

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0533
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet for sent check ind i Rejsekort-appen
Parternes krav:	<p>Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen forsøgte at checke ind inden påstigning men oplevede fejl i appen og derfor først fik checket ind efter at være steget på bussen</p> <p>Indklagede fastholder kontrolafgiften</p>
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Andreas Sabroe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr., men skal godtgøre klageren klagegebyret på 160 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:

Klagerens søn rejste den 25. november 2025 med Movias buslinje 250S.

Ifølge kontrollørens notat steg sønnen på bussen ved stoppestedet Gladsaxe Kirke, satte sig ned, og foretog først check ind i Rejekort-appen, da kontrolløren henvendte sig for at kontrollere rejse-hjemlen. Klagerens søn blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende gyldig rejse-hjemmel.

Det fremgår af oplysningerne fra Rejekort-appen, at check ind blev gennemført kl. 10:12:14.

Movia har fremlagt bussens lokationsdata, hvoraf fremgår, at bussen forlod stoppestedet Gladsaxe Kirke kl. 10:11:52. Check ind blev således registreret 22 sekunder efter bussens afgang fra stoppe-stedet.

Klageren har oplyst, at sønnen forsøgte at checke ind flere gange, mens han ventede på bussen, men at appen viste fejlmeddelelse om serverproblemer. Ifølge klageren lykkedes check ind først, mens sønnen var ved at stige ind ad bussens midterdør, og inden han var helt inde i bussen. Klageren har endvidere gjort gældende, at kontrolløren optrådte ubehageligt over for sønnen og fejl-agtigt beskyldte ham for først at checke ind, fordi der var billetkontrol.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Vores søn har fået udstedt en bøde trods gyldig billet via rejsekort app.

Vores søn tjekker ind på vej ind i bussen via den midterste dør. Han er ikke kommet helt ind i bussen da tjek ind går igennem.

Rejekortappen ville ikke tjekke ind og vores søn forsøgte nogle gange at tjekke ind imens han venter på bussen. Serveren virkede ikke stod der. Efter nogle forsøg går den dog igennem og vores søn får tjekket ind, og som sagt imens han stiger ombord - et ben ude af bussen, et ben inde i bussen!!

Bliver med det samme han træder ind i bussen, og mens bussen fortsat har åbne døre og folk stiger ind og ud, kontaktet at kontrollør.

Vores søn er således tjekket ind der, men får af kontrolløren at vide, "at han bare har tjekket ind fordi kon-trolløren var der", og han får en bøde trods indtjekket rejsekortapp. Det er jo det vilde vesten, hvis man kan fremvise en gyldig billet når kontrolløren beder om at se gyldig billet, og at kontrollør kan udstede bøder efter eget valg og uden nogen form for rimelighed.

Kontrolløren som var en mand, var særdeles ubehagelig overfor vores søn, som var noget rystet over episo-den, og faktisk også lidt bange og beklemmt ved situationen.

Han blev noget befippet og fik at vide af kontrolløren at han kunne tjekke ud igen, da han havde fået en bøde som gjaldt som billet. Vores søn tjekkede dog ind igen ved stoppested efterflg. for ikke at risikere no-get og fordi han ganske enkelt tænkte at kontrolløren kun var ude på at fuppe ham og give ham endnu en bøde. Han har ikke prøvet at få en bøde før, så han kender ikke til at bøden var gyldig som billet på rejsen. At han kun har svipet ind fordi der var en kontrollør inde i bussen, giver ingen mening, da hans rejsekortapp er koblet op til mit betalingskort (mor), og han derfor på ingen måde har nogen økonomisk vindig ved ikke at betale for rejser. Men det er vel heller ikke en kontrollørs opgave at foretage sådanne gisninger. Vi vil gerne klage over kontrollørens behandling af vores søn og forventer naturligvis at kontrolafgiften

slettes.

Jeg har ganske ofte oplevet ikke selv at kunne tjekke ind, grundet manglende forbindelse til rejsekortappen, selvom alle andre apps fungerer og der intet problem er med mobilnet. Men nu var han sådan set tjekket ind, så det er slet ikke det der er tale om.

