

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0093
- Klageren:** XX
2770 Kastrup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun checkede ind i Rejsekort-appen inden påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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 retshjælpsforsikring.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 16. januar 2026 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort-appen på sin telefon.

Klagerens rejse foregik med buslinje 250S, og kontrolløren loggede sin påstigning på bussen ved Hovedbanegården kl. 18:20:14. Bussen forlod stoppestedet kl. 18:20:24.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 18:20:34

Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med den begrundelse, at hun ikke havde swipet sit check ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften. Da Movia fastholdt kontrolafgiften, indbragte klageren sagen for ankenævnet.

I klageskema af 15. februar 2026 til ankenævnet har klageren anført:

*"Movia påtår, at jeg har tjekket ind 20 sekunder for sent.
Min rejsehistorik i app'en siger 18.20 - ingen angivelse af sekunder.
Kontrolafgiften er udstedt 18.26.02, hvilket er 6 minutter og 2 sekunder efter, at jeg er tjekket ind.
Movia har ikke på nogen måde dokumenteret, at jeg er tjekket for sent ind. Det er Movia, der har bevisbyrden for, at der er tjekket for sent ind, og den bevisbyrde har Movia ikke løftet.*

Ønsker at opnå: Jeg ønsker kontrolafgiften eftergivet"

Movia har i mail af 26. februar 2026 til ankenævnet redegjort for sagen således:

"Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 16.01.2026 kl. 18:20:14 i linje 250S ved Hovedbanegården, Tivoli for at foretage en billetkontrol.

Kontrolløren observerede, at klager i forvejen var siddende i bussen, da han steg på som sidste passager. Kontrolløren bemærkede også, at klager skulle have checket ind 20 sekunder efter hans påstigning jf. notatet.

Bemærkning	Kunden sidder i bussen da jeg stiger på som den sidste. Kunden checker ind 20 sekunder efter min påstigning Jeg ved ikke om kunden er steget på ved kbh h eller sidder fra tidligere stop
-------------------	---

Klager er enig i, at hun steg på ved Hovedbanegården, Tivoli og enig i, at hun checkede ind i bussen.

Fra klagers indsigelse:

Den 16. januar 2026, kl. 18.20 checkede jeg ind i bussen, linje 205S ved Hovedbanegården, Tivoli (Bernstorffsgade).

Da klager først checkede ind på bussen, modtog hun en afgift, der blev færdigt udstedt kl. 18:26:02.

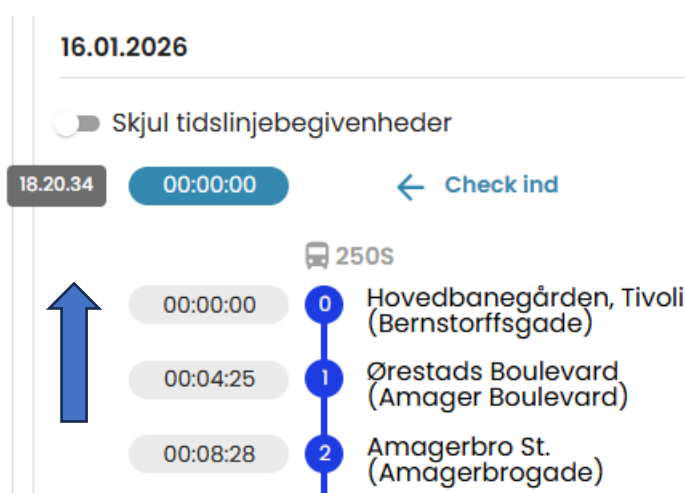
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	16-01-2026 18:20:14
Udstedt dato/tid	16-01-2026 18:26:02
Stået af	16-01-2026 18:29:30

Kommentarer og afgørelse

















Vi bemærker på klagers fremvisning i bussen, at C/i blev foretaget kl. 18:20:34.



Kl. 18:20:34 bekræftes af vores data fra rejsekortappen.



Af bussens turoversigt fremgår det, at bussen forlod Hovedbanegården kl. 18:20:24.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
22	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	 	18:20	18:20	18:19:46	18:20:24
23	Via (25403)	 	18:21	18:21		
24	Ørestads Boulevard (738)	 	18:25	18:25	18:25:07	18:25:17
25	Amagerbro St. (27527)	 	18:29	18:29	18:29:35	18:29:52
26	Øresundsvej (729)	 	18:30	18:30	18:31:13	18:31:40
27	Sundbyvester Plads (1217)	 	18:35	18:35	18:34:32	18:35:02
28	Via (49667)	 	18:38	18:38	18:37:48	18:37:48
29	Korsvejens Skole (1020)	 	18:38	18:38	18:38:04	18:38:18

På baggrund af tilgængelige data er det klart, at klagers check-in ikke kan anses som gyldig. Bussen forlod Hovedbanegården kl. 18:20:24, mens klager først foretog check-in via Rejsekort-appen kl. 18:20:34.

Kontrolløren steg på bussen kl. 18:20:14 og kunne ved påstigning konstatere, at klager allerede var ombord. De 20 sekunders forskel mellem kontrollørens påstigning og klagers check-in stemmer fuldstændigt overens med notatet i bemærkningsfeltet på afgiften og dokumenterer, at check-in skete efter rejsens start.

Dette underbygger, at kontrolafgiften er korrekt udstedt.

[...]

Movias konklusion

Kontrolløren observerede, at klager allerede var siddende i bussen ved hans påstigning som sidste passager. Det fremgår af notatet på afgiften, at klager først foretog check-in 20 sekunder efter kontrollørens påstigning.

På baggrund af de tilgængelige data er det klart, at klagers check-in ikke kan anses som gyldig. Bussen forlod Hovedbanegården kl. 18:20:24, mens klager først checkede ind via Rejsekort-appen kl. 18:20:34. Tidsforskellen stemmer fuldt overens med kontrollørens bemærkning og dokumenterer, at check-in skete efter rejsens start.

Klager har tilstået kendsgerningen om, at check-in blev foretaget på bussen, hvilket understøtter sagen yderligere.

Det er altid passagerens eget ansvar at planlægge rejsen, så kravene om gyldig billet og korrekt check-in overholdes. At løbe mod bussen uden at være sikker på at kunne checke ind sker på passagerens egen risiko. Movia kan ikke holdes ansvarlig, hvis bussen forlader stoppestedet, da det er den rejsendes ansvar at kunne planlægge sin rejse hensigtsmæssigt.

Movia kan heller ikke vide, om der var foretaget check-in, hvis ikke en kontrollør var til stede på bussen.

På baggrund af ovenstående fastholder Movia, at kontrolafgiften er korrekt udstedt."

Hertil har klageren i mail af 13. maj 2026 til ankenævnet anført:

"Klagen fastholdes.

Det fremgår af min kvittering, at jeg er checket ind kl. 18.20, hvilket må lægges til grund er kl. 18.20.00. Af den fremlagte dokumentation fremgår, at kontrolløren er steget på kl. 18.20.14, hvilket er 14 sekunder efter, jeg er checket ind, samt at bussen er startet kl. 18.20.24, hvilket er 24 sekunder efter, jeg er checket ind.

Det fastholdes endvidere, at jeg løb efter bussen, fordi jeg stod helt oppe forrest ved stoppestedet, men fordi der holdt flere busser, måtte jeg løbe ned til denne bus, der holdt allerbagerst. Jeg blev af kontrolløren opfordret til at klage, for som han sagde "Du ligner ikke en, der prøver at snyde." Jeg fik endvidere oplyst, at der ved behandlingen af klagen ville blive lagt vægt på, om der var registreret andre forseelser. Dette er imidlertid ikke tilfældet, idet jeg ikke har overtrådt reglerne siden 2004, hvor jeg ved en fejl havde talt forkert antal zoner og derfor klippet et klip for lidt."

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 bussen holdt ved Hovedbanegården i tidsrummet mellem kl. 18:19:46 og kl. 18:20:24. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 18:20:14 og noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren swipede først sit check ind 20 sekunder efter kontrollørens påstigning og 10 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket alt taget i betragtning 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, 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.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler:

"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 monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningssskadelige, 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 trafikkselskaber § 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 swipecheck 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 swipecheck 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