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 Rejekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejekort 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.rejekort.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 Rejekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

„

”

Fra www.Rejekort.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