Vores søn har vidner til optrinnet, som gerne står frem ved behov. Jeg har oplevet voksne stå uden gyldig billet grundet det ikke kunne tjekke ind, som ej har fået bøde... Vores søn HAVDE tjekket ind og dette fremgår at appen at han er tjekket ind kl 10.12 bøden udstedt kl 10.14.53"

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25118241, som blev udstedt den 25.11.2025 i buslinje 250S. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Klagers sag omhandler, at han først efter bussens afgang fra stoppestedet checkede ind på sin Rejsekort-app. Med den digitale check-ind tjeneste er det et krav i brugerbetingelserne, at kunden skal checke ind før påstigning, da det ellers vil medføre en afgift, hvis der er kontrol. Dette krav fremgår af appens forside.

Problemer med at gennemføre et digitalt check-in kan skyldes flere faktorer, som ligger uden for Movias kontrol. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, en ikke-opdateret rejseapp, problemer med en betalingsmetode, fejl i MobilePay eller lignende tekniske vanskeligheder.

Uanset om der er forbindelsesproblemer eller andre tekniske udfordringer, skal passagerer vente med at stige på bussen, indtil deres digitale check-in er gennemført, eller købe en gyldig billet med en anden tilgængelig betalingsmetode.

Kontrolafgiften

Den 25.11.2025 kl. 10:08:56 steg kontrolløren på buslinje 250S ved Gladsaxe Trafikplads i retning mod Bagsværd for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren bemærkede, at klagers søn steg på ved stoppestedet efterfølgende, Gladsaxe Kirke, og satte sig ned med det samme. Først på kontrollørens henvendelse checkede han ind.

Disse detaljer fremgår af kontrollørens notat:

Bemærkning	Fars navn bekræftet. Kunden stiger på ved Gladsaxe kirke og sætter sig ned med det samme. Da jeg henvender mig til kunden sidder kunden ned og tjekker ind via rejsekort appen.
-------------------	---

Klager oplyser også i sin indsigelse, at han steg på ved Gladsaxe Kirke.

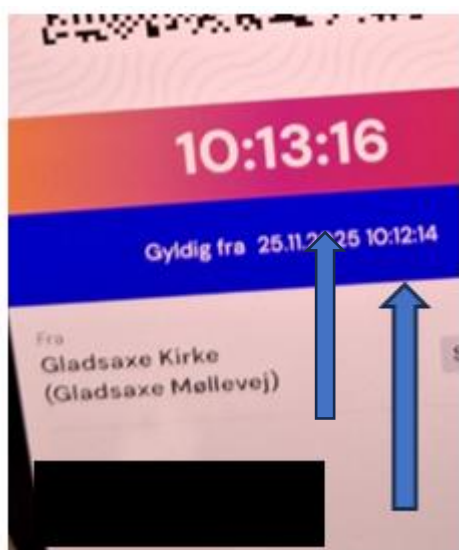
Hvor steg du på bussen?: Gladsaxe Kirke

Da check-in på appen skal foretages før påstigning, hvilket blandt andet fremgår af appens forside, men klager først foretog check-in efter påstigning, blev der udstedt en kontrolafgift kl. 10:14:53.

Stop	Gladsaxe Trafikplads
Påstigning	25-11-2025 10:08:56
Udstedt dato/tid	25-11-2025 10:14:53
Stået af	25-11-2025 10:16:08

