

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0049
Klageren:	XX 9280 Storvorde
Indklagede: CVR-nummer:	Nordjyllands Trafikselskab (NT) 30 01 59 40
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 hun påbegyndte indcheckning i Rejsekort-appen inden påstigning, men blev afbrudt, da hun modtog et telefonopkald og derfor ikke var checket ind, da hun skulle fremvise appen til kontrolløren Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Andreas Sabroe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

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

AFGØRELSE:

Nordjyllands Trafikselskab (NT) er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Nordjyllands Trafikselskab (NT), 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:

Klageren rejste den 17. december 2025 med NT's buslinje 5. Kontrolløren steg på ved Mariendal Mølle kl. 16:23:36, hvor klageren ifølge kontrollørens oplysninger allerede var siddende i bussen.

Klagerens check ind i Rejsekort-appen blev gennemført kl. 16:23:57, hvilket var 21 sekunder efter kontrollørens påstigning. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren har oplyst, at hun havde åbnet Rejsekort-appen med henblik på at checke ind, men blev afbrudt af et telefonopkald. Hun oplyser, at hun efterfølgende konstaterede, at hun ikke var korrekt checket ind.

NT har fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke var registreret som checket ind ved påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg indgiver hermed klage over Nordjyllands Trafikselskabs fastholdelse af kontrolafgift på 1.000 kr. NT begrundet afgørelsen med, at mit check-in i appen er registreret 21 sekunder efter kontrollørens registrerede påstigningstidspunkt. Denne meget snævre tidsmæssige vurdering tager ikke højde for det faktiske hændelsesforløb.

Jeg havde ved påstigning åbnet rejseappen med henblik på korrekt check-in. Umiddelbart herefter blev jeg ringet op af en meget ophidset person, hvilket gjorde det vanskeligt at håndtere både telefonopkald, app og kontrollør på samme tid. Situationen var uforudsigelig og stressende.

Da jeg efterfølgende forsøgte at fremvise appen, viste det sig, at jeg ikke længere var korrekt logget ind. Jeg gjorde straks opmærksom på, at der måtte være tale om en teknisk eller situationsbetinget fejl, og at der ingen intention var om at rejse uden gyldig billet.

Jeg bestrider, at der i denne situation kan være tale om misbrug. Der er tale om et meget kort tidsrum på få sekunder, ingen økonomisk vinding, og ingen forsætlig omgåelse af reglerne. Jeg har handlet i god tro og med klar intention om at betale for rejsen.

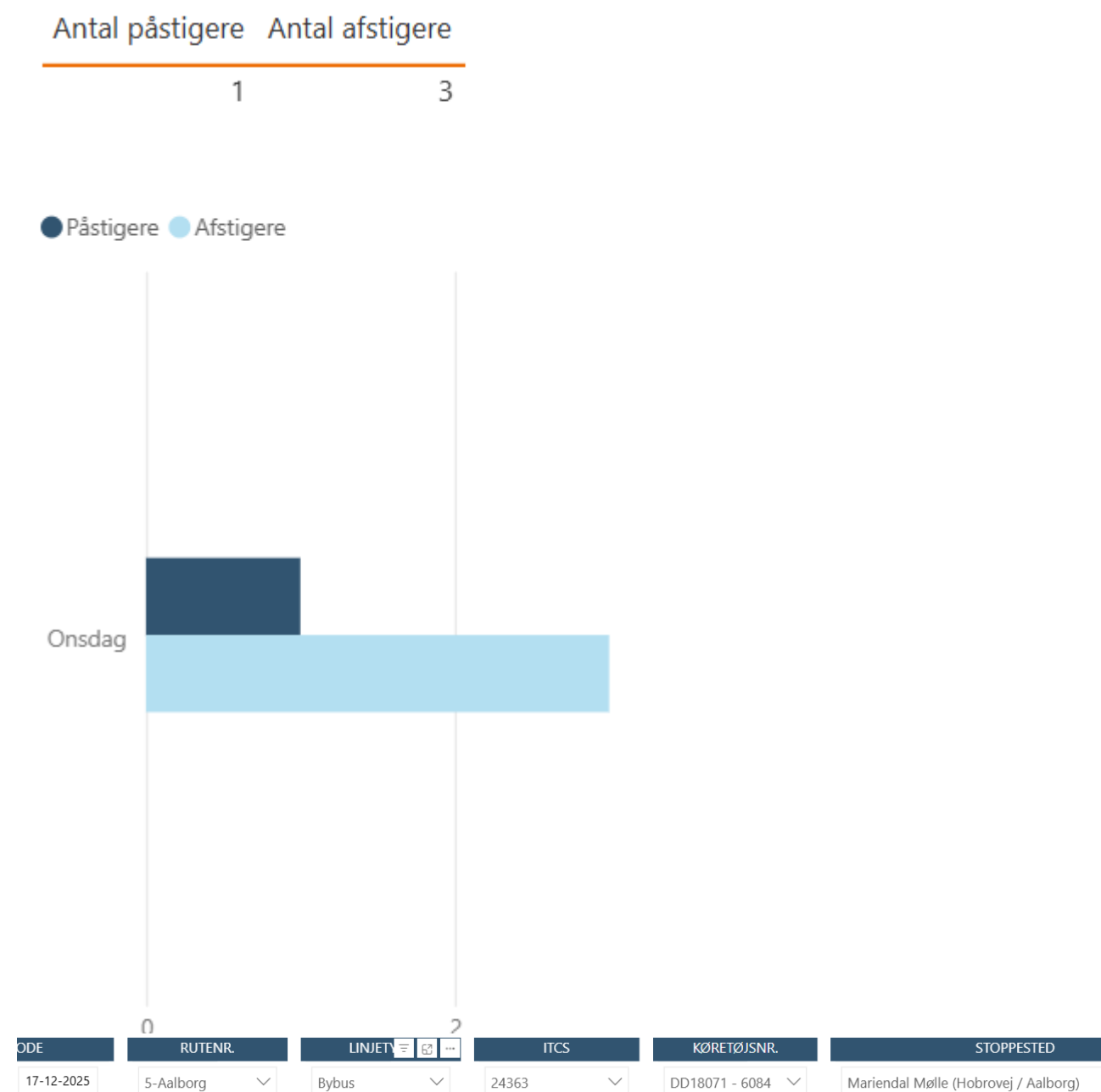
Jeg finder det uproportionalt, at en kontrolafgift på 1.000 kr. fastholdes alene på baggrund af en registreringsforskel på 21 sekunder, uden at de konkrete omstændigheder tillægges betydning. Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tilsidesætte NT's afgørelse og annullere kontrolafgiften.

Indklagede anfører følgende:

"Kontrolløren står på linje 5, BUS 6084 ved stoppestedet Mariendal Mølle kl. 16.23.36, hvor XX i forvejen er passager i bussen.

XX checker ind efter kontrollørens påstigning, og der udstedes en kontrolafgift.

Kontrolløren oplyser, hun er den eneste, der står på ved stoppestedet, hvilket bekræftes fra bussens fotoceller:



Ved det forrige stoppested Stjernevej, holdt bussen ikke ind, for at medtage eller afsætte passagerer. Seneste stop med aktivitet var Østerådalen, hvorfor XX som minimum må være påsteget. Hun er ikke adspurgte hvilket stoppested, hun stod på ved.

Her billede fra Bussens GPS-data:

Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst-tid (REALTID) (+sekunder)	Afgangs-tid (REALTID) (+sekunder)
1	851223002	Østhavnen (Vejdybet / Aalborg)			15:50:35
2	851010702	Langerak (Vejdybet / Aalborg)	2025-12-17 15:50	15:50:57	15:50:57
3	851222902	Dokvej (Langerak / Aalborg)	2025-12-17 15:52	15:52:16	15:52:16
4	851222802	Vulkanvej (Langerak / Aalborg)	2025-12-17 15:52	15:52:41	15:52:41
5	851222702	Landdybet (Sundet / Aalborg)	2025-12-17 15:53	15:53:43	15:53:43
6	851222602	Kertemindevej (Rørdalsvej / Aalborg)	2025-12-17 15:54	15:54:41	15:54:41
7	851986102	Overvejen (Tranholmvej / Aalborg)	2025-12-17 15:55	15:55:15	15:55:15
8	851981702	Assensvej (Assensvej / Aalborg)	2025-12-17 15:57	15:56:52	15:57:07
9	851981602	Korinthvej (Eggerupvej / Aalborg)	2025-12-17 15:58	15:58:17	15:58:17
10	851900102	Svanningevej (Aalborg)	2025-12-17 15:58	15:58:36	15:58:36
11	851985502	Strandbyvej (Øster Uttrup Vej / Aalborg)	2025-12-17 15:59	15:59:07	15:59:07
12	851985402	Smedegårdsvej (Tranholmvej / Aalborg)	2025-12-17 16:00	16:00:25	16:00:25
13	851984002	Rebildparken (Tranholmvej / Aalborg)	2025-12-17 16:01	16:01:09	16:01:09
14	851983902	Hvidkildevej (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:02	16:02:02	16:02:37
15	851060802	Trekanten (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:03	16:03:30	16:03:58
16	851983602	Sebbersundvej (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:04	16:04:39	16:05:02
17	851983502	Sjørupstien (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:04	16:05:48	16:05:48
18	851982902	Mejrupstien (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:05	16:06:28	16:06:28
19	851013902	Gjellerupstien (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:06	16:07:08	16:07:23
20	851009102	Elisevej (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:08	16:08:43	16:08:58
21	851971102	Ullavej (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:09	16:09:47	16:09:47
22	851008202	Hadsundvej (Humblebakken / Aalborg)	2025-12-17 16:10	16:10:25	16:10:44
23	851017604	Grønlands Torv (Th. Sauers Vej / Aalborg)	2025-12-17 16:15	16:14:20	16:15:27
24	851023302	Brønlundsvej (Th. Sauers Vej / Aalborg)	2025-12-17 16:16	16:16:21	16:17:00
25	851202804	Frydendal (Sønderbro / Aalborg)	2025-12-17 16:17	16:17:35	16:18:18
26	851951901	Østerådal (Over Kæret / Aalborg)	2025-12-17 16:19	16:19:42	16:19:58
27	851102801	Stjernevej (Over Kæret / Aalborg)	2025-12-17 16:20	16:20:34	16:20:34
28	851002801	Mariendal Mølle (Hobrovej / Aalborg)	2025-12-17 16:22	16:23:21	16:24:02
29	851400501	Sofiendalskolen (Hobrovej / Aalborg)	2025-12-17 16:24	16:25:34	16:25:34
30	851100601	Stationsmestervej (Hobrovej / Aalborg)	2025-12-17 16:26	16:28:28	16:28:28
31	851110801	Dyrskuevej (Hobrovej / Aalborg)	2025-12-17 16:27	16:29:24	16:29:35
32	851413001	Skalborglund (Nibevej / Aalborg)	2025-12-17 16:28	16:30:22	16:30:43
33	851930101	Storcentret (Vandmanden / Aalborg)	2025-12-17 16:29	16:32:02	16:32:02
34	851930301	Tyren (Vandmanden / Aalborg)	2025-12-17 16:30	16:32:49	16:32:49
35	851074101	Vægten (Aalborg)	2025-12-17 16:31	16:33:16	16:33:16
36	851074001	Fiskene (Aalborg)	2025-12-17 16:31	16:33:52	16:34:11
37	851074201	Citv Svd (Aalborg)	2025-12-17 16:32	16:34:57	

XX checker først ind ved Mariendal Mølle, da kontrolløren står på.

Billetedata fra Rejsekort:



16.23.57
(16.22.00)

map

kort

00:00:08

0

Mariendal Mølle (Hobrovej / Aalborg)

00:01:18

1

Sofiendalskolen (Hobrovej / Aalborg)

00:04:30

2

Stationsmestervej (Hobrovej / Aalborg)

00:05:16

3

Dyrskuevej (Hobrovej / Aalborg)

00:06:07

4

Skalborglund (Nibevej / Aalborg)

00:07:44

5

Storcentret (Vandmanden / Aalborg)

00:08:42

6

Tyren (Vandmanden / Aalborg)

00:09:28

7

Vægten (Aalborg)

00:10:06

8

Fiskene (Aalborg)

00:26:34
→ Smart check ud

5

Rejse-id 6942d141-8497-4000-8000-836665ac2edc

Afgangssted Mariendal Mølle (Hobrovej / Aalborg) 16.23

Ankomststed Fiskene (Aalborg) 16.33

Enhed Xiaomi 24115RA8EG

Kundemuligheder Smart check ud

Rejsepris 20,70 kr.

Faktureret omkostning 20,70 kr.

Rediæret omkostning -

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.

Det fremgår af sagen, at kontrolløren steg på bussen ved Mariendal Mølle kl. 16:23:36, mens klageren check ind i Rejsekort-appen blev gennemført kl. 16:23:57. Klagerens check ind blev således registreret 21 sekunder efter kontrollørens påstigning.

Ankenævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at klageren allerede var passager i bussen, da kontrolløren steg på, idet bussens passagertællesystem kun registrerede en enkelt påstigning ved Mariendal Mølle, hvilket var kontrolløren.

Det forhold, at klageren har oplyst, at hun havde til hensigt at checke ind, men blev afbrudt af et telefonopkald, kan ikke føre til et andet resultat.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

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 trafikelskaberne – som monopoliggende 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 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 swipe 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.

„

„

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand