AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0083
Klageren:	XX 9000 Aalborg
Indklagede: **CVR-nummer:**	Nordjyllands Trafikselskab (NT) 30 01 59 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun checkede ind inden påstigning, men at check ind først blev registreret senere på rejsen grundet en teknisk fejl i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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 steg på bussen ved Fibigerstræde, og har oplyst, at hun checkede ind i Rejsekort-appen ved påstigning.

Kontrolløren steg på bussen ved Jyllandsgade kl. 20.04.10, hvor klageren allerede var ombord, og klagerens check ind blev registreret kl. 20.04.25. Der foreligger ikke registrering af check ind ved Fibigerstræde.

Klageren har gjort gældende, at hun anvendte appen i god tro, og at forsinkelsen i registrering af check ind måtte skyldes en teknisk fejl. NT har fastholdt kontrolafgiften og har oplyst, at der ikke var registreret driftsproblemer i appen på det relevante tidspunkt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

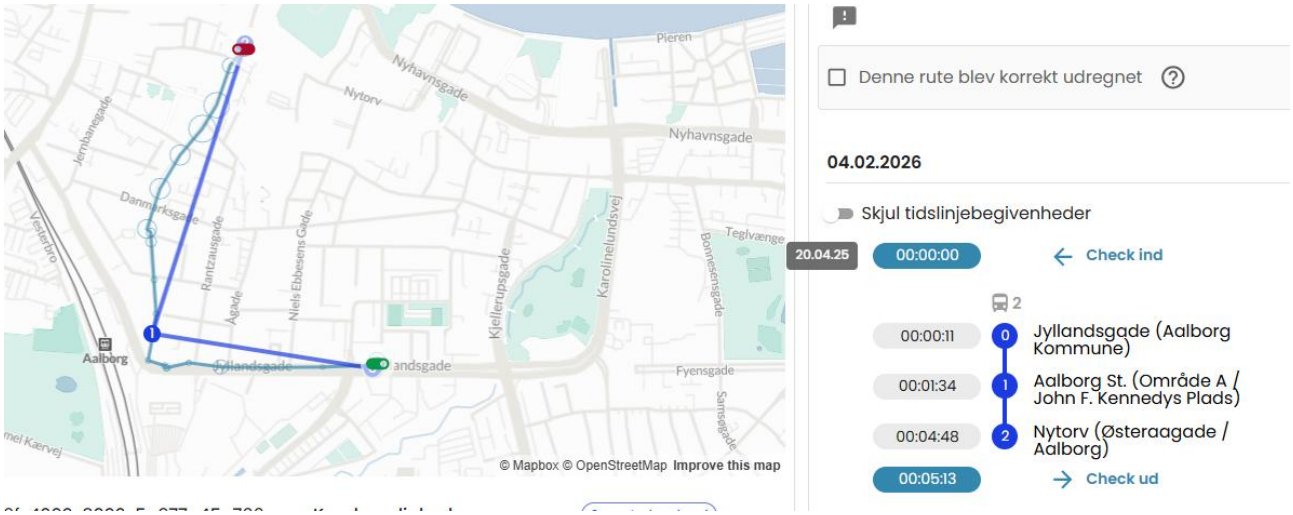
Klageren anfører følgende:

" Klagen drejer sig om en kontrolafgift, som efter min vurdering er udstedt på et forkert grundlag. Jeg tjekkede ind og købte billet via Rejsekort-appen ved påstigning på bussen sammen med øvrige passagerer. Dette kan bekræftes af medrejsende, som oplevede samme situation.
Under kontrollen fremgik det imidlertid, at rejsen fejlagtigt blev registreret som påbegyndt på et senere tidspunkt, hvilket jeg ikke var bekendt med, før kontrollen fandt sted. Dette skyldes efter al sandsynlighed en teknisk fejl i Rejsekort-appen, da jeg anvender appen dagligt uden tidligere problemer, og da den samme fejl opstod for flere passagerer samtidig.
Det er væsentligt for mig at understrege, at jeg på intet tidspunkt har haft til hensigt at rejse uden gyldig billet. Jeg er daglig bruger af den kollektive trafik, hvilket også fremgår af min rejsehistorik, og jeg har altid sørget for at tjekke korrekt ind. Jeg havde derfor en berettiget forventning om, at min billet var gyldig under hele rejsen. Derudover har jeg allerede betalt for følgende rejse på dagen.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften revurderes og annulleres, da jeg havde gyldig billet ved rejsens start, og den registrerede fejl efter min opfattelse skyldes en teknisk problemstilling og ikke manglende betaling. Jeg tjekkede ind via Rejsekort-appen ved påstigning, og jeg havde derfor en berettiget forventning om, at min rejse var korrekt registreret og gyldig under hele forløbet."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Kontrolløren stiger på PlusBussen ved Jyllandsgade kl. 20.04.10, hvor klager i forvejen er passager i bussen. Passageren oplyser, at hun er checket ind og stået på ved AAU.
Der foreligger ikke et check-in ved AAU (Fibigerstræde).
Check-in sker ved Jyllandsgade kl. 20.04.25.



Der er ikke GPS-data i RejseKort, der viser, at app'en har været åben ved AAU.
Seneste aktivitet har fundet sted kl. 12.10

04.02.2026	DK-rejsekort	20.04 Jyllandsgade (Aalborg Kommune) 20.09 Nytorv (Østeraagade / Aalborg)
04.02.2026	DK-rejsekort	12.10 Karolinelund (Bornholmsgade / Aalborg) 12.25 AAU Fibigerstræde (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)

Iht. de gældende regler for brug af Rejsekort som app skal der checkes ind inden påstigning, og er det ikke muligt at checke ind, skal der købes billet på anden vis.
Kontrolafgiften er givet på korrekt grundlag, da kunden har foretaget check ind efter påstigning.

Bussens ankomst- og afgangstider på hhv. Fibigerstræde og Jyllandsgade.

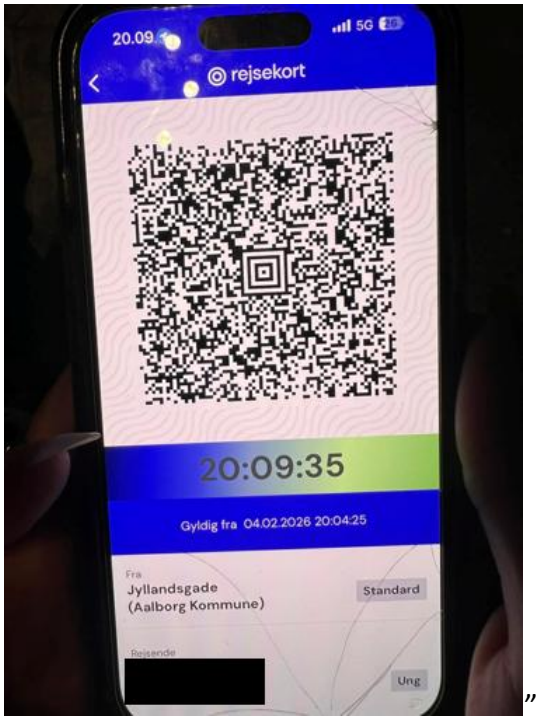
Detaljer

Detaljer | Vis på kortet | Export: KML | Vis vinkestrækninger

2026-02-04 Bybus 2 (22800) 19:41 Hospitalsbyen (Aalborg Universitetshospital) -> Væddeløbsbanen (Skydebanevej / Aalborg) (Scheduled)

« « « 1 » » »

Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst-tid (REALTID) (+sekunder)	Afgangs-tid (REALTID) (+sekunder)
1	851400702	Hospitalsbyen (Aalborg Universitetshospital)			19:44:06
2	851400902	Servicehuset (Aalborg Universitetshospital)	2026-02-04 19:42	19:45:02	19:45:02
3	851401002	Selma Lagerløfs Vej (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:44	19:45:55	19:46:20
4	851991602	AAU Fr. Bajers Vej (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:45	19:47:54	19:48:18
5	851991502	AAU Fibigerstræde (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:47	19:49:28	19:49:48
6	851991202	Pontoppidanstræde (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:48	*19:50:25*	19:50:25
7	851991302	Gigantium (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:49	19:51:27	19:51:47
8	851991402	Pendlerpladsen (Bertil Ohlins Vej / Aalborg)	2026-02-04 19:50	19:52:39	19:52:39
9	851009302	Scoresbysundvej (Universitetsboulevarden/Aalborg)	2026-02-04 19:51	19:53:34	19:53:34
10	851017602	Grønlands Torv (Universitetsboulevarden / Aalborg)	2026-02-04 19:53	19:54:33	19:54:59
11	851009202	Danalien (Sohngårdsholmsvej / Aalborg)	2026-02-04 19:55	19:56:54	19:57:14
12	851108204	Sohngårdsholmsparken (Sohngårdsholmsvej / Aalborg)	2026-02-04 19:56	19:57:57	19:58:48
13	851008902	Eternitten (Bornholmsgade / Aalborg)	2026-02-04 19:58	20:00:01	20:00:53
14	851210402	Karolinelund (Bornholmsgade / Aalborg)	2026-02-04 20:00	20:01:52	20:02:15
15	851012202	Jyllandsgade (Aalborg Kommune)	2026-02-04 20:02	20:04:14	20:04:34
16	851002706	Aalborg St. (Område A / John F. Kennedys Plads) (perron A5)	2026-02-04 20:04	20:05:30	20:07:22
17	851801204	Nytorv (Østeraagade / Aalborg) (perron D)	2026-02-04 20:06	20:09:16	20:09:40
18	851002401	Jomfru Ane Gade (Borgergade / Aalborg)	2026-02-04 20:08	20:10:45	20:11:10
19	851121901	Aalborg Vestby St. (Kastetvej / Aalborg Vestby St)	2026-02-04 20:10	20:12:51	20:13:12
20	851203301	Haraldslund (Kastetvej / Aalborg)	2026-02-04 20:12	20:14:21	20:14:39
21	851102201	Vestre Fjordvej (Kastetvej / Aalborg)	2026-02-04 20:13	20:15:22	20:15:40
22	851007301	Væddeløbsbanen (Skydebanevej / Aalborg)	2026-02-04 20:15	20:16:46	



"

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg ønsker hermed at fastholde min klage, da jeg mener, at der i den konkrete situation med

stor sandsynlighed er tale om en teknisk fejl i Rejsekort-appen, som jeg som forbruger ikke bør stilles til ansvar for.
Jeg steg på bussen ved Fibigerstræde sammen med fire andre personer. Mindst to af de øvrige anvendte også Rejsekort-appen, og præcis den samme fejl opstod for en af de personer, jeg rejste sammen med. Dette understøtter, at der ikke er tale om en individuel brugerfejl, men snarere et systemisk eller teknisk problem på det pågældende tidspunkt.
Jeg er loyal og hyppig bruger af Rejsekort, og jeg kunne aldrig finde på bevidst at undlade korrekt check-ind eller check-ud. Dette dokumenteres tydeligt af min vedhæftede rejsehistorik. Der er således intet mønster, der indikerer forsøg på snyderi.
Jeg finder det ikke rimeligt, at en passager forventes løbende at kontrollere, om Rejsekortappen
fungerer korrekt under hele busturen. Når man har foretaget check-ind via den officielle app, må man som forbruger have en berettiget forventning om, at registreringen fungerer korrekt uden behov for konstant overvågning.
Det er desuden veldokumenteret, at Rejsekort-appen tidligere har haft tekniske driftsproblemer. Rejsekort har selv offentliggjort tilfælde, hvor kunder ikke kunne checke ind, eller hvor appen ikke reagerede korrekt. Der har også været registrerede klager til ankenævn vedrørende fejl og misregistreringer i appen. Endvidere har andre brugere beskrevet situationer, hvor appen automatisk checkede ud eller registrerede rejser forkert, hvilket har medført kontrolafgifter trods korrekt intention om at betale.
Disse forhold viser, at tekniske fejl forekommer, og at risikoen for sådanne fejl ikke rimeligt kan overføres til den enkelte forbruger. Efter almindelige forbrugerretlige principper kan standardbetingelser ikke fritage en udbyder for ansvar i tilfælde af fejl i eget system. Det forhold, at det generelt er passagerens ansvar at være korrekt checket ind, kan ikke udstrækkes til også at omfatte ansvar for tekniske svigt i den digitale løsning, som udbyderen selv stiller til rådighed.

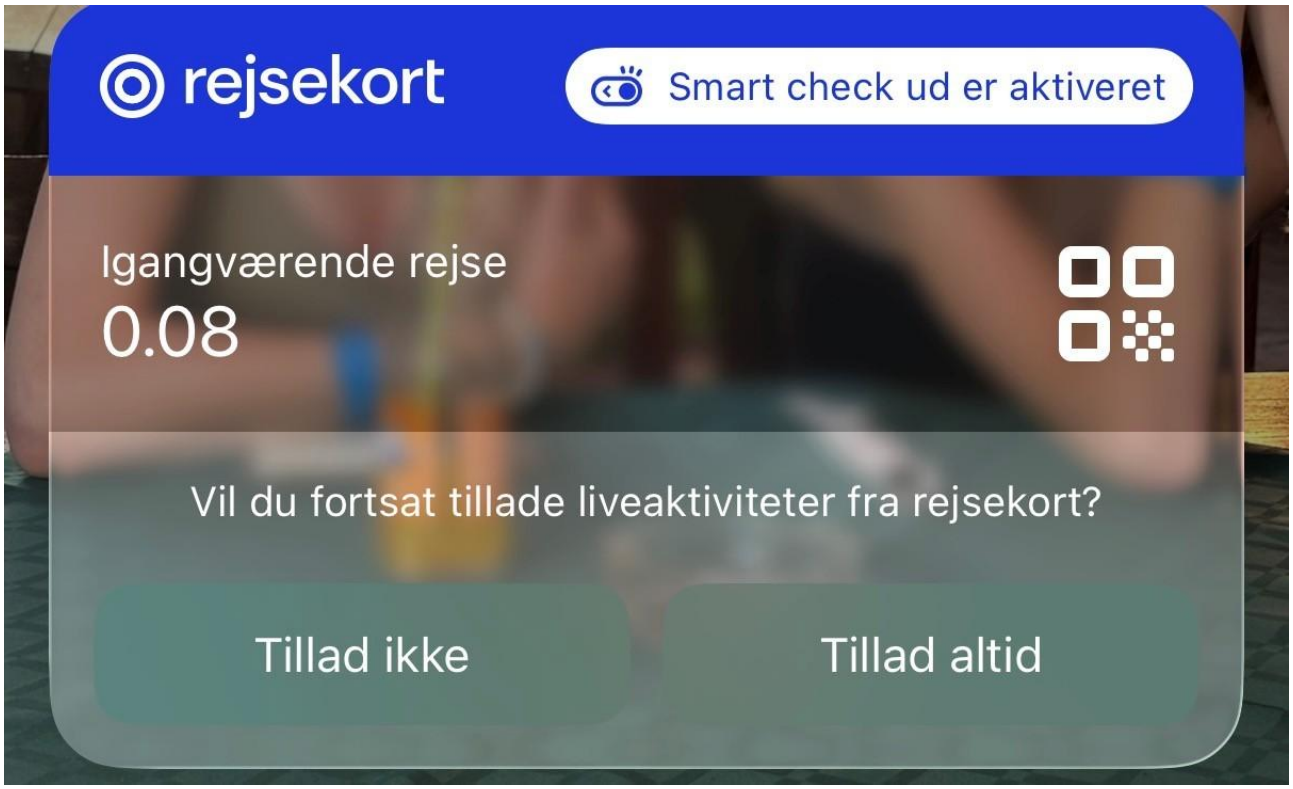
Jeg anmoder derfor om, at sagen vurderes ud fra en samlet rimelighedsbetragtning, herunder:
- At flere personer i samme situation oplevede identisk fejl
- At min rejsehistorik dokumenterer loyal og korrekt brug
- At der foreligger kendte og dokumenterede tekniske problemer med appen
- At det ikke kan anses for proportionalt at kræve konstant kontrol af en digital løsning under rejsen

På den baggrund mener jeg, at kontrolafgiften ikke bør opretholdes."

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Nedenstående billeder viser evt. driftproblemer de seneste 90 dage i Rejsekort som app.
Den 4.2.26 er der ikke tekniske problemer. Pilen i den sorte datoboks peger ned på den pågældende dag.

Man behøver ikke holde konstant øje med app'en. Når man er korrekt checket ind, vises følgende på telefonens skærm.



Opstår der afbrydelse i dataforbindelsen undervejs, bliver rejsen afsluttet. I så fald vil det oprindelige check-in ligge i kundens rejsehistorik."

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg bemærker, at trafikvirksomheden alene henviser til, at der ikke er registreret generelle driftsproblemer i Rejsekort-appen den pågældende dag. Dette kan imidlertid ikke dokumentere, at appen nødvendigvis har fungeret korrekt i den konkrete situation, jeg har beskrevet.
Trafikvirksomheden har således ikke dokumenteret, at der ikke kan være opstået en teknisk fejl i forbindelse med mit check-ind eller i kommunikationen mellem appen og systemet. Fraværet af registrerede systemnedbrud udelukker ikke lokale eller individuelle fejl i digitale løsninger.
Jeg bemærker samtidig, at trafikvirksomheden ikke har forholdt sig til den oplysning, jeg har fremlagt om, at andre passagerer i samme situation oplevede samme problem på samme

tidspunkt. Dette taler netop for, at der kan have været tale om en teknisk fejl og ikke en brugerfejl.
Det fremgår desuden af min fremlagte rejsehistorik, at jeg er en loyal og hyppig bruger af Rejsekort, og at jeg normalt foretager korrekt check-ind og check-ud. Der er derfor intet, der indikerer, at jeg skulle have haft til hensigt at rejse uden gyldig betaling.
Jeg har anvendt den officielle Rejsekort-app i god tro med henblik på at betale for min rejse. Når en passager benytter den digitale løsning, som trafikvirksomheden selv stiller til rådighed, må risikoen for eventuelle tekniske fejl som udgangspunkt bæres af udbyderen og ikke af den enkelte forbruger.
På den baggrund finder jeg ikke, at trafikvirksomheden har løftet bevisbyrden for, at kontrolafgiften er korrekt pålagt i den konkrete situation."

NT har efterfølgende undersøgt Rejsekort-appens log for den pågældende dag og fremlagt følgende korrespondance med Rejsekort Fraud Management:

Fra: [redacted]ntmail.dk>
Sendt: 17. marts 2026 11:12
Til: Rejsekort Fraud Management <fraud@rejsekort.dk>
Emne: Ønske om hjælp

Hej

Kan I evt. se om der har været problemer med at checke ind på Rejsekort-app d. 4.2.26 i tidsrummet 19.40-20.00?
Vil gerne have dokumentation på, at andre har kunnet checke ind.

Jeg har nedenstående kunde, som oplyser, at hun mente at være checket ind på et andet stop kl. ca. 19.47.
I service now kan jeg ikke se, der har været problemer, men det godtager kunden ikke.

Håber I kan hjælpe.

Med venlig hilsen

[redacted]

Nordjyllands Trafikselskab
John F. Kennedys Plads 1T, 3. Sal
9000 Aalborg

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.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på bussen ved stoppestedet, Fibigerstræde, som bussen forlod kl. 19:49:48. Kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet, Jyllandsgade, loggede sin påstigning til kl. 20.04.10 og noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren gennemførte først sit check ind i Rejsekort-appen kl. 20:04:25.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at gennemføre sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at checke ind, indtil passageren får øje på en kontrollør.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Klagerens anbringender om, at forsinkelsen med registrering af check ind skyldtes en teknisk fejl i Rejsekort-appen, kan ikke føre til et andet resultat, idet klageren havde ansvaret for at sikre sig, at hun var korrekt checket ind i appen inden påstigning. Det er ankenævnets opfattelse, at en buspassager, der ikke kan gennemføre check ind inden påstigning, enten må købe billet på anden vis eller spørge chaufføren til råds. Ankenævnet bemærker i endvidere, at NT har redegjort for, at der ikke var registreret driftsproblemer i Rejsekort-appen på tidspunktet for klagerens påstigning.

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 monopolliggnende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, 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
Nævnsformand