Kommentarer og afgørelse

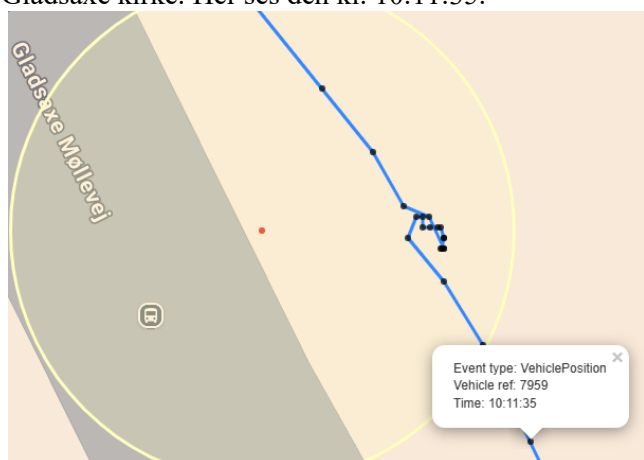
I klagerens indsigelse er der ikke angivet oplysninger om sønnen, såsom e-mail eller telefonnummer, og Movia har derfor ingen mulighed for selv at fremskaffe hans rejsehistorik, hverken for den konkrete dag eller generelt. Vi kan dog se på billedet af fremvisningen i bussen, at han checkede ind kl. 10:12.14.



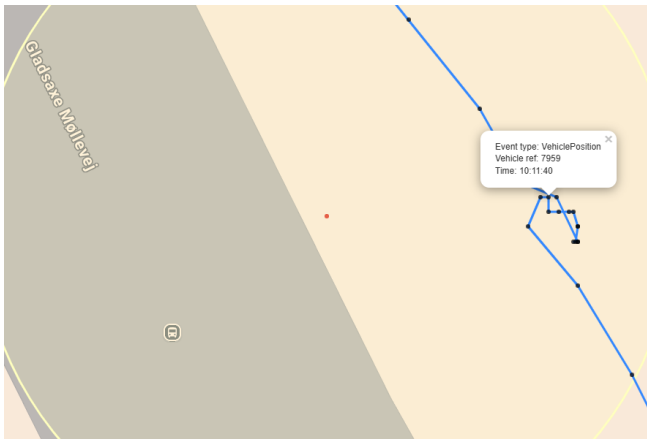
Lokationsdata:

Vi vil ved hjælp af visuelle lokationsdata vise, på hvilke sekunder bussen præcist befandt sig før, under og efter Gladsaxe Kirke samt angive dens lokation for det præcise sekundtal 10:12:14, hvor klagers søn checkede ind.

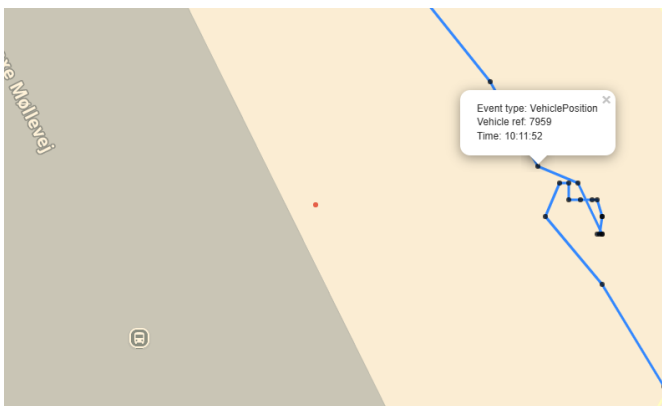
Bussen kører i nordvest gående retning op ad Gladsaxe Møllevej lige, inden den holder ved stoppestedet, Gladsaxe kirke. Her ses den kl. 10:11:35.



Bussen er placeret omkring stoppestedet kl. 10:11:40.



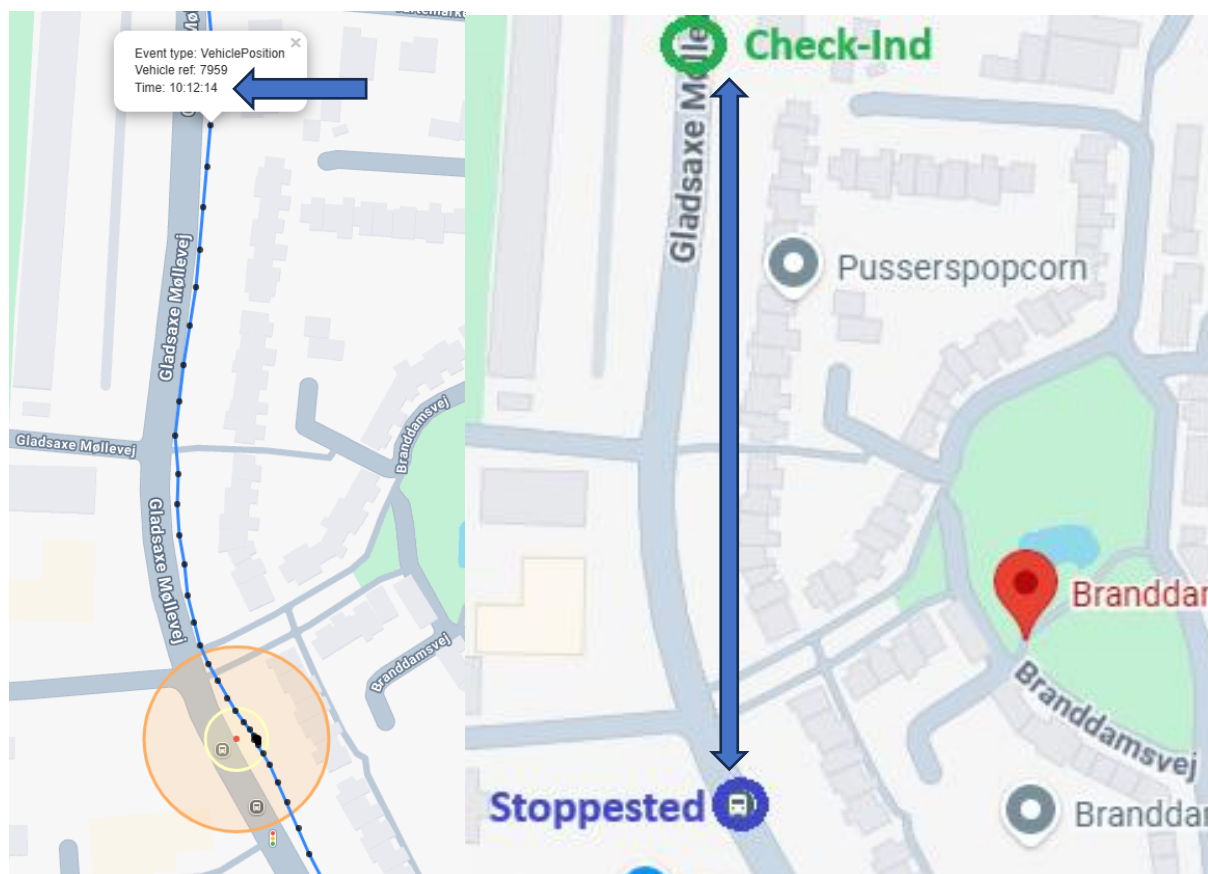
Bussen forlader stoppestedet omkring kl. 10:11:52.



Kl. 10:12:00 er bussen nået et stykke væk fra stoppestedet.



Kl. 10:12:14 checker sønnen ind (Se billedet til venstre). Det ses på billedet til højre, hvor langt bussen er fra stoppestedet, før der checkes ind.



Da bussen forlod stoppestedet Gladsaxe Kirke kl. 10:11:52, og klagers søn først checkede ind kl. 10:12:14, er det en objektiv kendsgerning, at han rejste uden gyldig billet, idet check-in først fandt sted 22 sekunder efter, at bussen afgik fra det stoppested, han steg på.

Uddrag fra klagers indsigelse: "Rejsekortappen vil ikke tjekke ind og vores søn forsøgte forgæves at tjekke ind mens han venter på bussen. Serveren virkede ikke. Efter nogle forsøg går den dog igennem og vores søn får tjekket ind, mens han stiger ombord på bussen, via midterste dør (han er faktisk ikke kommet helt ind i bussen da den går igennem)."

Klagen anfører, at Rejsekort-appen ikke fungerede for klagers søn, og at check-in først lykkedes i forbindelse med påstigning. Movia bemærker hertil, at problemer med at gennemføre et digitalt check-in kan skyldes en række forhold, som ligger uden for Movias kontrol, herunder eksempelvis manglende eller ustabil mobilforbindelse, en ikke-opdateret app, problemer med betalingsmetoden, fejl i MobilePay eller andre tekniske udfordringer.

Uanset årsagen til et manglende eller forsinket check-in gælder det, at passageren ikke må stige på bussen, før check-in er gennemført, eller før der er købt en gyldig billet via en anden tilgængelig betalingsmetode. Hvis passagerer kunne stige på bussen uden gyldig billet og efterfølgende begrunde dette med forhold, der ligger uden for Movias kontrol, ville risikoen for omgåelse af betaling stige markant, hvilket rejsebestemmelserne netop skal forhindre.

Det afgørende i nærværende sag er, at klagers søn faktisk formåede at gennemføre check-in, men at dette skete efter bussens afgang fra stoppestedet. Dette understøttes både af de objektive systemdata og af kontrollørens notat, hvori det anføres: "Kunden stiger på ved Gladsaxe Kirke og sætter sig ned med det samme. Da jeg henvender mig til kunden, sidder kunden ned og tjekker ind via Rejsekort-appen."

På den baggrund finder Movia det tvivlsomt, at der skulle have foreligget væsentlige tekniske problemer, som reelt forhindrede check-in inden påstigning, idet klager checkede ind, men dog 22 sekunder efter bussens afgang og under mødet med kontrolløren. Uanset dette skal det understreges, at i alle situationer, hvor check-in ikke kan gennemføres forud for påstigning, påhviler det passageren at benytte en anden betalingsmetode uden for bussen.

Movias konklusion

Der er både fra kontrollørens og klagers side enighed om, at klagers søn steg på bussen ved stoppestedet Gladsaxe Kirke, hvorfra bussen afgik kl. 10:11:52. Det fremgår endvidere af de objektive systemdata, at klagers søn først gennemførte check-in via Rejsekort-appen kl. 10:12:14, hvilket var 22 sekunder efter bussens afgang fra det stoppested, hvor han steg på.”

Til dette har klageren anført:

”Som lovhjemmel fortolkes, så er det jo svært at indvende noget imod, at YY faktisk først er lykkedes med at registrere sin rejse på app’en samtidig med bussens afgang, dog må vi fastholde at han kán fremvise en gyldig “billet” da han bliver bedt om at vise sin rejseapp.

Det der generer os er den måde hvorpå kontrolløren meget nedladende beskylder vores søn for kún at registrere sin rejse, da han ser at han vil blive kontrolleret.

Vi henviser igen til at YY ingen økonomisk vinding har ved at undlade at registrere sin rejse, da det er vores, hans forældres, betalingskort der er tilknyttet app’en.

Derfor er det egentlig mest den, i YYs oplevelse, hånlige adfærd fra kontrolløren, der gør at han føler sig intimideret. Kontrolløren siger efterfølgende at YY lige så godt kan checke ud igen, da afgiften dækker hans rejse. Kort efter at YY har checket sig ud, checker han dog ind igen, fordi han er bange for at kontrolløren vil forsøge at give ham endnu en kontrolafgift. Dermed har han nu betalt to gange for rejsen, samt en tredje gang via kontrolafgiften. Disse to billetkøb vil vi som minimum have refunderet, hvis vi mod forventning ikke får medhold i vores anke.

Hvor vi tidligere har oplevet andre kontrollører hjælpe f.eks. ældre medborgere med at checke ind efter påstigning, finder vi det ikke i orden højlydt at tillægge passageren et bevidst motiv om at ville snyde, bare fordi han er et ungt menneske. Vi har selv oplevet problemer med at få app’en til at registrere en rejse, og har bedt YY om at gå ind af forreste dør, og bede chaufføren vente med at køre, hvis han i fremtiden oplever at der er problemer med at checke ind.”

Til dette har indklagede anført:

”Vi vil gerne præcisere nogle forhold vedrørende kontrolafgifter og check-in for mobilprodukter.

Det er underordnet, om man viser en indtjekning under mødet med kontrolløren, hvis selve check-in ikke fandt sted inden påstigning.

Vi henviser til de fælles landsdækkende regler for mobilprodukter:

§ 2.4.2 – Særligt for mobilprodukter (leveret via SMS eller app):

”Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.”

Kontrollører har ingen grund til at antage, at en kunde kun checker ind, når vedkommende ser vedkommende. Dette er dog uden betydning for, om en kontrolafgift er berettiget. Kontrollører udsteder kontrolafgifter til alle, der checker ind efter påstigning, uanset intention eller motivation bag handlingen.

Ligeledes afhænger en kontrolafgift ikke af, hvem der betaler for rejsen. Det kan være kunden selv, forældre eller en anden. Dette er uden betydning.

En afgiftsstrimmel gælder for en enkelt rejse til bussens endestation. Når en kontrolafgift er udstedt, har det derfor ingen praktisk betydning at checke ind eller købe billet på ny, hvis man fortsætter i samme bus. Skift til en ny bus kræver derimod køb af ny billet.

Vi kan ikke se, hvordan det involverer Movia, at YY har checket ind flere gange for samme rejse, ligesom vi ikke kan se, hvordan det involverer Movia, at check-in først fandt sted efter påstigning. Det fremgår tydeligt af mobilappen, at check-in skal ske før påstigning, jf. reglerne ovenfor.

Hovedformålet med kontroller i busser er at sikre billetsystemets integritet, lighed mellem passagerer og reducere unddragelse af betaling. Hvis man har brug for vejledning, bør man kontakte chaufføren straks, benytte offentlige informationer (fx trafikskelskabets hjemmeside, Rejseplanen eller information på busstoppestedet), eller sikre, at man har gyldig billet inden påstigning.

Vi gør opmærksom på, at chauffører ikke udøver billetkontrol og ikke har ansvar for, at kunder checker ind inden påstigning. Det er derfor ikke hensigtsmæssigt at forsøge at lægge pres på chauffører for at vente, til man har checket ind. Dette skaber unødvendige forsinkelser og belastning af systemet. Vi anbefaler derfor altid, at man checker ind inden påstigning og inden kontakt med chaufføren. Hvis man ikke når at checke ind i tide, bør man vente og tage næste bus.

Vi håber, dette tydeliggør reglerne og Movias praksis i forbindelse med mobilprodukter og kontrolafgifter.”

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.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klagerens søn steg på buslinje 250S ved stoppestedet Gladsaxe Kirke, som bussen forlod kl. 10:11:52, og at check ind i Rejsekort-appen blev gennemført kl. 10:12:14. Check ind blev derfor først gennemført 22 sekunder efter bussens afgang, og han havde således ikke gyldig rejsehjemmel ved påstigningen eller under den efterfølgende kontrol.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at der var tekniske problemer med Rejsekort-appen, kan ikke føre til et andet resultat. Det følger af rejsereglerne, at passageren i tilfælde af manglende mulighed for at gennemføre digitalt check ind må afvente, at check ind er gennemført, eller købe billet på anden vis, inden der stiges på.

Klageren har endvidere gjort gældende, at kontrolløren optrådte nedladende og intimiderende over for sønnen ved at beskyldte ham for først at have checket ind, fordi der var billetkontrol, hvilket gjorde sønnen utryg.

Ankenævnet bemærker herefter, at Movia hverken under deres 1. instans behandling af sagen eller under ankenævnsagen har forholdt sig til klagen over kontrollørens adfærd i kontrolsituationen, hvilket ankenævnet finder kritisabelt. Som følge af Movias mangelfulde besvarelse af klagerens henvendelse, skal Movia godtgøre klagerens udgift til klagegebyret for at klage til ankenævnet, da det ikke kan afvises, at Movias mangelfulde svar, var en årsag til, at klageren indbragte sagen for ankenævnet.

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 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. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

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 swipecheck 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:

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand