

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0057

Klageren: XX
1826 Frederiksberg C

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 hun checkede ind inden påstigning, og at en eventuel forsinkelse måtte skyldes netværket eller appens langsomme registrering af indcheckningen

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnformand, 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.

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:

Klageren rejste den 7. november 2025 med buslinje 1A og steg på ved Gammel Kongevej. Hun har oplyst, at hun sammen med sin mand og deres søn løb for at nå bussen, og at hun swipede sit check ind umiddelbart før påstigning.

Check ind blev registreret kl. 08:42:52. Movia har oplyst, at bussens lokationsdata viser, at bussen på dette tidspunkt havde forladt Gammel Kongevej. Kontrolløren har oplyst, at han observerede klageren stige på bussen, og at hun først checkede ind på hans henvendelse.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. Hun har gjort gældende, at hun checkede ind inden påstigning, og at en eventuel forsinkelse i registrering skyldtes appen eller netværket.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Den 7. nov skulle min søn opereres på Rigshospitalet.

I al hast løber vi for at nå bussen som ankommer samme tid på busstoppestedet som os. Jeg swiper ind umiddelbart før jeg stiger på bussen og skynder mig ind sammen med min søn og min mand. Det er registreret som 8:42 -præcis samtidig med at bussen kørte.

Movia har i deres afgørelse lagt vægt på at min indtjekning var 8 sekunder for sent -ifølge deres registrering af hvornår indtjekningen foregår og hvornår bussen kører. Er det når chaufføren slipper bremsen eller har kørt en centimeter eller hvad? På min telefon fremstod jeg som indtjekket. Jeg (og sikkert heller ikke Movia) kan med sikkerhed sige hvor lang tid der går fra et swipe til at registreringen er gået igennem internettet og ind på Movias server. At tale om 8 sekunders forskel er derfor efter min mening et fuldstændig useriøst grundlag for at udstede en bøde på kr. 1000.

Movia skriver endvidere at "der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen". Det er under alle omstændigheder ikke korrekt. Da de 8 sekunder jo i hvertfald med sikkerhed var forløbet inden kontrolløren henvendte sig. På tidspunktet for selve kontrollen VAR mit rejsekort selvsagt tjekket ind og gyldigt. Movia mener så at kunne se at mit tjek in er sket nogle sekunder for sent i forhold til hvornår hjulene på bussen begyndte at dreje rundt. Eller var det måske hvornår dørene lukkede?

Det er en helt utrolig behandling af en lovlydig kunde i forhold til et teknisk system som bestemt ikke er fejlfrit. "

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25108188, som blev udstedt den 07.11.2025 i buslinje 1A.

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

Klagers sag omhandler, at hun først checkede ind på sin Rejsekort-app efter påstigning. Den nye app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes det ikke for at være

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg den 07.11.2025 på bussen ved Carlsberg St. kl. 08:33:24 i linje 1A for at foretage en billetkontrol. Efter seks stop nåede bussen til Gammel Kongevej. Her observerede kontrolløren klager stige på ad midterdøren, og først på hans henvendelse checkede hun ind. Kontrolløren noterede samtidig, at han ikke havde bemærket, at klager var kommet løbende til bussen, og at klager heller ikke virkede forpustet.

Disse oplysninger skrev kontrolløren ned på følgende måde:

Kunden stiger på bussen ved gammel kongevej ad midterdøren. [REDACTED] 07-11-2025 08:54:07

Da jeg henvender mig til kunden, checker kunden ind på rejsekort appen, for øjnene af mig.

Jeg gør kunden opmærksom på Dots rejseregler og efterspurgte id.

Kunden oplyste, at hun er løbet efter bussen, og derfor ikke kunne nå at købe billet inden.

Dette bemærkede jeg ikke, og kunden virkede ikke forpustet.

Kundens medrejsende havde også købt billet på rejsekort appen, men et helt minut inden påstigning.

Klager oplyser også at være steget på ved Gammel Kongevej.

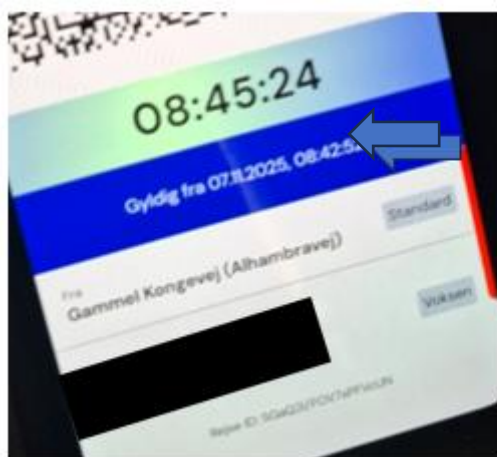
Hvor steg du på bussen?: Gl. Kongevej (HC Ørstedsvvej)

Da klager først checkede ind efter påstigning, modtog hun en afgift kl. 08:45:53.

Stop	Carlsberg St.
Påstigning	07-11-2025 08:33:24
Udstedt dato/tid	07-11-2025 08:45:53
Stået af	07-11-2025 09:05:25

Kommentarer og afgørelse

Af klagers fremvisning af billet i bussen, fremgår det, at check ind fandt sted kl. 08:42:52.



07.11.2025

☐ Skjul tidslinjebegivenheder

08.42.52

00:00:00

00:00:00

00:00:28

00:01:24

00:03:07

0 1 2 3

Gammel Kongevej (H.C. Ørstedes Vej)

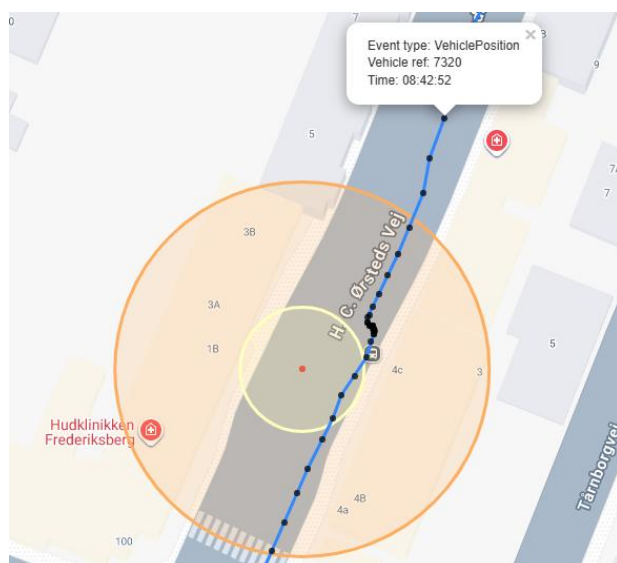
Kastanievej (H.C. Ørstedes Vej)

Thorvaldsensvej (H.C. Ørstedes Vej)

Rosenørns Allé (H.C. Ørstedes Vej)

Check ind

Movia sendte sammen med afgørelsen gennemsigtighed med i mailen i form af lokationsdata, der viser, at bussen befandt sig efter stoppestedet kl. 08:42:52, da klager checkede ind.



Til dette har klageren yderligere gjort gældende:

”Jeg er godt klar over at det er svært at få medhold i noget og at man stortset kun forholder sig til apparaternes data. Ikke desto mindre ønsker jeg at prøve min sag, da jeg finder det dybt uretfærdigt og at jeg bliver nød til at sige fra når nogen sætter spørgsmålstegn ved min ærlighed. Måske også i håb om at der på sigt kan ske en ændring eller forbedring i måden, denne type sager håndteres på.

Jeg ønsker at kommentere kontrollørens udsagn om, da han jo faktisk anklager mig for at lyve. Han nævner at han ikke så mig, min mand og vores seksårige søn komme løbende for at nå bussen. Jeg kan jo ikke vide hvad han har set men han nævner det åbenbart for at så tvivl om min troværdighed. Til orientering vil jeg også bemærke, at man godt kan nå en bus uden at fremstå forpustet. Og vi taler jo ikke om hverken spurt eller marathon når man har en 6-årig i hånden. Vi bor cirka under 50 meter fra stoppestedet, og jeg forventer, at de fleste raske mennesker ikke vil være tydeligt forpustede efter så kort en distance. Derudover tænker jeg ikke at min fysiske form kan have relevans for spørgsmålet om gyldig rejsehjemmel.

Da kontrolløren henvendte sig viste jeg min app, som jo selvfølgelig VAR tjekket ind på dette tidspunkt. Da dette til min store overraskelse ikke var tilfredsstillende gjorde jeg ham opmærksom på at vi var lidt sent på den ifh en operationsaftale på Rigshospitalet. Han viste dog ingen interesse for at høre nærmere. Enhver med en smule situationsfornemmelse ville have udvist et minimum af forståelse. Jeg er dog klar over, at denne sag ikke handler om empati, men om regler og praksis.

Jo, vi kunne vel nok have ventet til næste bus, men hvorfor skulle vi det, når det på ingen måde faldt mig ind at jeg skulle have gjort noget galt ift indtjekning? Jeg regnede med at være tjekket korrekt ind og ved med sikkerhed at jeg var tjekket ind på det tidspunkt hvor kontrolløren gav sig til kende. Da vi kom ind i bussen sad han på et sæde og lignede enhver anden passager, så det er selvfølgelig ikke korrekt at jeg kun tjekkede ind fordi jeg fik øje på ham.

Efter vores snak satte kontrolløren sig igen på et sæde med udsyn til døren og vi bemærkede at han, ved de næste par stoppesteder, igen rejste sig så snart en ny passager havde sat fod i bussen. Min mand og jeg fik en klar fornemmelse af en fast strategi og at man muligvis ønskede at få ”fanget” flere der måske havde tjekket ind nogle sekunder for sent. Det rejser for mig spørgsmålet om, hvorvidt formålet primært er billetkontrol eller om det er at udstede så mange kontrolafgifter som muligt.

Jeg anmoder derfor om, at ankenævnet får adgang til videooptagelserne fra kontrollørens kropskamera og det må være rimeligt at jeg også selv får adgang til dette. Jeg ønsker, at optagelsen gennemgås i forbindelse med afgørelsen. Hvis kameraet var rettet mod mig vil det fremgå, at jeg havde min telefon i hånden og var i gang med at swipe i appen før han gav sig til kende. Jeg gentager: der forelå ingen hensigt om at unddrage betaling. Tværtimod var jeg i færd med at sikre korrekt betaling for rejsen.

Afslutningsvis vil jeg nævne, at jeg er i besiddelse af et fysisk rejsekort (kortnr. 308430 207 149 798 9), som jeg også havde med den pågældende dag. Hvis jeg havde anvendt dette, ville det have krævet, at jeg først steg på bussen og derefter tjekkede ind. Jeg valgte i stedet at benytte appen, da den vel netop er udviklet til at gøre processen lettere og mere fleksibel. Min tillid har altid været, at teknologien fungerede efter hensigten og at systemet ikke handlede om at fange mig i en ubetydelig forsinkelse der skal koste mig dyrt oveni at jeg jo også har betalt for selve rejsen. Når det svigter, og jeg samtidig pålægges en kontrolafgift, har jeg svært ved at forstå begrundelsen.

Jeg har adskillige registrerede rejser både på mit fysiske kort og via appen og har aldrig undladt at betale for en rejse. På den baggrund oplever jeg det som urimeligt at blive mistænkeliggjort og anklaget for at have forsøgt at snyde.

På den baggrund anmoder jeg om, at kontrolafgiften frafaldes.”

Til dette har indklagede anført:

”Movia kan ikke forholde sig til subjektive vurderinger af tidsforløb, men alene til de objektive systemdata i sagen.

Det fremgår af de registrerede data, at klager checkede ind kl. 08:42:52, hvilket entydigt var efter bussens afgang fra Gammel Kongevej. Movia fremsender på ny screendump af lokationsdata, som dokumenterer bussens position efter stoppestedet Gammel Kongevej på tidspunktet for check-in.



På den baggrund er det dokumenteret, at check-in blev foretaget efter påstigning og efter bussens afgang.

Det er passagerens eget ansvar at planlægge sin rejse således, at gældende rejseregler overholdes, herunder at gyldig rejsehjemmel er registreret inden påstigning.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejekort 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 havde forladt stoppestedet, Gammel Kongevej, kl. 08:42:44 og klageren checkede ind kl. 08:42:52.

Klageren swipede således sit check ind 8 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket er for sent.

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, indtil passageren får 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.

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 monopolnende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 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
Nævningsformand