

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0103

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at Rejsekort-appen ikke virkede på hendes telefon, da hun skulle rejse, subsidiært at Movia skal dække klagerens udgift til klagegebyr til ankenævnet

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-

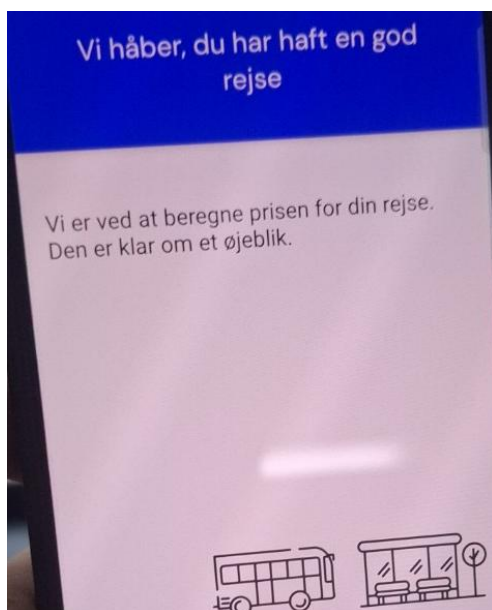
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 29. januar 2026 med Movias buslinje 6A. Klageren steg efter det oplyste på bussen ved Nørreport St., som bussen forlod kl. 14:56. Ifølge klageren havde hun inden påstigning forsøgt at checke ind i Rejsekort-appen, men kunne ikke checke ind, da appen var fastfrosset på en side, hvor appen var i gang med at beregne prisen for en tidligere rejse.

Under rejsen kom der billetkontrol i bussen. Kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet Ægirs-gade kl. 15:06. Ved kontrollen kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, men fremviste det skærbillede, som Rejsekort-appen viste:



Klageren blev derfor kl. 15:10 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende billet.

Klageren gjorde efterfølgende gældende, at hun ikke havde kunnet foretage check ind, fordi Rejsekort-appen ikke fungerede korrekt. Movia har indhentet oplysninger fra Rejsekorts Fraud-afdeling, som oplyste, at appen formentlig afventede færdigbehandling af en tidligere rejse, og at der ikke var registreret noget check ind på den omhandlede rejse.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Appen virkede ikke. Jeg bruger ikke offentlig transport ret ofte, men sidst jeg skulle på, duede mit rejsekort ikke, og buschaufføren sagde jeg skulle bruge appen. Det har jeg så gjort i et par dage, hver gang jeg skulle bruge den, har jeg haft problemer med den blev stuck på en side. Idag kom den aldrig fra den her side, og den har været frosset hele turen, og resten af dagen. Jeg har gentagende gange prøvet at genstarte appen og har taget billeder af at den ikke kommer nogen vegne. Jeg har fotodokumentation med tidsstemppler på, at appen ikke kom nogen vegne, ligeledes tog kontrolløren billeder af appen både før og efter jeg prøvede at genstarte den. Jeg har yderligere en SMS fra dagen før hvor jeg ikke kunne tjekke ud, og jeg derfor fik en SMS fra rejsekort kl 1 om natten om, at de havde tjekket mig ud, grunden den lange tid, jeg havde været checket ind. Jeg klager, fordi jeg ikke mener, det er rimeligt at have en app, der er så upålidelig. Jeg

prøvede under transport og undersøge mine andre muligheder for billet, men fandt ikke løsningen inden kontrolløren kom forbi, og jeg mener ikke, man kan kræve, at alle skal indlægge et kvarter ved hver rejse, i tilfælde af appen ikke virker. Efter at spørge rundt hos venner og bekendte, kan jeg forstå, at flere har samme problemer, og at de er kommet frem til at bruge dsb appen, som jeg vil gøre fremadrettet. Jeg håber i vil overveje medhold, da jeg vil forvente en pålidelig app, og i det tilfælde, at det ikke er noget de kan tilbyde, så skulle de holde sig til et fysisk kort istedet. Jeg vil have bøden annulleret, og hvis ikke det, så kan jeg se jf. tidligere sag 25-0211, at movia har dækket sagsomkostningerne, så hvis ikke jeg kan få fuldt medhold i sagen, så ser jeg gerne delvist medhold, hvor de dækker sagsudgifterne.”

Indklagede anfører bl.a. følgende:

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

Hendes sag vedrører, at hun ved billetkontrollen ingen billet havde at fremvise andet end en skærmmeddelelse, der viste, at appen var i gang med at beregne prisen for en tidligere rejse. Rejsekort Fraud oplyser os om, at klager må have lukket sin app ned, inden appen havde nået at færdigbehandle rejsens pris for den tidligere rejse. Der vil i disse situationer gå noget tid, før man igen kan foretage check ind på en ny rejse. Derfor er rådet fra dem, at man venter med at lukke appen ned, til prisen er færdigberegnet.

Vi henviser til, at det er kundens ansvar i alle tænkelige situationer at sikre sig inden påstigning, at ens mobilprodukt i form af blandt andet mobilbillet, digitalt check-ind, pendlerkortsfornyelse og andre mobile produkter er erhvervet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på buslinje 6A ved Ægirsgade den 29.01.2026 kl. 15:06:31 for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren oplyste, at klager allerede sad i bussen ved påstigning, og at hun skulle have haft problemer med sin app.

Kunden sad allerede i bussen da jeg steg på og havde ingen billet. Fordi [redacted] 29-01-2026 16:02:47 hendes rejsebillet ikke virkede. Så det selv at være gang hun lukker appen ned og åbner den op igen komme3 den skærm fra. Hun kendte ikke til dsb appwn. [redacted]

Klager oplyser at være steget på ved Nørreport St.

Hvor steg du på bussen?: Nørreport

Vi bemærker, at dette var 7 stop og knap 10 minutter tidligere.

Klager fik i dette tidsrum ikke købt billet på anden vis, ligesom hun ikke gik til chaufføren.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Nørreport St. (50460)	● ●	14:57	14:57	14:54:53	14:56:53
2	Georg Brandes Plads (7026)	● ●	14:58	14:58	14:59:07	14:59:20
3	Sølvtorvet (6022)	● ●	14:59	14:59	14:59:51	15:00:23
4	Rigshospitalet Syd (6023)	● ●	15:02	15:02	15:02:11	15:02:38
5	Nørre Campus (7030)	● ●	15:03	15:03	15:03:30	15:03:48
6	Arresøgade (7031)	● ●	15:04	15:04	15:04:17	15:04:28
7	Jagtvej (7032)	● ●	15:05	15:05	15:05:29	15:05:41
8	Ægirsgade (7033)	● ●	15:06	15:06	15:06:23	15:06:38

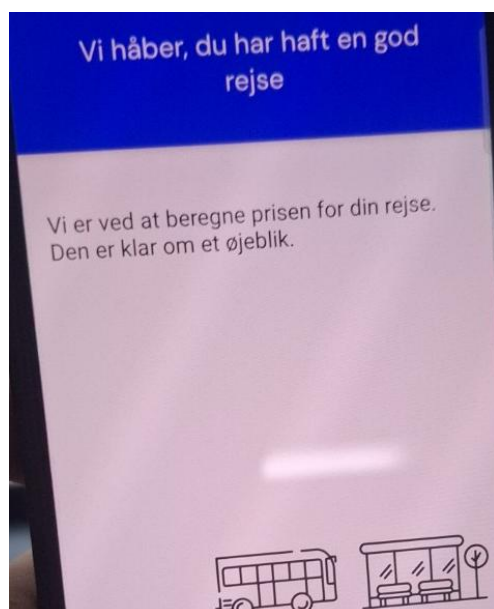
Med begrundelsen ”Ingen billet fremvist” fik hun kl. 15:10:10 udstedt en afgift.

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

Stop	Ægirsgade
Påstigning	29-01-2026 15:06:31
Udstedt dato/tid	29-01-2026 15:10:10
Stået af	29-01-2026 15:11:38

Kommentarer og afgørelse

Meddelelsen på klagers skærm fra bussen viser, at appen var ved at beregne en tidligere rejses pris.



Klager kontaktede os samme dag, den 29.01.2026, og bebrejdede appen for at være problemet.

Klager: ”Appen virkede ikke. Jeg bruger ikke offentlig transport ret ofte, men sidste jeg skulle på, duede mit rejsekort ikke, og buschaufføren sagde jeg skulle bruge appen. Det har jeg så gjort i et par dage, hver gang

jeg skulle bruge den, har jeg haft problemer med den blev stuck på en side. Idag kom den aldrig fra den her side, og den har været frosset hele turen.”

Vi sendte den i høring hos Rejsekort Fraud, der gav os følgende besvarelse:

Rejsekort Fraud: ”Der er formentlig sket det, at kunden har lukket appen, inden appen har færdigbehandlet check ud om morgenen.

Da kunden åbner appen igen om eftermiddagen står billedet og appen stadig og venter på at færdigbehandle rejsen.

Der kan i disse situationer gå lidt tid inden appen, igen er klar til at foretage check ind.

Rådet til kunden er først at lukke for appen, når rejsen er færdigbehandlet og der er beregnet en pris for rejsen.

Der er ikke foretaget check ind på den nævnte rejse, så vi har ingen relevante oplysninger i forbindelse med rejsen om eftermiddagen.”

Vi læser alt i alt på deres skriv, at problemet med klagers app skyldes, at appen blev lukket, inden en tidligere rejse var fuldt færdigbehandlet. Når appen åbnes igen senere, kan den stadig vise skærmen, der venter på at færdigbehandle den tidligere rejse, hvilket kan forhindre, at nye check-ins registreres med det samme.

Fra Fraud’s vurdering fremgår det også, at der i sådanne situationer kan gå lidt tid, før appen igen er klar til at foretage check-in, og at kunden derfor skal sikre sig, at appen først lukkes, når rejsen er fuldt behandlet, og prisen er beregnet.

Movia noterer endvidere, at der ikke er registreret noget check-in på den pågældende rejse, hvilket bekræfter, at klager ingen gyldig rejsehjemmel havde.

Rejsekorthistorik:

Fra klagers Rejsekorthistorik kan vi se, at hun samme dag foretog en rejse, der sluttede kl. 07:11.

Vi forestiller os, at det er den rejse, Rejsekort Fraud henviser til i deres høringssvar.

Dato	Fællesskabet	Rejse	Betalingsprofil	Udgifter i alt
29.01.2026	DK-rejsekort	06.43 Landsdommervej (Frederiksborgvej) 07.11 Christianshavn St. (Metro)	Personlig	19,00 kr.
28.01.2026	DK-rejsekort	19.17 Christianshavn St. (Metro) 19.43 Landsdommervej (Frederiksborgvej)	Personlig	19,00 kr.
28.01.2026	DK-rejsekort	06.43 Bispevej (Frederiksborgvej) 07.01 Kongens Nytorv St. (Metro)	Personlig	19,00 kr.
27.01.2026	DK-rejsekort	19.13 Nørreport St. (Nørre Voldgade) 19.29 Hulgårds Plads (Frederikssundsvej)	Personlig	17,60 kr.
27.01.2026	DK-rejsekort	15.26 Christianshavn St. (Metro) 15.29 Kongens Nytorv St. (Metro)	Personlig	23,75 kr.

Til dette har klageren anført:

”De skriver i deres svar, at jeg har lukket appen da den har forsøgt at beregne pris, det har jeg to kommentarer til:

- Der er en væsentlig forskel på om man med lukket appen mener, at jeg er gået væk fra appen eller at jeg har genstartet appen. Jeg har i det her tilfælde gået væk fra appen, altså ikke

genstarter/lukket baggrundsprocesserne for appen, fordi jeg skulle bruge min telefon til andre ting, blandet andet at komme ind i bygningen på min arbejdsplads, som er hvor jeg var på vej hen, da jeg tog metroen

- De skriver der vil "gå noget tid" før man kan tjekke ind igen, som de selv skriver var min tur om morgenen afsluttet kl 7.11 og jeg forsøgte at bruge den igen mellem 15-16 om eftermiddagen, vil det sige, at jeg skal sørge for at have appen åben (altså ikke genstartet) i mere end de 8 timer, der er tale om her? Burde en app som er til brug i transportmidler ikke være mere pålidelig/have bedre responstider end dette?

Dernæst, som skrevet af kontrolløren kendte jeg ikke til andre betalingsmuligheder, og som beskrevet forsøgte jeg i bussen at få appen til at virke/finde ud af, hvad jeg så kunne gøre.

De skriver jeg skulle have taget kontakt til buschaufføren, det der ikke er med her, er at bussen var fuldkommen proppet, og at jeg ikke ved, hvordan jeg skulle være kommet op til chaufføren. Da kontrolløren ankom havde jeg lige nået at få et sæde, og forsøgte at søge videre på mulighederne. Jeg forstår, at kontrolløren er formået at komme igennem bussen, men folk flytter sin for kontrollere, og da jeg kiggede gennem bussen, så jeg det ikke muligt at komme op til chaufføren.

Til sidst, synes jeg overordnet set, at det er for dårligt at en app performer så dårligt, at man gentagne gange ser det her problem, og at argumentet med, at man kan benytte en anden betalingsmetode til hver en tid, kan benyttes. Hvor mange betalingsmuligheder er det meningen, man skal have, og hvor rimelig er det, at man skal have flere, fordi den ene app, der stilles til rådighed virker for dårligt?

Som jeg også skrev i min oprindelige henvendelse til Movia, så kan jeg dokumentere, at havde haft problemer med appen så sent som dagen før, hvor jeg ikke kunne tjekke ud, og modtog en sms om natten om at de havde tjekket mig ud, fordi jeg ikke havde gjort det. Ligeledes så jeg det problem jeg oplevede den her dag, med manglende beregning af betaling, hver gang, jeg skulle bruge appen, heldigvis forsvandt denne mens jeg var på vej til mit næste transportmiddel.

Yderligere viser den dokumentation de har sendt, at beregningen af turen faktisk er sket, og står til 19 kroner, det fortæller mig, at den faktiske baggrundsproces for beregning er sket, men der er tale om en visningsfejl, som jeg ikke har kunne komme væk fra, heller ikke ved genstart, det burde være muligt med sådan en app."

Til dette har indklagede anført:

"Det lægges til grund, at klager forud for påstigning var bekendt med, at der ikke var foretaget check-in, og dermed ikke var i besiddelse af gyldig billet ved rejsens start.

Det er Movias klare vurdering, at en passager i alle situationer må forvente udstedelse af kontrolafgift, hvis der foretages påstigning af bus velvidende, at der ikke foreligger gyldig billet.

Klagerens anbringender om app-anvendelse, herunder at telefonen tillige skulle anvendes til adgangsforhold på arbejdsplads, er sagen uvedkommende. Det er til enhver tid den rejsendes ansvar at sikre gyldig billet inden påstigning, og i tilfælde hvor dette ikke er muligt, påhviler det den rejsende at anvende alternative betalings- eller billetformer.

Det forhold, at bussen var fyldt, kan heller ikke tillægges betydning for sagens udfald. En sådan omstændighed ændrer ikke ved pligten til at sikre gyldig billet og kan heller ikke begrunde manglende henvendelse til chauffør eller anvendelse af alternative løsninger, herunder næste afgang eller anden købsmulighed.

Movia skal kraftigt præcisere, at det ikke kan accepteres som praksis, at passagerer stiger på bus uden forudgående sikring af gyldig billet og efterfølgende henviser til app-problemer eller praktiske forhold som

forklaring. En sådan tilgang vil underminere hele det selvbetjeningsbaserede billetsystem, idet enhver manglende betaling i givet fald ville kunne forklares retrospektivt med tekniske eller praktiske forhold. Det bemærkes afslutningsvist, at ophold i bussen i op til 10 minutter uden at søge vejledning hos chauffør eller på anden måde sikre billetanskaffelse, efter fast praksis, berettiger til udstedelse af kontrolafgift."

Til dette har klageren anført:

"Jeg forstår deres argument.

Mit er fortsat, at jeg synes der er en grænse for, hvor dårlig performance en app kan have før det er rimelig overfor brugeren.

Og da jeg ikke kunne få appen til at fungerer, selvom det var over 7 timer siden, jeg havde brugt den sidst, med den forklaring, at jeg havde lukket den ned, synes jeg er for dårlig performance til, hvad de kan tillade sig at levere.

Om det er årsag nok til at bøden frafalder, eller i hvert fald dækkes af en anden end mig, vil jeg lade være op til klagenævnet, da det vel netop er det punkt, der er diskussionen her.

Jeg blev jo informeret om af konduktøren, at der fandtes dsb appen, og derfor har jeg nu gået over til den, da jeg ikke kan stole på den anden. Den har jeg haft ingen problemer med, og kan forstå på min omkreds, at jeg ikke er den eneste, der har problemer med rejsekortsappen."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, idet der ikke var foretaget check ind i Rejsekort-appen til den pågældende rejse.

Ifølge klageren oplevede hun problemer med Rejsekort-appen. Dette kan imidlertid ikke føre til et andet resultat. Ved problemer med at anvende Rejsekort-appen påhviler det passageren at sikre sig gyldig rejsehjemmel på anden vis, eksempelvis ved køb af billet gennem en anden salgskanal eller ved at rette henvendelse til chaufføren ved påstigning med henblik på kontant billetkøb eller vejledning om andre muligheder for billetkøb.

Ankenævnet lægger desuden vægt på, at klageren var bekendt med, at der ikke var foretaget et gyldigt check ind, inden hun steg på bussen, og at hun efter det oplyste rejste i omkring 10 minutter og forbi 7 stoppesteder uden at have skaffet sig anden gyldig rejsehjemmel eller rettet henvendelse til chaufføren.

På den baggrund finder ankenævnet, at Movia var berettiget til at pålægge klageren kontrolafgiften på 1.000 kr.

Ankenævnet finder yderligere, at der ikke er grundlag for at pålægge Movia at godtgøre klagerens udgift på 160 kr. til klagegebyret til ankenævnet.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af

den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere.

Forbrugerrepræsentanterne finder, at denne sag illustrerer én af de udfordringer, som mange passagerer møder. Når trafikselskaberne opfordrer passagererne til at anvende digitale løsninger, bør passagererne i rimeligt omfang kunne have tillid til, at disse fungerer, uden samtidig at skulle sikre sig adgang til alternative betalingsmuligheder.

I den konkrete sag mener forbrugerrepræsentanterne derfor, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at kontrolløren ligeledes konstaterede problemer med den app, som klageren forsøgte at anvende.”

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 375 kr. til børn 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 monopol-lignende 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 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. 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
Nævnshoved