

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0063
- Klageren:** XX
2690 Karlslunde
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind efter påstigning i Rejsekort-appen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, da han steg på bussen mens den holdt stille ved stationen og chaufføren var til pause, hvorfor han først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren ikke havde checket ind inden påstigning
- 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 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt for manglende check ind inden påstigning på bussen ved stoppestedet, Hundige St. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort-appen på sin telefon.

Klageren steg på bussen, mens buschaufføren angiveligt havde pause.

Efterfølgende steg kontrolløren på bussen og loggede sin påstigning på bussen kl. 16:28:16.

Klageren checkede ind i Rejsekort-appen kl. 16:28:53 og blev herefter pålagt en kontrolafgift med den begrundelse, at han ikke havde checket ind inden påstigning på bussen.

Herefter anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften, hvilket Movia fastholdt, hvorefter sagen blev indbragt for ankenævnet.

I klageskema af 4. februar 2026 til ankenævnet har klageren anført:

"Hello, I was going home from hundige station and I took the bus 224 in direction to Hedehusene station, i entered the bus and the bus driver was going to have his 5 minutes break, I didnt check ind when I came in the bus because the bus was going to be stopped for 5 minutes, so when the bus started the drive I did the check ind, movia sayd to me that I needed to do the check ind when I came in the bus but I told Them it was stopped for 5 minutes because it just ended his drive and was going to start it again and when the inspector came in the bus it was still stoped, when the bus started i did the check ind and the inspector sayd to me that I needed to do the check ind when I came in the bus and I explanind to him What happend and he told me that I needed to write to movia for them to take out my ticket and they told me they are not gonna do it even though I showed them my payment from rejsekort of the drive"

Heroverfor har Movia i mail af 27. februar 2026 til ankenævnet bl.a. anført:

Inspection fee

On the day in question, the inspector boarded bus 224 at Hundige St. at 16:28:16. The inspector observed that the complainant was already seated on the bus at the time of boarding and completed the check-in only afterwards.

Bemærkning	Kunden sad i bussen ved påstigning og havde swipet ind på rejsekort appen efter min påstigning. [REDACTED]
-------------------	--

According to the inspector, the complainant informed him during the inspection that he was not aware of the rule requiring check-in before boarding. The complainant believed that it was sufficient to check in before the bus started moving. This statement was also documented by the inspector in his report.

Kunden oplyser han ikke var klar over reglen med at det skulle gøres inden påstigning. Og derfor bare ville gøre det inden bussen afgik.	[REDACTED]	22-01-2026 16:31:51
---	------------	---------------------

The complainant acknowledges having boarded the bus at Hundige St., which was the bus's starting stop.

Hvor steg du på bussen?: Hundige station

As the complainant only completed the check-in after the inspector had boarded, an inspection fee was issued at 16:30:49.

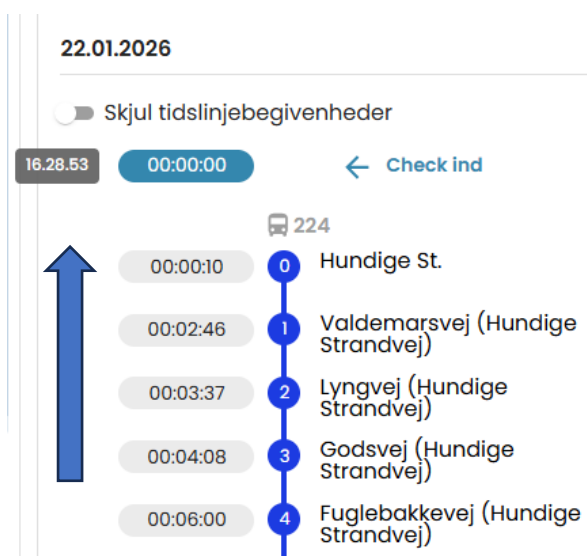
Stop	Hundige st
Påstigning	22-01-2026 16:28:16
Udstedt dato/tid	22-01-2026 16:30:49
Stået af	22-01-2026 16:39:07

Comments and decisions

According to complainant's own documentation shown on the bus, the check-in took place at 16:28:53.



We found the complainant's C/i in our digital system. We can see that the C/i was made at 16:28:53.



As the inspector boarded the bus at 16:28:16, he observed that the complainant was already seated. The complainant did not complete the check-in until 16:28:53. It is therefore a fact that the complainant checked in while already on the bus, 37 seconds after the inspector had boarded.

Bemærkning	Kunden sad i bussen ved påstigning
Påstigning	22-01-2026 16:28:16

[...]

In this particular case, the complainant could have chosen not to check in at all if an inspector had not boarded the bus, if the rule requiring check-in before boarding did not apply.

Movia's conclusion

By purchasing and using the new ticketing app, the complainant agreed to the applicable terms and conditions, which clearly state that check-in must take place before boarding, just as with regular mobile tickets.

On the day in question, as the inspector boarded the bus at 16:28:16, he observed that the complainant was already seated. The complainant did not complete the check-in until 16:28:53. It is therefore an established fact that the complainant checked in while already on the bus, 37 seconds after the inspector had boarded.

The complainant's objection does not concern whether his check-in took place before or after he physically boarded the bus, but rather the fact that he checked in before the bus actually departed from the stop. We have therefore treated this as a confession case, where the complainant clearly misunderstood the rules of the app.

There is a clear conformity between the complainant's statement and the inspector's note, which documents that the complainant was already seated when the inspector boarded. This confirms that the inspection fee was correctly issued in accordance with the applicable rules.

In situations where valid tickets cannot be presented upon request, it is expected to pay a fine. This basic rule is a prerequisite for the self-service transport system, which takes place in the Capital area.

Based on the complainant's own admission, the inspector's report, and the clear data showing the check-in time relative to the inspector's boarding time, Movia finds that the inspection fee was correctly issued.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klagerens check ind ikke skete i overensstemmelse med de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2, hvor rejsehjemlen skal være endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Selv om kunden rent faktisk måtte være checket ind på selve kontroltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om check ind kan anses for at være sket i overensstemmelse med reglerne.

I den konkrete sag sad klageren i bussen, da kontrolløren steg på kl. 16:28:16, og klageren checkede først ind i Rejsekort-appen kl. 16:28:53.

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, til 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.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerne pålagt med rette, og da 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.

Forbrugerrepræsentanterne 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 trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG

Ifølge lov om trafikskaber § 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 Rejekort 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 Rejekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejekort 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 swiipe 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