

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0059

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check-ind

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun steg på bussen via midterdøren, hvor der var trængsel, hvorfor hun bevægede sig mod fordøren for at checke ind på Rejsekort

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 2. september 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 10. januar 2026 med Movias buslinje 4A fra Nørrebro Station. Ved kontrol blev der udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr. til klageren for manglende straks-check ind på Rejsekort.

Af de elektroniske registreringer fremgår, at kontrollørerne steg på bussen kl. 13:24:47. Klagerens Rejsekort blev checket ind kl. 13:25:09 ved den forreste kortlæser i bussen. Bussen holdt ved stoppestedet fra kl. 13:24:20 til kl. 13:25:23. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:27:36.

Kontrolløren noterede i forbindelse med kontrollen, at klageren sad i bussen ved kontrollørernes påstigning og først herefter rejste sig og foretog check ind. I et efterfølgende hørings svar har kontrolløren oplyst, at der ikke var trængsel i bussen.

Klageren har oplyst, at hun steg på bussen gennem midterdøren, og at hun gik frem til den forreste kortlæser for at checke ind, fordi der efter hendes opfattelse var trængsel ved den midterste kortlæser. Hun har bestridt, at hun sad ned i bussen før check ind.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har i klageskema af 3. februar 2026 til ankenævnet anført:

"Jeg har klaget til Movia over at have fået en kontrolafgift på trods af at jeg går direkte hen til check-ind stander forrest i bussen for at checke mit fysiske rejsekort ind hurtigst muligt, og pga. trængsel i bus 4A lørdag middag, hvor der både er barnevogne og mange passagerer i midterindgangen, derfor jeg vælger at checke ind ved standeren ved bussens indgang. Jeg undviger på intet tidspunkt kontrollør, jeg er i god tro da jeg går direkte til check-in stander inden afgang og det fremgår af data på mit Rejsekort at jeg har checket ind 2 1/2 minut før bussen kører.

Movia afviser klagen pba. af kontrollørens påstand om, at jeg allerede sidder i bussen på et sæde hvilket er direkte usandt. Movia skriver at han har observeret dette og lægger i deres argument dermed 100 % vægt på dennes subjektive historie.

Jeg stiger på bussen på stoppet Nørrebro som mit første stop på rejsen. Der er trængsel med mennesker, og da jeg bevæger mig imod check-ind standeren for at checke mit fysiske rejsekort ind læner jeg mig mod de fire sæder der er fortrinsvist til gangbesværede, ældre, gravide, fordi jeg lader de andre mennesker passere forbi som er på vej videre NED i bussen, og jeg går så at sige imod dem, fremad. Jeg går målrettet og uden at undvige kontrolløren.

Det står intet sted i Rejsereglerne, at en passager ikke må bevæge sig hen til check-ind stander når der er trængsel i en bus.

I modsætning til kontrollørens påstand om at jeg allerede sidder i bussen, så kan man se på mit Rejsekort at jeg checker ind og har gyldig rejsehjemmel, og at der går 2 1/2 minut før bussen kører. Først derefter bliver jeg kontrolleret.

I modsætning til kontrolløren, så observerer jeg en adfærd fra kontrollørens side der grænser til chikane af passagerer der i god tro checker ind, og endda i god tid, ikke i sidste sekund mens bussen er igang med at forlade stationen.

Til jeres sagsbehandlings vurdering henviser jeg desuden, udover den allerede beskrevne klage, til rejsereglerne:

- De fælles landsdækkende rejseregler (rejsekort.dk): Afsnit om Rejsehjemmel og Kontrol af

billet/rejsehjemmel – hvor her fastslås, at gyldighed vurderes på kontroltidspunktet, ikke ved påstigning.

- Movias Rejsehåndbog – Brug af rejsehjemmel:

Krav om korrekt check-in for gyldig rejse, men ingen bestemmelse om øjeblikkelig check-in eller forbud mod at bevæge sig i bussen for at finde en stander.

Det understreges:

Rejsereglerne kræver ikke øjeblikkelig check-in med fysisk rejsekort i samme sekund der sættes fod i bussen.

Rejsereglerne kræver gyldig rejsehjemmel ved kontrol.

Trængsel er en saglig og forudsigelig situation

Dokumenteret check-in før kontrol opfylder rejsereglernes krav fuldt ud.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler er det afgørende, om passageren har gyldig rejsehjemmel på det tidspunkt, hvor kontrollen påbegyndes.

Rejsereglerne indeholder ikke et krav om øjeblikkelig check-in i samme sekund som påstigning, men forudsætter alene, at Rejsekort er korrekt checket ind, når kontrol finder sted.

Mit check-in er dokumenteret foretaget 2 ½ minut før kontrollen, mens bussen fortsat holdt på stoppestedet. Jeg havde således gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Den korte bevægelse frem i bussen skete som følge af trængsel ved den nærmeste stander og udgjorde ikke en unødigt forsinkelse eller et forsøg på at undgå kontrol. Ud fra rejsereglerne gives derfor ikke grundlag for at anse mit check-ind som manglende rejsehjemmel. Objektivt set, på den baggrund er der reelt set ikke hjemmel i rejsereglerne til at opretholde en kontrolafgift i den specifikke situation. Såfremt Movia afviser nærværende klage, vil jeg med baggrund i ovenstående tage sagen videre til Ankenævnet for bus, tog og metro.

Ønsker at opnå: Jeg vil opnå at få annulleret kontrolafgiften. Men jeg ønsker også at opnå en ekstern saglig vurdering af sagen, hvor det ikke er trafikselskabet som skal undersøge sig selv, og kun lægger deres egen kontrollørs påståede observation til grund. Som passagerer i Movias busser oplever jeg det direkte utrygt at være i god tro, at stige på en bus og målrettet checke ind med gyldig rejsehjemmel hvorefter bussen kører flere minutter efter, og med ro i maven, uden at undgå, fremviser jeg den gyldige rejsehjemmel til en kontrollør, som dernæst konfronterer mig med en historie om at jeg allerede sidder i bussen.”

Indklagede har i mail af 19. februar 2026 til ankenævnet redegjort for sagen således:

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

Klagers sag angår, at hun ikke foretog check-ind med sit fysiske Rejsekort straks ved påstigning, hvilket er et grundlæggende krav ved anvendelse af det fysiske Rejsekort.

Klager oplyser selv, at hun steg på bussen via midterdøren og passerede den først tilgængelige kortlæser uden at checke ind, idet hun henviser til påstået trængsel. Denne oplysning kan imidlertid ikke understøttes af de foreliggende objektive data, herunder registreret kortlæseraktivitet, optalte kontrollerede passagerer, kontrollørens notat eller det efterfølgende høringssvar fra samme. Der er således ikke dokumentation for, at

forholdene ombord forhindrede eller vanskeliggjorde check-ind ved påstigning.

Endvidere har kontrolløren ved to lejligheder fastholdt, at klager allerede sad ned i bussen, da han steg på, og at hun først herefter rejste sig og foretog check-ind. Dette understøttes af tidsregistreringen, som viser, at check-ind fandt sted efter kontrollørernes påstigning.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt ved Nørrebro St. i buslinje 4A den 10.01.2026 kl. 13:24:47. Kontrolløren noterede, at han og sin kollega var de sidste passagerer, der steg på. Kontrolløren bemærkede herefter, at klager rejste sig op og sagde, at hun lige skulle checke ind, hvilket hun gjorde 22 sekunder efterfølgende. Dette fremlægges senere i sagsfremstillingen.

Stod på Nørrebro st		10-01-2026 13:30:53
Vi det sidste det går ind og knuder rejser sig op og siger jeg skal lige checke ind		

Idet et for sent C/i ikke betragtes som en gyldig rejsehjemmel, modtog klager en kontrolafgift, der blev udstedt kl. 13:27:36.

Stop	Nørrebro St.
Påstigning	10-01-2026 13:24:47
Udstedt dato/tid	10-01-2026 13:27:36
Stået af	10-01-2026 13:32:44

Kommentarer og afgørelse

Indledningsvist bemærker Movia, at klager selv oplyser, at hun steg på bussen via midterdøren og passerede den først tilgængelige kortlæser uden at foretage check-ind, idet hun i stedet bevægede sig frem mod den forreste kortlæser.

Af klagers egen forklaring fremgår nemlig følgende:

Uddrag fra klagers indsigelse: "Jeg stiger på bus 4A midt i bussen men der er trængsel ved check-ind standerne i midten pga. andre passagerer, pga. en barnevogn der skal ind og pga. en person med en træktaske til varer. For at checke ind hurtigst muligt gik jeg derfor frem til standen forrest i bussen. "

Det må således lægges til grund, at klager bevidst undlod at checke ind ved den først passerede kortlæser midten og selv valgte at gå videre i bussen.

Det fremgår imidlertid af de objektive tidsregistreringer, at klager heller ikke ved den forreste kortlæser checkede ind, før kontrolløren var steget på bussen. Klager var dermed ikke checket ind straks ved påstigning uden unødigt ophold.

Kontrolløren steg på kl. 13:24:47.

Stop	Nørrebro St.
Påstigning	10-01-2026 13:24:47

Bussen holdt på stationen mellem kl. 13:24:20 og 13:25:23.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
10	Nørrebro St. (53198)	● ●	13:23	13:23	13:24:20	13:25:23
11	Hillerødgade (53974)	● ●	13:24	13:24	13:26:03	13:26:18
12	Hillerødgade (1990)	● ●	13:25	13:25	13:28:47	13:29:02
13	Borups Allé (1268)	● ●	13:26	13:26	13:29:42	13:30:09
14	Mariendalsvej (1269)	● ●	13:27	13:27	13:31:58	13:32:18
15	Godthåbsvej (1270)	● ●	13:29	13:29	13:33:54	13:34:17
16	Nyelandsvej, Frederiksberg Hospital (1272)	● ●	13:30	13:30	13:34:59	13:35:17

Af klagers rejsekorthistorik fremgår det, at check ind fandt sted kl. 13:25:09, som var 22 sekunder efter kontrollørens påstigning.

Rejsekorthistorik

	Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+	151	01-01-2026	20:36	København H	20:44	Aksel Møllers Have St.	-19,00	112,15
+	152	06-01-2026	12:48	Nuucs Plads St.	12:52	Nørrebro St.	-19,00	93,15
-	153	10-01-2026	13:25	Linje : 4A Nørrebro St.	13:28	Linje : 4A Hillerødgade	-17,60	75,55

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
399	Check ind	10-01-2026 13:25:09	Nørrebro St.
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:25:28	Nørrebro St.
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:25:43	Hillerødga./Lundtoftegade
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:25:48	Hillerødga./Lundtoftegade
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:25:59	Hillerødga./Lundtoftegade
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:26:05	Hillerødga./Lundtoftegade
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:26:39	Hillerødga./Lundtoftegade
399	Kontrolmærke	10-01-2026 13:26:47	Hillerødga./Lundtoftegade
400	Check ud	10-01-2026 13:28:00	Hillerødgade

Normalpris

Betal for : Afstand1 x Voksen22,00

1 zone

Klager anvendte kortlæseren med koden 13576D kl. 13:25:09. Denne kortlæser var placeret forrest i bussen.

Transaktionsoverskrift			
Transaktionsnr.	7053195224	Transaktionstype	Check ind
Transaktionsdato	10-01-2026 13:25:09	Modtagelsesdato	10-01-2026 23:47:25
Sted	Nørrebro St.	Udstyr	VAL_04417 - 13576D
Sekvensnr.	399	Filnavn	13576D1P.162

Som data viser, var der i alt 2 check ind på bussen ved Nørrebro station fordelt med en af hver på den forreste og midterste kortlæser. C/i foretaget på den forreste 13576d er klagers eget check ind, mens det øvrige C/i på den midterste kortlæser 13353a er en øvrig passager.

At der skulle have været trængsel ved den midterste kortlæser, kan hvert fald ikke ses på antallet af indcheckede passagerer, da kun en enkelt har anvendt kortlæseren i midten.

Vehicle 1455 @ 2026-01-10 13:23:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)	6 (CU)	Kortlæser
Stop	Tid	112321	13576d	132e6f	13353a	133d14	135530	132df5	SAM
Frederikssundsvej (356)	12:55:10	0	0	0	0	1	0	0	
Emdrup Torv (7038)	13:11:43	0	0	0	1	0	0	0	
Bispevej (342)	13:20:35	0	0	0	1	0	0	0	
Frederikssundsvej (52041)	13:21:48	0	2	0	0	0	0	0	
Nørrebro St. (53198)	13:25:09	0	1	0	1	0	0	0	
Hillerødgade (53974)	13:26:06	0	1	0	0	0	0	0	
Hillerødgade (1990)	13:28:00	0	0	1	0	0	0	0	

Antallet af kontrollerede passagerer er blevet talt til 15, hvilket vi ser som et meget lille antal i en bus med stor kapacitet til langt flere rejsende.

Passager tal 15

Kontrollørens observationer

Udover kontrollørens notat skrevet på sagen omkring hans øjenvidneberetning, der fremhæver, at klager var siddende i bussen, da han steg på, og rejste sig op for at checke ind efter hans påstigning, sendte Movia også sagen i høring til samme.

Vi fik følgende svar fra kontrolløren:

"Jeg kan ikke genkende kundens beskrivelse, vi kommer hen til bussen, da den var tæt på at kører afsted. Hvad der er sket forinden, ved jeg ikke noget om.

Ja kunden sad ned i bussen, da vi stiger på og den kører med det samme. Kunden rejser sig op fra sædet of checker ind på sit rejsekort.

Da vi stiger på, var det lige til at gå igennem bussen uden trængsel."

Movia lægger vægt på tre elementer fra høringssvaret. For det første er klager siddende i bussen ved deres påstigning, for det andet rejser kunden sig op for at checke ind efterfølgende. Endelig bemærker vi, at kontrolløren anvender ordvalgene "lige til at gå igennem" og "uden trængsel", hvilket både understøttes af det kun ene check ind udover klagers check ind samt de lille antal af kontrollerede passagerer.

Derudover understøtter kontrollørnotatet de data, der er til sagen.

De stiger på kl. 13:24:47, mens klager først checker ind 22 sekunder senere kl. 13:25:09.

Movias bemærkninger om påstået trængsel

Movia finder anledning til betydelig undren over klagers forklaring om, at hun skulle have passeret den midterste kortlæser på grund af trængsel for i stedet at benytte den forreste kortlæser.

For det første understøttes påstanden om trængsel ikke af de objektive data. Det fremgår af rejsekortaktiviteten, at der ved påstigning på Nørrebro Station alene blev foretaget i alt to check-ind i bussen – ét på den midterste kortlæser (13353a) og ét på den forreste kortlæser (13576D) af klager selv.

Check-ind på den forreste kortlæser kl. 13:25:09 er klagers eget. At der kun er registreret ét øvrigt check-ind på den midterste kortlæser, taler ikke for, at der har været en sådan trængsel, at det skulle have været nødvendigt at passere standen.

Endvidere blev der i forbindelse med kontrollen registreret i alt 15 kontrollerede passagerer. Dette er et beskedent antal set i forhold til bussens kapacitet og understøtter ikke en situation præget af væsentlig trængsel.

Derudover fremstår klagers forklaring indbyrdes ulogisk. Såfremt formålet med at bevæge sig frem i bussen var at foretage check-ind "hurtigst muligt", må det undre, at klager heller ikke ved den forreste kortlæser foretog check-ind umiddelbart ved ankomst dertil. Det fremgår derimod af de objektive tidsregistreringer, at bussen holdt på stoppestedet fra kl. 13:24:20 til kl. 13:25:23, og at kontrollørerne steg på kl. 13:24:47. Klager foretog først check-ind kl. 13:25:09 – altså 22 sekunder efter kontrollørernes påstigning.

Klager anvendte kortlæser 13576D, placeret forrest i bussen, og check-ind skete således ikke direkte ved påstigning, men først efter at kontrollørerne var trådt ind i bussen.

Endelig bemærkes, at kontrollørens notat og efterfølgende høringssvar modsiger klagers fremstilling, men understøttes af data. Kontrolløren har oplyst, at klager sad ned i bussen ved deres påstigning og først herefter rejste sig for at checke ind. Han beskriver endvidere, at det var "lige til at gå igennem bussen" og at der var "uden trængsel". Disse observationer stemmer overens med de tekniske data om antal check-ind og antallet af kontrollerede passagerer. Derudover passer kontrollørens påstand om, at klager først var siddende og efterfølgende checkede ind med de objektive data, der viser, at der gik 22 sekunder, fra de steg på, til klager checkede ind.

Samlet set finder Movia, at klagers forklaring om trængsel og nødvendighed ikke understøttes af hverken objektive registreringer eller kontrollørens øjenvidneberetning, og at tidsdata klart dokumenterer, at check-ind først blev foretaget som følge af kontrollørernes påstigning.

Det centrale i sagen er, at klagers check-ind først fandt sted efter, at kontrollørerne var steget på bussen og havde observeret, at hun allerede sad ned uden at være checket ind.

Da check-ind således skete efter kontrollens indtræden, kan Movia ikke lægge til grund, at check-ind overhovedet ville være foretaget, hvis ikke der havde været kontrol i bussen. Check-ind fremstår dermed ikke som en handling foretaget i umiddelbar tilknytning til påstigning, men først efter at kontrolsituationen var opstået.

Movia henviser her til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3 angående, at rejsekortet skal checkes ind inden rejsens start, og før kunden har taget plads i bussen.

2.4.3. Brug af Rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

Reglen om at checke ind straks kommer af, at det ikke skal kunne være muligt kun at checke ind, hvis man ser en kontrollør og ellers undlade det. Har man derfor passeret en kortlæser uden at være checket ind, vil det ikke være muligt efterfølgende at checke ind.

Movia har ingen mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser eller andet. Vi har ingen grund til at tro, at vores passagerer har til

hensigt at undgå betaling, men en kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise gyldig billet i kontrolsituationen.

Hertil har klageren i mail af 16. marts 2026 til ankenævnet anført:

"Vedr. kontrollørens påstand, kontrolløren stod helt oppe foran i bussen ved chaufføren da jeg passerer ham for at checke mit fysiske rejsekort ind (hans kollega er bagerst i bussen). Kontrolløren steg ind i bussen ved den forreste dør og jeg steg på ved indgangen midt i bussen, og han stod stille, helt tæt ved standen idet jeg checker ind, dvs. han stiger ikke direkte på bussen lige inden den kører, hvorefter han med det samme begynder at bevæge sig rundt og kontrollere passagerer. Hvordan kan det være et argument at han er steget på før mit kort er checket ind, når han står stille? Bussen holder rent faktisk stille ved stoppestedet, og kontrolløren står også stille i det tidsrum.

Hvad med at sammenholde de specifikke data for hans påstigning og mit check-ind, og hans kontrol af mit rejsekort? Hvordan forklarer kontrolløren, at han ikke checker mig med det samme jeg går forbi ham, hvis han er steget på som den sidste person lige inden bussen kører og at han derefter angiveligt går direkte igang med at checke gyldige kort? Hvordan hænger det sammen med, at han stiger på, og jeg checker ind, og at han først bagefter checker mit kort flere minutter efter? De data beviser på ingen måde at jeg har en intention om at undvige kontrol, hvilket jeg heller ikke gør.

Derfor mener jeg ikke det er tilstrækkeligt grundlag at påpege at kontrolløren er steget på før jeg checker ind. Det har ikke noget at gøre med hvorvidt jeg checker ind - flere minutter før afgang - og kører fra stoppestedet med gyldig rejsehjemmel for min rejse.

Jeg vil gerne have det forklaret, hvordan han fra den position kan se mig midt i bussen samt hvad der foregår mht. andre passagerer ved påstigning. Der var trængsel og derfor valgte jeg at gå op til den næste check-in stander i bussen. Passageroptælling har intet at gøre med hvorvidt der er trængsel ved check-in midt i bussen, da det er den indgang som flest mennesker benytter sig af på 4A. Det siger intet om hvordan menneskene i bussen er fordelt, og hvorvidt der står nogen foran check-in stander eller ej. Flere mennesker kan være stimlet sammen på et mindre sted, uagtet at den samlede optælling i forhold til sæder ikke forekommer kontrolløren at være mange.

Kontrolløren udtaler:

"Jeg kan ikke genkende kundens beskrivelse, vi kommer hen til bussen, da den var tæt på at kører afsted. Hvad der er sket forinden, ved jeg ikke noget om.

Ja kunden sad ned i bussen, da vi stiger på og den kører med det samme. Kunden rejser sig op fra sædet og checker ind på sit rejsekort.

Da vi stiger på, var det lige til at gå igennem bussen uden trængsel."

For det første, bussen holder og kører først **flere minutter efter at jeg har checket ind**. Det er en vag ukonkret påstand, at bussen er "tæt på at køre"? Det stemmer faktisk ikke overens med data fra Rejsekortet. Alene fra check-ind tidspunkt og til jeg bliver checket, er tiden på adskillige minutter.

Jeg gentager, jeg sad IKKE ned i bussen da kontrolløren stiger på. Han kan simpelthen ikke se mig fra den vinkel han står helt oppe ved chaufføren. Jeg passerer ham kort fordi jeg netop med fuldstændig almindelig hensigt og handling går hen til check-in standen, uden at undvige ham, og da han står foran mig, må han rent faktisk flytte sig til siden så jeg kan checke ind. Uagtet om jeg checker ind i tavshed eller om jeg siger "jeg skal lige checke ind", fordi han jo skal flytte på sig, så ændrer det ikke på det faktuelle, de data der peger på tidslinjen. Det er en fortolkning af ord, hvor han tillægger mig en hensigt der passer til hans egen forklaring.

At jeg checker ind, derefter sætter mig hen, bussen holder stille i flere minutter - og at der går flere minutter før han kontrollerer mig, uanset hvornår han har registreret selv at være stået på.

Jeg har et diagnosticeret usynligt handicap og går med solsikkesnor, så jeg er vant til at andre kan opleve trængsel på en anden måde. Passageroptælling har ikke nødvendigvis noget med trængsel ved en check-in stander at gøre, jeg står ikke og tæller ikke alle passagerer i bussen, men vurderer konkret da jeg stiger på, kan jeg komme til her uden stress, og jeg bevæger mig stille og roligt hen til den første stander hvor der ikke står andre passagerer foran. Jeg stiger ind på Nørrebro Station og jeg sidder ikke ned i bussen allerede, uanset om jeg konstaterer at jeg nu checker ind eller ej, og hvordan kontrolløren fortolker hvad jeg siger eller ikke siger.

Personer med usynlige handicap oplever i stigende grad diskrimination fra kontroller i busserne efter at Rejsekort app'en er indført, og adfærden fra kontrollørernes side er i mange tilfælde helt urimelig.

Hvis man har et fysisk rejsekort, så er det ganske enkelt ikke muligt at man har checket ind allerede fra det sekund man sætter sin fod ind i bussen. Man er nødt til at bevæge sig hen til en stander. Og adfærd fra denne kontrollør, som efter at jeg som passager har checket ind så hurtigt som det for mig var muligt, og endda flere minutter før bussen kører, anser jeg fortsat som en fejlvurdering og et diskriminerende grundlag for at udstede en kontrolafgift.

Når Movia undersøger deres egen kontrolafgiftsag, så kan det ikke undre, at de ukritisk antager kontrollørens forklaring og på den baggrund afviser. Men det er og bliver kontrollørens subjektive vurdering, som han ikke kan bevise med data fra rejsekortet og den tidslinje som de data viser."

Yderligere har klageren i mail af 30. maj 2026 til ankenævnet anført:

"For det første bestrider jeg fortsat, at jeg havde taget plads i bussen før check-ind. Jeg lænede mig kort mod et sæde for at lade andre passagerer passere, men havde ikke sat mig ned eller taget plads i bussen. Efter min opfattelse er situationen blevet fejlopfattet af kontrolløren.

For det andet finder jeg ikke, at Movias henvisning til et samlet passagertal på 15 dokumenterer, at der ikke kunne have været trængsel eller hindringer ved den konkrete kortlæser ved midterindgangen. Et samlet passagertal siger ikke noget om de lokale forhold omkring standen på det tidspunkt, hvor jeg steg på.

For det tredje bemærker jeg, at kontrolløren i sit eget høringssvar udtrykkeligt har oplyst, at han ikke ved, hvad der skete forud for hans påstigning. Hans observationer kan derfor ikke afkræfte min forklaring om forholdene ved påstigning eller min begrundelse for at søge mod den forreste kortlæser.

Endelig bemærker jeg, at Movia synes at lægge til grund, at et efterfølgende check-ind altid er ugyldigt, hvis en passager efter deres opfattelse har taget plads i bussen. Denne fortolkning fremgår ikke direkte af ordlyden af § 2.4.3, som efter min opfattelse må vurderes konkret ud fra, om passageren har handlet uden unødigt ophold.

Jeg fastholder derfor min anmodning om, at kontrolafgiften annulleres."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren steg på bussen ved midterdøren uden at foretage check ind ved den kortlæser, som hun passerede ved påstigningen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer i busser, hvor check ind foregår om bord, skal checke ind uden unødigt ophold straks efter påstigning og inden kunden finder sin plads.

Af de elektroniske registreringer fremgår, at kontrolløren steg på bussen kl. 13:24:47, og at klageren først foretog check ind kl. 13:25:09, dvs. 22 sekunder senere. Det fremgår endvidere af kontrollørens notat og efterfølgende høringssvar, at klageren sad ned i bussen ved kontrollørens påstigning og først derefter rejste sig og foretog check ind.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte kontrollørens observationer. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrollørens oplysninger er afgivet i umiddelbar tilknytning til hændelsen og understøttes af de elektroniske tidsregistreringer.

Selv hvis det lægges til grund, at der var trængsel ved den midterste kortlæser, som anført af klageren, finder ankenævnet, at dette ikke kan føre til et andet resultat. Klageren foretog ikke check ind ved først givne lejlighed, og check ind skete først efter kontrollørernes påstigning. Under disse omstændigheder finder ankenævnet, at klageren ikke foretog check ind uden unødigt ophold straks efter påstigning som krævet efter rejsereglerne.

Det forhold, at klageren efterfølgende foretog check ind, inden bussen forlod stoppestedet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder derfor, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette, og det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af trafiksekskabernes håndtering af sårbare brugere:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af De landsdækkende rejseregler, hvordan trafiksekskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de synlige fysiske handicap er nævnt i De landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser. Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejsesystemet. Rejsesystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at sekskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i De landsdækkende rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i 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 trafikelskaberne – som monopolliggende 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 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. 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand