

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0012

Klageren: XX
2200 København N

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: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at han ville checke ind på sit fysiske Rejsekort efter påstigning på bussen, men Rejsekort-standeren ved indgangen virkede ikke, og derfor checkede han i stedet straks ind i Rejsekort-appen

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 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia skal frafalde kontrolafgiften på 1.000 kr. og skal herudover betale sagsomkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms, jf. ankenævnets vedtægter § 25, stk. 1 og stk. 2.

Da klageren har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-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 rejste den 25. november 2025 med Movias buslinje 4A fra Valby Station. Klageren medbragte en cykel og steg ifølge egne oplysninger på bussen via midterdøren ved det midlertidige stoppested nær Valby Station.

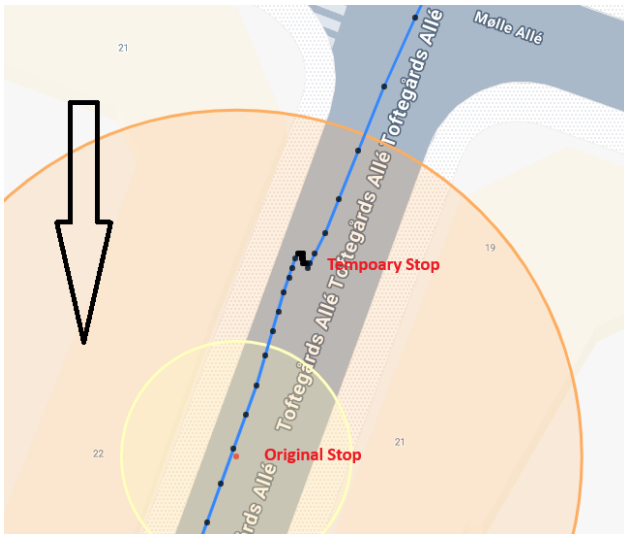
Ifølge klageren forsøgte han først at checke ind med sit fysiske Rejsekort på kortlæseren ved midterdøren, men standen viste meddelelsen "Starter, vent et øjeblik" og reagerede ikke. Klageren har videre oplyst, at han herefter straks checkede ind via Rejsekort-appen. Til støtte herfor har klageren indsendt et foto af kortlæserens skærm:



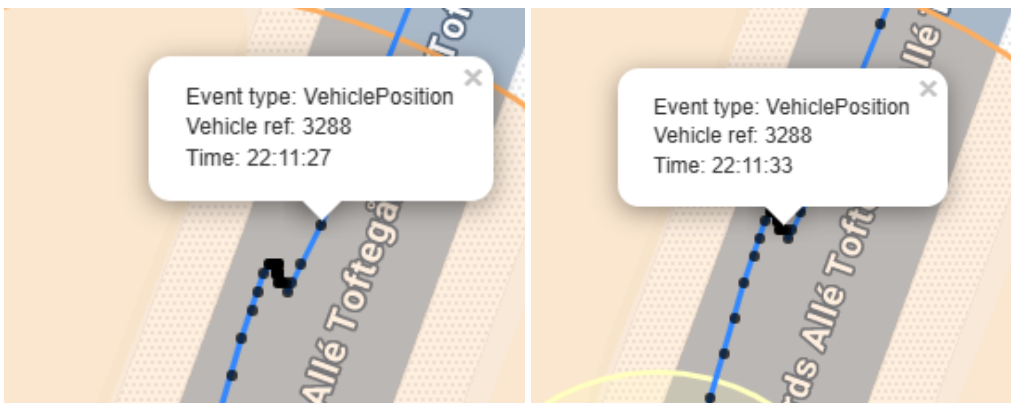
Movia har oplyst, at kontrolløren steg på bussen ved Valby Station og registrerede sin påstigning kl. 22:12:22. Ifølge Movias GPS- og lokationsdata holdt bussen stille ved stoppestedet indtil kl. 22:12:02, hvorefter den kørte videre.

Movia har fremlagt følgende oplysninger om bussens GPS:

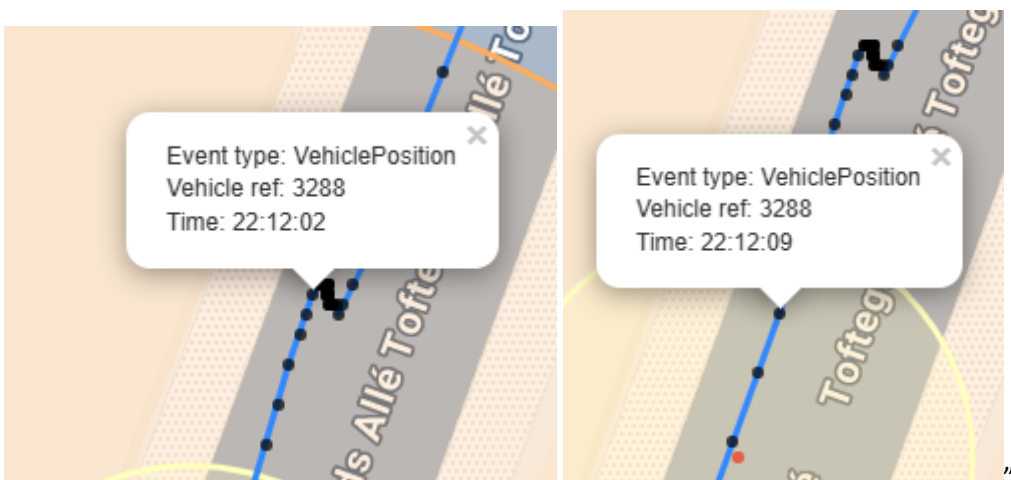
"In the image below, it can be seen how the temporary bus stop was positioned in relation to the original stop.



The two location images below show the movement of the bus a few seconds before the stop and subsequently the point in time we consider to be when the bus finally came to a complete stop at 22:11:33.

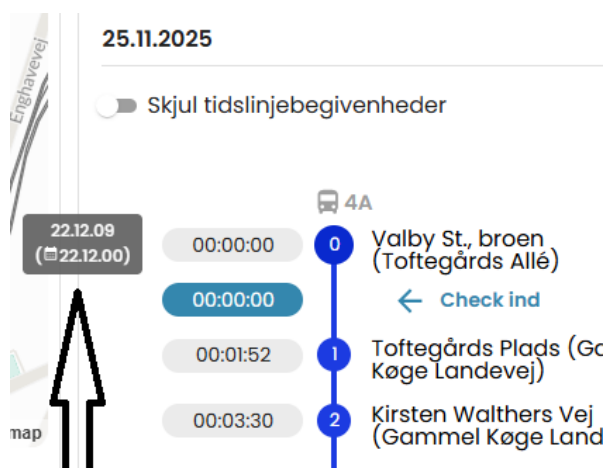


The image on the left below shows the point in time we consider to be when the bus resumed driving at 22:12:02. The image on the right shows the bus's location at the time of the complainant's check-in at 22:12:09.



Movia har videre oplyst, at klagerens check ind i Rejsekort-appen blev registreret kl. 22:12:09, dvs. efter at bussen havde forladt stoppestedet. Movia har på den baggrund anført, at check ind fandt sted efter påstigning og dermed ikke opfyldte reglerne om gyldig rejsehjemmel.

Fra Rejsekort-appens log, der viser, at klageren checkede ind kl. 22:12:09:



Under billetkontrollen i bussen blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 22:15:11 for manglende gyldig rejsehjemmel. Det fremgår af kontrolafgiften, at årsagen var "Ingen billet fremvist":

Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	25-11-2025 22:12:22
Udstedt dato/tid	25-11-2025 22:15:11
Stået af	25-11-2025 22:30:36
Årsag	Ingen billet fremvist

Movia har oplyst, at der ved den første behandling af sagen blev undersøgt aktivitet på kortlæseren ved midterdøren, og at der både før og efter klagerens påstigning blev registreret check ind på standen. Movia fandt derfor ikke grundlag for at anse standen for defekt på kontroltidspunktet.

Under sagens behandling for ankenævnet har Movia fremlagt yderligere oplysninger om kortlæsernes driftstilstand:

CI og CU i drift ◯
GCI og GCU i drift ◯◯
CI og CU ude af drift ●
GCI og GCU i drift ●●

CI kortlæser/Check ind ekstra i drift ▷
GCI i drift ▷▷
CI kortlæser/Check ind ekstra ikke i drift ▶
GCI og GCU ude af drift ▶▶

CU kortlæser i drift ◁
Tilgængeligt udstyr ◊
CU kortlæser ikke i drift ◀
Udstyr ikke tilgængeligt ◆

Ingen kontakt -

Busnr.	Udstyrstype	Udstyrsnr.	19				20				21				22				23				0			
			00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45
3288	Chaufførkonsol	114910	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◆
3288	Kortlæser	130158	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁
3288	Kortlæser	1322E8	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷
3288	Kortlæser	132B16	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁
3288	Kortlæser	132D63	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷
3288	Kortlæser	13325C	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁	◁
3288	Kortlæser	1334E0	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷	▷

Af de indhentede oplysninger fremgår, at alle bussens kortlæsere var ude af drift i perioden fra ca. kl. 21:30 til ca. kl. 22:00. Ifølge Movia blev der igen registreret aktivitet på kortlæserne fra kl. 21:57:45, og selv med en sikkerhedsmargin på 10 minutter måtte kortlæserne anses for at have været funktionsdygtige senest kl. 22:07. Movia har på den baggrund gjort gældende, at kortlæserne fungerede ved bussens ankomst til Valby Station kl. 22:12.

Movia har endvidere oplyst, at klagerens Rejsekort var et Flex Rejsekort med en saldo på 119,40 kr. på tidspunktet for kontrollen, samt at der ikke blev registreret kontrolmærke på kortet. Movia har anført, at dette indikerer, at kortet ikke blev forevist kontrolløren under kontrollen.

Klageren har bestridt, at han rejste uden gyldig rejsehjemmel, og har gjort gældende, at han handlede i god tro og straks sikrede sig billet via Rejsekort-appen, da standen efter hans opfattelse ikke fungerede. Klageren har desuden anført, at han ikke har mulighed for selv at efterprøve de GPS-data og tidsregistreringer, som Movia har fremlagt.

Movia har fastholdt, at kontrolafgiften er korrekt pålagt, idet check ind i Rejsekort-appen først blev gennemført efter påstigning på bussen.

Under sagens behandling har ankenævnet anmodet Movia om at fremlægge logfiler fra bussens Rejsekort-udstyr, hvilket Movia ikke har efterkommet, idet indhentelse af logfilerne ifølge Movia er forbundet med en omkostning på 2.000 kr., som Movia ikke har ønsket at afholde.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet finder, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at Movias egne oplysninger om bussens Rejsekort-udstyr viser, at samtlige kortlæsere i bussen havde været ude af drift i perioden op til klagerens påstigning, og at der først igen blev registreret aktivitet kort tid før bussens ankomst til Valby Station. Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at Movia ikke har dokumenteret en sikker og problemfri drift af Rejsekort-udstyret på tidspunktet for klagerens påstigning.

Ankenævnet har videre lagt vægt på, at klageren var indehaver af et Rejsekort med tilstrækkelig saldo til rejsen, samt at han få sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet checkede ind i Rejsekort-appen.

Ankenævnet har desuden lagt vægt på, at klageren til støtte for sin forklaring om fejl på kortlæseren har fremlagt et foto af standerens display med meddelelsen "Starter, vent et øjeblik", som ifølge klageren blev vist ved forsøg på check ind.

Ankenævnet bemærker endvidere, at Movia, uanset klagerens henvendelse kort efter kontrolafgiftens udstedelse, ikke indhentede en udtalelse fra kontrolløren om hændelsesforløbet eller om eventuelle forhold vedrørende Rejsekort-udstyrets driftstilstand på tidspunktet for kontrollen.

Ankenævnet har herudover lagt vægt på, at Movia ikke har ønsket at indhente de logfiler, som efter det oplyste kunne have bidraget til at belyse, hvilken meddelelse der blev vist på kortlæserens skærm på tidspunktet for klagerens påstigning. Den omstændighed, at indhentelse af logfilerne ifølge Movia er forbundet med en omkostning, kan ikke føre til et andet resultat.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder ankenævnet herefter, at der har foreligget sådanne særlige forhold, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Movia skal derfor frafalde kontrolafgiften på 1.000 kr. og skal endvidere betale 10.000 kr. i sagsomkostninger for ankenævnets behandling af sagen.

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. 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 rejsebegrænsninger 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:

"I am writing to formally appeal the fine issued to me on board 4A bus. I respectfully request that the fine be revoked for the reasons set out below.

On the day of the incident I boarded the bus with my bicycle and attempted to check in using my physical Rejsekort (308430 204 301 663 6), as I have a significant remaining balance on this card that I intend to use prior to its discontinuation.

When I used the on-board physical check-in machine, the device failed to register my check-in and displayed an error message (see attached image). Because the check-in terminal did not work, I immediately opened the Rejsekort mobile app to ensure I was correctly checked in for the journey. The mobile check-in may have been completed a few seconds after the failed attempt on the physical machine.

A few minutes later a ticket inspector boarded and issued me a fine, stating that I did not have the right ticket. I attempted to explain that error on on-board check-in machine and that I had used the mobile app to check in, but the inspector did not listen to my explanation and proceeded to issue the fine without consideration of the circumstances.

I respectfully request that the Appeals Board revoke the fine and confirm that my mobile check-in be accepted for this journey.

Attached are:

- a photo of the error displayed on the on-board check-in machine
- a screenshot of my mobile app check-in
- copy of the fine

Please let me know if you require any further information from me. I appreciate your time and consideration of this appeal and trust that the matter can be resolved fairly."

Indklagede anfører følgende:

"Movia hereby responds to the complaint regarding inspection fee 25115529 issued on bus 4A on 25.11.2025. We enclose previous correspondence with the customer, as well as attachments.

Movia maintains that the inspection fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid ticket on the inspectors' inquiry on the bus.

Movia notes that on the day in question the complainant did not hold valid travel document at the time of boarding the bus. The check-in was completed only after the bus had departed from the stop, which is not permitted under the applicable travel rules.

Movia refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4.2. It is the customer's own responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

Movia also refers to the Joint National Travel Regulations § 2.4, where it says that the Danish Travel System is based on self-service exclusively. That means that a customer is responsible for carrying a valid ticket and the customer can present it during the whole trip. A traveler must ensure that the ticket is in accordance with requirements; hereby ensure that a mobile ticket fits with the customer type and the valid time.

The Joint National Travel Regulations:

2.2. Customer categories

It is the customer's responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

2.6. Inspection of travel documents

If a valid travel document cannot be presented on request during inspection, it will not be possible to have to get a reduction or cancellation of an inspection fee by subsequent presentation of travel documents.

2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee.

Inspection fee

On the day in question, the inspector boarded the bus at Valby Station. He set his boarding time to 22:12:22. Due to road works near Valby Station, the bus stopped some meters before the official bus stop. Consequently, Movia has relied on visual location data rather than the original route overview when assessing the circumstances of the inspection.

In this case, it is also important to note that the inspector initiated the registration time, 22:12:22, significantly after the bus had departed from the stop. While Movia generally prefers that inspectors start their time registration immediately upon boarding the bus, a delayed registration does not affect the assessment of whether a ticket was purchased too late. On the contrary, it would only allow passengers a longer grace period.

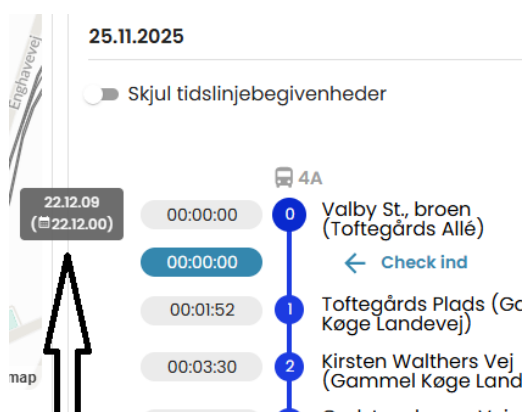
Movia emphasizes that, in the present case, this circumstance is of no relevance, as visual location data clearly shows that he only checked in after the bus had left the stop, thereby placing the check-in on board the bus.

As the complainant only checked in after his own boarding, an inspection fee was issued at 22:15:11. The reason for the fee was "No ticket presented" – "Ingen billet fremvist".

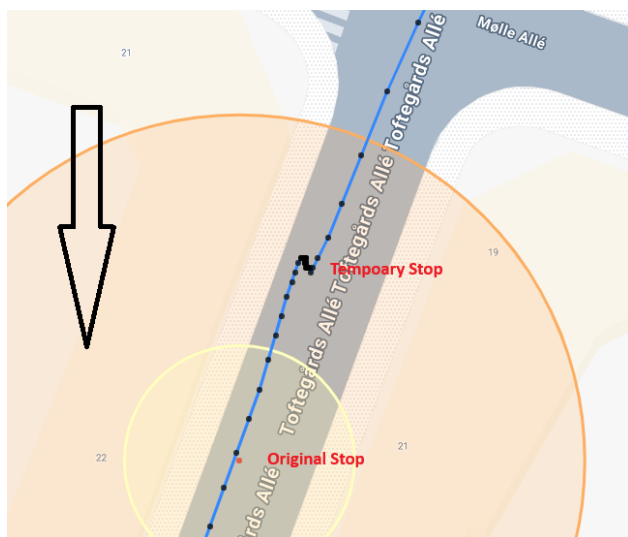
Stop	Toftegårds Plads
Påstigning	25-11-2025 22:12:22
Udstedt dato/tid	25-11-2025 22:15:11
Stået af	25-11-2025 22:30:36
Årsag	Ingen billet fremvist

Comments and decisions:

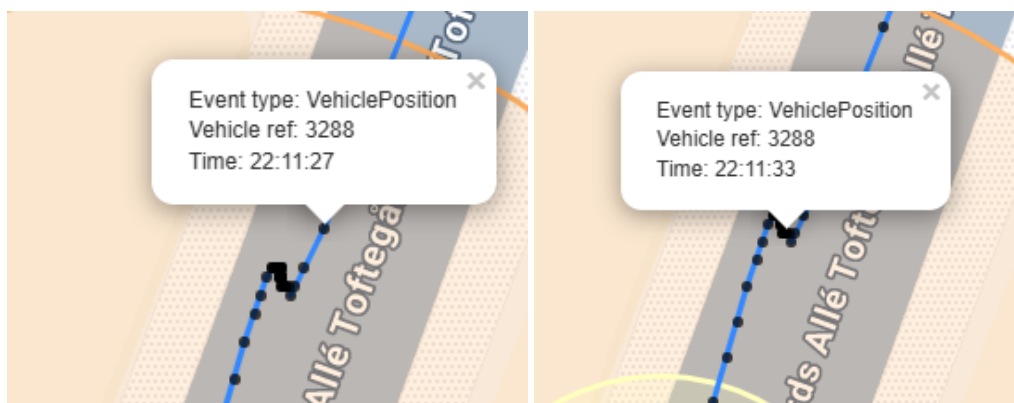
Movia has identified the complainant's user profile in the Fairtiq system, which shows that he checked in on the bus on the day in question at 22:12:09.



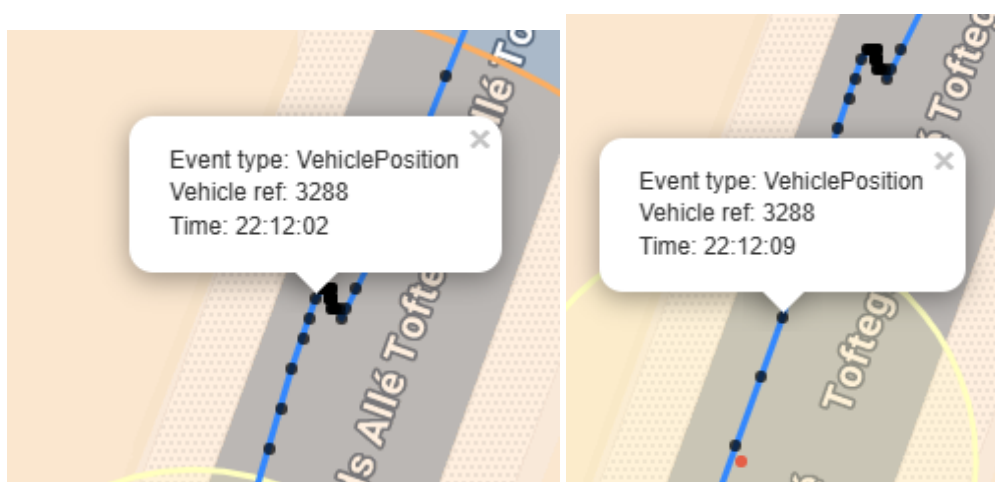
In the image below, it can be seen how the temporary bus stop was positioned in relation to the original stop.



The two location images below show the movement of the bus a few seconds before the stop and subsequently the point in time we consider to be when the bus finally came to a complete stop at 22:11:33.



The image on the left below shows the point in time we consider to be when the bus resumed driving at 22:12:02. The image on the right shows the bus's location at the time of the complainant's check-in at 22:12:09.



Based on the bus's GPS system and location data, it is therefore clear that the complainant checked in while the bus was in motion. Consequently, the check-in can be placed on board the bus, which is contrary to the rules requiring check-in to be completed prior to boarding cf. § 2.4.2.

2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

The complaint:

In the complainant's official statement of grounds, sent five days after the issuance of the inspection fee, the complainant made no mention of any potential malfunction of the card readers on the bus as a reason for a late check-in. Instead, the complainant returned to Movia on 05.12.2025, after we had issued our decision, at which point he suddenly raised claims regarding the functionality of the card readers.

Excerpt from the complainant's subsequent inquiries

"On the day, when I boarded the bus, I first attempted to check in using my physical Rejsekort [308430 204 301 663 6] as I have a significant remaining balance I wish to use before its discontinuation. The physical check-in machine on the bus failed to register my check-in. The screen displayed an error (similar to the image below)."

Movia notes that the complainant attributes his inability to check in on the bus to alleged defects. We also observe that, in his initial complainant, he stated that he was traveling with a bicycle. When traveling with a bicycle on bus 4A, it is only permitted to board through the middle door.

Excerpt from the complainant's official statement

"Hi, I was riding my bike towards my destination, where midway i got a flat tyre, so i checked in on rejsekort app and boarded on to the 4A bus."

In this context, Movia examined the functionality of the card reader located in the middle of the bus. As shown in the image below, check-ins were successfully registered both before and after the time period during which the complainant boarded. This demonstrates that the card reader in the middle of the bus, where the complainant would have placed his bicycle, was functioning correctly.

Vehicle 3288 @ 2025-11-25 22:14:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)
Stop	Tid	114910	1334e0	132b16	1322e8	13325c	132d63	130158
Nørrebro St. (53198)	21:57:45	0	0	0	1	0	0	0
Hillerødgade (53974)	21:58:41	0	1	0	0	0	0	0
Mariendalsvej (1269)	22:02:21	0	0	0	0	1	0	0
Fasanvej St. (1273)	22:06:19	2	0	0	0	0	0	0
Valby Laggade (1102)	22:11:03	0	0	0	0	1	0	0
Kirsten Walthers Vej (1332)	22:15:25	0	0	0	0	1	0	0
Friheden St. (10202)	22:28:59	0	0	0	1	0	0	0
Folehaven (5090)	22:37:21	0	0	0	0	1	0	0
Valby Laggade (1231)	22:42:07	0	1	0	0	0	0	0

Likewise, we reviewed the complainant's Rejsekort history. We can see that the card in question is a Flex Rejsekort. Looking back approximately six months, the card has only been used for four journeys, with the last use prior to the issuance of the inspection fee being on 25.09.2025, roughly two months earlier.

Movia also notes that the card balance on the day in question, 25.11.2025, was DKK 119.40, well above the minimum requirement of DKK 25. Furthermore, no pictures were taken of the card during inspection while no inspection marks were recorded, which may indicate that the card was not presented to the inspector.

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode ▼

eller vis historik fra (e) 01-06-2025

til (i) 15-01-2026

Søg (s)

Rejsekorthistorik

	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	192	07-06-2025	13:34	Nørrebro St.	14:40	Nørrebros Runddel St.	-19,00	198,80
	193	31-08-2025	16:46	Linje : 5C Sjællandsgade		Ukendt sted	-25,00	173,80
	194	13-09-2025	09:25	Linje : 5C Nørrebrohallen		Ukendt sted	-25,00	
		25-09-2025	05:48	Saldokorrektion		Vesterport St.	7,40	156,20
	195	25-09-2025	05:48	Vesterport St.	07:52	Ryparken St.	-36,80	119,40

In the two-month period from the end of September to the end of November, when the inspection fee was issued, we can see that the complainant regularly used the Rejsekort app for his journeys. During this period, the complainant completed 13 journeys using the app.

For Movia, this indicates that the complainant should have been reasonably familiar with the rules of the digital service, including the requirement to check in prior to boarding.

On the following page, the 13 journeys during this period are shown, with the first and last journeys highlighted in yellow.



25.11.2025	DK-rejsekort	22.12 Valby St., broen (Toftegårds Allé) 22.17 Carl Jacobsens Vej (Gammel Køge Landevej)	Personal	17,60 kr.
23.11.2025	DK-rejsekort	17.54 Hillerød motorvejen, Tingbjerg (Hillerød motorvejen) 18.51 Toftegårds Plads (Gammel Køge Landevej)	Personal	17,60 kr.
20.11.2025	DK-rejsekort	20.08 Gladsaxe Kirke (Gladsaxe Møllevej) 20.27 Nørrebrohallen (Nørrebrogade)	Personal	17,60 kr.
15.11.2025	DK-rejsekort	22.45 Ørestad St. (Metro) 23.07 Kapelvej (Nørrebrogade)	Personal	19,00 kr.
15.11.2025	DK-rejsekort	19.03 Sjøllandsgade (Nørrebrogade) 19.35 Vestamager St. (Ørestads Boulevard)	Personal	19,00 kr.
11.11.2025	DK-rejsekort	20.17 Buddinge St. 20.39 Nørrebro St.	Personal	17,60 kr.
04.11.2025	DK-rejsekort	08.57 Emdrup St. 09.03 Buddinge St.	Personal	22,00 kr.
03.11.2025	DK-rejsekort	20.27 Tingvej (Amagerbrogade) 20.46 Nørrebrohallen (Nørrebrogade)	Personal	17,60 kr.
08.10.2025	DK-rejsekort	18.32 Kapelvej (Nørrebrogade) 18.53 Femøren St. (Metro)	Personal	38,00 kr.
07.10.2025	DK-rejsekort	15.54 Femøren St. (Metro) 16.21 Nørrebrohallen (Nørrebrogade)	Personal	23,75 kr.
04.10.2025	DK-rejsekort	06.01 Nørrebro St. (Metro) 06.13 København H (Metro)	Personal	38,00 kr.
03.10.2025	DK-rejsekort	21.37 Herlev St. 21.56 Nørrebro St.	Personal	17,60 kr.
26.09.2025	DK-rejsekort	19.45 Nørrebrohallen (Nørrebrogade) 20.13 Elmegade (Nørrebrogade)	Personal	17,60 kr.

Movias conclusion

Based on the facts of the case, Movia maintains that the inspection fee was correctly issued. The bus departed the temporary stop shortly before Valby Station at 22:12:02, while the complainant did not check in until at 22:12:09.

The complainant boarded through the middle door, as he was traveling with a bicycle, and this is the only permitted entry for passengers with bicycles on bus 4A. Our data shows that the card reader in the middle of the bus was fully operational both before and after the complainant boarded. The fact that the complainant had a bicycle does not alter the requirement that check-in must be completed prior to boarding; the need to position the bicycle does not affect this rule.

Movia also emphasizes that the complainant did not raise any alleged problem with the card readers until after Movia had issued our decision to uphold the fee. In his initial official complaint, the functionality of the card readers was not questioned. Furthermore, the complainant's Rejsekort history shows that his physical card had not been used for approximately two months prior to the incident, casting doubt on why he chose to use the physical card rather than the digital app, which he regularly uses.

It is also notable that the card was not presented to the inspector, as confirmed by the lack of inspection marks and the reason for the fee being recorded as "no ticket presented." The card balance on the day of the incident, DKK 119.40, was well above the minimum requirement for a Flex card and provides no basis for claiming an inability to check in.

Finally, Movia notes that the complainant is an experienced user of the digital Rejsekort system, which further indicates that he should have been aware of the requirement to check in prior to boarding. While the

complainant eventually checked in using the mobile app, this occurred after boarding, and the inspection fee is therefore justified in accordance with the applicable travel rules.

The issuance of an inspection fee does not depend on Movia believing that a passenger intentionally sought to evade payment. However, as we have no way of determining the reason for the missing valid ticket, and because a self-service system requires that a fee is imposed when a valid ticket is not presented, Movia maintains that the inspection fee was correctly issued and should be upheld.”

Til dette har klageren anført:

”I hereby would proceed with the appeal for Inspection fee 25115529 issued to me, XX, on bus 4A on 25 November 2025.

I accept that tickets must be purchased before boarding. However, I ask that you consider the specific circumstances of that evening.

Facts

- I boarded bus 4A at the temporary stop near Valby Station through the middle door, the permitted entry for passengers with bicycles, and secured my bicycle.
- I then attempted to check in using my physical Rejsekort on the middle-door card reader. The reader displayed the message “Starter, vent et øjeblik” and did not come online. After waiting a few seconds with no response, I purchased a ticket immediately via the Rejsekort mobile app. I have attached a photograph of the reader display taken at the time.
- During the inspection I attempted to explain the situation to the inspector, but the inspection fee was issued without opportunity for immediate clarification.
- I have lived in Copenhagen for over nine years and have always respected travel rules. I rarely use public transport and do not travel frequently by card; I therefore used an older Flex Rejsekort with remaining balance that I wanted to use before it was discontinued. My intent was always to travel with a valid ticket — I first attempted to use the physical card and only used the app when the reader appeared not to work.

Requests Given these facts, I respectfully request that Movia:

1. Review the card reader logs or any glitches in the system records for the middle-door reader on bus 4A for the period 22:00–23:00 on 25.11.2025.
2. Consider the attached photograph of the reader display as supporting evidence.
3. Reconsider cancellation or reduction of the inspection fee if the logs or other evidence confirm a reader malfunction and that I promptly purchased a mobile ticket after the failed card attempt.

Additionally: I cannot independently verify or challenge the GPS timestamps of the bus or inspector location because I do not have access to those raw data. The only timestamps I currently have are:

- Mobile ticket purchase: [Time: 22:12:09]
- Inspection/fine issued: [Time: 22:15:11]

I have provided all the photograph, my Rejsekort number, or any other documentation for your review.

I understand and accept the rules governing the self-service system. Nevertheless, I made a bona fide attempt to obtain a valid ticket using the on-board reader but was prevented from doing so by an apparent device fault and immediately secured a mobile ticket. I therefore request a review of the inspection fee for cancellation or reduction in light of this evidence.

Please confirm receipt of this appeal and advise if further information or documentation is required and an expected timeframe for review."

Til dette har indklagede anført:

"Movia har på baggrund af Ankenævnets anmodning om indhentelse af logfiler foretaget en fornyet gennemgang af sagen. I den forbindelse har Movia været i dialog med juridisk funktion, ledelsen samt Rejsekort Kundeservice med henblik på at sikre, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

Movia har i den anledning indhentet supplerende driftsoplysninger fra Rejsekort, herunder udstyrstilgængelighedsdata og aktivitetsoversigter for de relevante kortlæsere i den pågældende bus og det omhandlede tidsrum.

De indhentede oplysninger dokumenterer kortlæsernes driftsstatus og registrerede aktivitet omkring det tidspunkt, hvor bussen befandt sig ved stoppestedet ved Valby Station. Oplysningerne forholder sig direkte til klagers indsigelse om påstået defekt udstyr og bekræfter kortlæsernes funktionsdygtighed på det relevante tidspunkt.

På denne baggrund vurderer Movia, at de faktiske forhold vedrørende kortlæsernes funktion er tilstrækkeligt belyst gennem de indhentede driftsdata. Movia finder derfor ikke, at indhentelse af yderligere rå logfiler vil tilføre sagen nye væsentlige oplysninger ud over det allerede dokumenterede.

Det bemærkes, at indhentelse af logfiler fra Rejsekort medfører en ekstern omkostning på 2.000 kr. Da sagen efter Movias vurdering er tilstrækkeligt oplyst på baggrund af de indhentede oplysninger, finder Movia ikke grundlag for at afholde denne udgift.

Såfremt klager eller Ankenævnet måtte ønske, at logfilerne indhentes på trods heraf, vil Movia være indstillet på at bestille disse, forudsat at omkostningen hertil afholdes af den part, der anmoder om indhentelsen.

Udstyrstilgængelighedsskema

Skemaet nedenunder beskriver kortlæsernes funktion i bussen. De sorte pile angiver, at den pågældende kortlæser er ude af drift. Den hvide indikerer, at den er i drift. Rejsekort mener, der bør gives en sikkerhedsmargin på 10 minutter før og efter en kortlæser har været ude af drift.

CI og CU i drift ◊
GCI og GCU i drift ◊◊
CI og CU ude af drift ●
GCI og GCU i drift ●●

CI kortlæser/Check ind ekstra i drift ►
GCI i drift ►►
CI kortlæser/Check ind ekstra ikke i drift ►
GCI og GCU ude af drift ►►

CU kortlæser i drift ◊◊
Tilgængeligt udstyr ◊
CU kortlæser ikke i drift ◊◊
Udstyr ikke tilgængeligt ◊◊

Ingen kontakt -

Busnr.	Udstyrstype	Udstyrsnr.	19				20				21				22				23				0			
			00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45
3288	Chaufførkonsol	114910	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	130158	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	1322E8	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	132B16	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	132D63	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	13325C	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊
3288	Kortlæser	1334E0	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊	◊

Ifølge skemaet var alle bussens kortlæsere nede i tidsrummet fra kl. ca. 21:30 til kl. ca. 22:00. (Se i kvarterintervallerne ved "30" og "45" under kl. 21.

Dette understøtter klagers forklaring om, at det ikke har været muligt at checke hverken ind eller ud på nogen af kortlæserne mellem cirka kl. 21:30 og 22:00. Dog placerer det ham på et andet sted end ved Valby station, hvis klager skulle have oplevet problemer med kortlæserne.

Vi kan ganske rigtigt se, at sidste aktivitet på en kortlæser i fejlperioden var et check ud på kortlæser 130158 kl. 21:29:48, og næste aktivitet var et check ind på kortlæser 1322e8 kl. 21:57:45. Derudfra kan vi se, at ingen har checket hverken ind eller ud mellem kl. 21:29:48 og 21:57:45.

Selv ved anvendelse af en 10 minutters sikkerhedsmargin fra seneste registrerede aktivitet på kortlæser 1322e8 må det lægges til grund, at kortlæseren var i drift senest kl. 22:07 og dermed fungerede på tidspunktet for bussens ankomst til Valby Station kl. 22:12.

Første billede herunder viser sidste aktivitet før fejlperioden og første efter. Andet billede viser aktivitet på C/i kortlæsere kl. 21:57:45, 21:58:41 og 22:28:59 og C/u aktivitet kl. 22:02:21, 22:11:03 og 22:15:25.

Aktivitetsoversigt

Vehicle 3288 @ 2025-11-25 21:35:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	Kortlæser
Stop	Tid	114910	1334e0	132b16	1322e8	13325c	132d63	130158	SAM
Folehaven (5090)	21:08:21	0	1	0	0	0	0	0	
København Syd St., Grønttorvet (5091)	21:09:10	0	0	0	1	0	0	0	
Tofttegårds Plads (1106)	21:11:52	0	0	0	1	0	0	0	
Valby St., broen (10426)	21:12:45	0	0	0	1	0	1	0	
Valby Laggade (1231)	21:13:43	0	1	0	0	0	0	0	
Nyelandsvej, Frederiksberg Hospital (1237)	21:20:03	0	0	0	1	0	0	0	
Godthåbsvej (1239)	21:20:51	0	0	0	0	1	0	0	
Hillerødgade (354)	21:24:05	0	0	0	0	1	0	0	
Landsdommervej (358)	21:29:48	0	0	0	0	0	0	1	
Nørrebro St. (53198)	21:57:45	0	0	0	1	0	0	0	
Hillerødgade (53974)	21:58:41	0	1	0	0	0	0	0	
Mariendalsvej (1269)	22:02:21	0	0	0	0	1	0	0	

Vehicle 3288 @ 2025-11-25 22:00:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	Kortlæser
Stop	Tid	114910	1334e0	132b16	1322e8	13325c	132d63	130158	SAM
Nørrebro St. (53198)	21:57:45	0	0	0	1	0	0	0	
Hillerødgade (53974)	21:58:41	0	1	0	0	0	0	0	
Mariendalsvej (1269)	22:02:21	0	0	0	0	1	0	0	
Fasanvej St. (1273)	22:06:19	2	0	0	0	0	0	0	
Valby Laggade (1102)	22:11:03	0	0	0	0	1	0	0	
Kirsten Walthers Vej (1332)	22:15:25	0	0	0	0	1	0	0	
Friheden St. (10202)	22:28:59	0	0	0	1	0	0	0	

Konklusion:

Klagers anmærkning om defekt kortlæser passer helt overens med bussens standernes. Klagers oplysning om, at kortlæserne ikke fungerede, er i overensstemmelse med bussens udstyrstilgængelighedsskema for en tidligere periode på ruten, hvor samtlige kortlæsere var ude af drift. Denne fejlperiode ligger imidlertid tidsmæssigt forud for bussens ankomst til Valby Station.

Da klager allerede befandt sig i bussen på kontroltidspunktet, kan Movia ikke med sikkerhed fastslå, ved hvilket stoppested han er steget på. De tekniske data viser imidlertid, at der igen blev registreret check-ind kl. 21:57:45, hvilket må anses for at være umiddelbart efter, at kortlæserne var genstartet og tilbage i drift.

Selv hvis der – i overensstemmelse med Rejsekorts anbefaling – indregnes en sikkerhedsmargin på 10 minutter fra senest registrerede aktivitet, må kortlæserne anses for at have været funktionsdygtige senest kl. 22:07. Dette understøttes yderligere af registreret aktivitet på den øvrige kortlæser (13325c) efter dette tidspunkt.

Der er således fuld overensstemmelse mellem den registrerede rejsekortaktivitet og udstyrstilgængelighedsskemaet, og intet i de tekniske data indikerer driftsforstyrrelser på tidspunktet for bussens ankomst til Valby Station.

Rejsekort Kundeservice har endvidere oplyst, at der ikke var registreret betalings- eller systemmæssige problemer på klagers Rejsekort-app, idet en anden rejse dagen forinden var gennemført og afregnet korrekt. Der foreligger dermed ingen tekniske oplysninger, som indikerer, at klager var forhindret i at anvende den digitale løsning.

Endelig bemærkes, at der ikke blev forevist noget Rejsekort ved kontrol. Dette understøttes af, at der ikke er registreret kontrolmærke på klagers Rejsekort, hvorfor kontrolafgiften er udstedt med begrundelsen "ingen billet forevist".

På baggrund af ovenstående vurderer Movia, at sagen er tilstrækkeligt belyst ud fra de nye indhentede driftsoplysninger, og at yderligere indhentelse af rå logfiler ikke vil tilføre nye væsentlige oplysninger.

Såfremt klager eller Ankenævnet måtte ønske, at logfilerne indhentes, vil Movia være indstillet på at stille disse, forudsat at omkostningen hertil afholdes af den part, der anmoder om indhentelsen."

Til dette har klageren anført:

"I do not have any legal team to go over my case and represent me. I am simply a law-abiding taxpayer and Danish resident of over 9 years now.

Regarding the information you shared, I find it quite extensive and difficult to process. Due to current work commitments, I have limited time to review extensive documentation. As I am a visual person, I believe any security footage or bodycam video related to this incident, if available, would greatly help resolve this matter quickly.

From my side, I have already provided all relevant evidence, including:

Photo of the check-in machine showing "Starter"

Evidence of the discrepancy between my purchased ticket time and the time the fine was issued

I have no further information to add at this time.

I have strong faith in the Danish Judicial System and trust that a fair and unbiased decision will be made based on all available evidence and facts presented to them.

Therefore, I wish to proceed further with this case through the appropriate legal process."

Til dette har indklagede anført:

"Movia refers to the previously submitted case documentation and the most recent information obtained regarding this matter.

Movia has no additional information to provide.

Movia does not have access to the bus's video surveillance. If the complainant wishes to speak with the operator, this can be arranged directly through the bus operator, GoCollective, which operates the route (including line 4A under contract with Movia). Contact details are as follows:

- **Phone:** +45 7080 4444 (GoCollective Customer Service)
- **Email:** Use the contact form on GoCollective's website, or alternatively, contact via the phone number above
- **Address:** Skøjtevej 26, 2770 Kastrup, Denmark"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnnsformand