

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 26-0114                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>1174 København                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | Movia<br>29 89 65 69                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning                                                                                                                                                    |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans telefon kortvarigt manglede forbindelse, hvorfor check ind først blev gennemført efter påstigning<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Andreas Sabroe<br>Dorthe Thorup<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang                                                                                                         |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren blev den 12. februar 2026 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. i Movias buslinje 150S, idet hans check ind i Rejsekort-appen først blev registreret efter påstigning.

Bussen forlod Universitetsparken kl. 17:02:48, mens klagerens check ind blev registreret kl. 17:02:53.

Klageren gør gældende, at han forsøgte at checke ind inden påstigning, men at hans telefon kortvarigt mistede forbindelsen ved skift fra wi-fi til mobildata, hvorfor check ind først blev gennemført få sekunder senere.

Movia fastholder kontrolafgiften og henviser til, at det efter de gældende regler er passagerens ansvar, at check ind er endeligt gennemført inden påstigning.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Den ca. kl. 17:02 forsøgte jeg at checke ind i appen inden påstigning. I det øjeblik jeg steg på bussen, mistede min telefon kortvarigt forbindelsen i skiftet fra [KU universitetets wi-fi] til mobildata. Som følge af denne korte forbindelsesforsinkelse blev check ind først fuldt gennemført/registreret få sekunder senere.

Movia oplyser, at bussen forlod stoppestedet kl. 17:02:48, og at mit check ind fremgår registreret kl. 17:02:53 (5 sekunder efter). Jeg bestrider ikke de tidsstempler, der fremgår af Movias system, men jeg bestrider, at dette skal sidestilles med bevidst for sen indtjekning. Forsinkelsen skyldtes et teknisk/netværksproblem og ikke et forsøg på at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolløren oplyste mig i situationen, at jeg burde klage, netop fordi det fremstod som et forbindelsesproblem.

Jeg vil også tilføje, at jeg tager samme bus og samme tur hver dag (begge veje). Jeg checker konsekvent ind og ud korrekt, og Movia bør kunne verificere dette mønster i min rejsehistorik. Det understøtter, at jeg ikke havde til hensigt at undgå betaling, og at denne situation var en enkeltstående hændelse forårsaget af en kort teknisk forsinkelse.

Jeg anmoder om, at sagen vurderes konkret ud fra, at jeg initierede check ind inden påstigning, og at den endelige registrering blev forsinket få sekunder pga. forbindelse.

Jeg giver samtykke til, at Movia og ankenævnet må indhente og behandle nødvendige elektroniske logs vedrørende denne rejse og mit check ind.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften (26008074) annulleres/bortfalder.

Hvis ankenævnet ikke kan give fuldt medhold, anmoder jeg subsidært om, at afgiften nedsættes eller at der anvendes en mere rimelig løsning, da check ind blev påbegyndt inden påstigning og kun blev registreret få sekunder senere pga. en teknisk forbindelsesforsinkelse."

### **Indklagede anfører bl.a. følgende:**

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26008074, som blev udstedt den 12.02.2026 i buslinje 150S. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Hans sag omhandler, at han først checkede ind på rejsekortappen, efter at han var steget på bussen.

### **Kontrolafgiften**

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 12.02.2026 kl. 17:02:42 i linje 150S på Universitetsparken for at foretaget en billetkontrol. Kontrolløren bemærker, at klager steg på ved samme stoppested.

Kunden steg på bussen i samme stoppested lige som mig. [REDACTED] 12-02-2026 17:26:12

Klager bekræfter dette i sin indsigelse.

**Where did you board the bus?:** Universitetsparken

Da klager først checkede ind efter sin påstigning, modtog han en kontrolafgift, der var udstedt kl. 17:12:01.

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| Stop             | Universitetsparken  |
| Påstigning       | 12-02-2026 17:02:42 |
| Udstedt dato/tid | 12-02-2026 17:12:01 |
| Stået af         | 12-02-2026 17:26:48 |

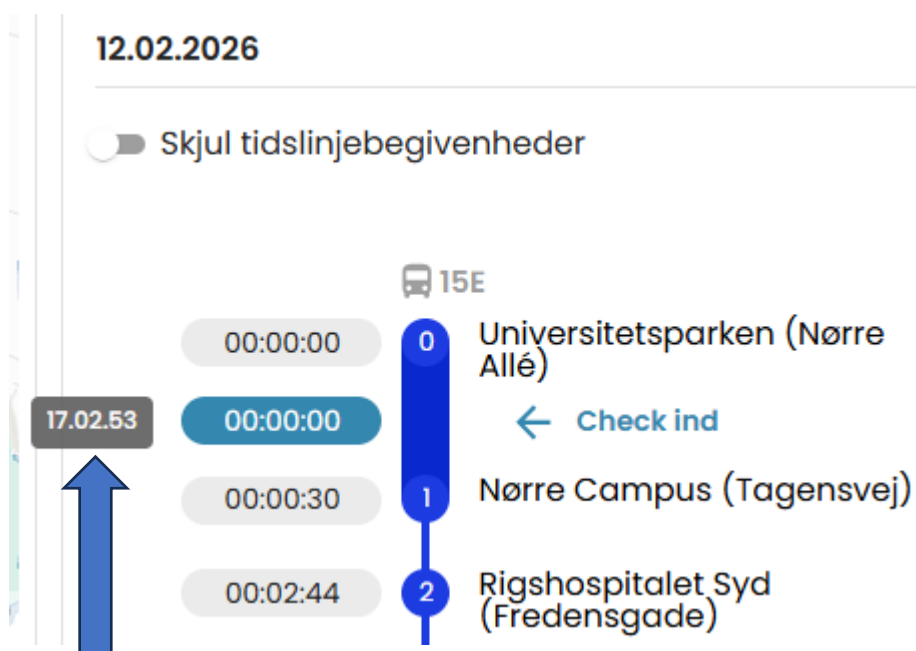
Kontrolafgiften er udstedt, fordi klager først foretog sit digitale check-in efter påstigning, hvilket betyder, at der ikke forelå gyldig billet ved rejsens begyndelse. Ifølge gældende regler for brug af rejseapps skal check-in ske inden man stiger på bussen, og det er således passagerens eget ansvar at sikre, at billetten er korrekt aktiveret og gyldig inden indstigning.

### **Kommentarer og afgørelse**

Vi bemærker, at klagers C/i jf. fremvisningen blev foretaget kl. 17:02:53.



Dette bekræftes af vores data fra vores system fra rejsekortappen.



På bussens turoversigt forneden ses det, at bussen forlod Universitetsparken kl. 17:02:48. Klager checkede derfor ind 5 sekunder, efter bussen havde forladt dette stop.

| #  | Stoppested                   | Stopindikator | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|----|------------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 10 | Hans Knudsens Plads (1406)   | ● ●           | 16:59    | 16:59    | 16:58:45  | 16:58:56  |
| 11 | Haraldsgade (1407)           | ● ●           | 17:00    | 17:00    | 16:59:38  | 16:59:38  |
| 12 | Vibenshus Runddel St. (2693) | ● ●           | 17:01    | 17:01    | 17:00:53  | 17:01:28  |
| 13 | Universitetsparken (6016)    | ● ●           | 17:03    | 17:03    | 17:02:33  | 17:02:48  |
| 14 | Nørre Campus (6017)          | ● ●           | 17:05    | 17:05    | 17:04:36  | 17:04:45  |
| 15 | Rigshospitalet Syd (6018)    | ● ●           | 17:06    | 17:06    | 17:05:42  | 17:05:56  |
| 16 | Sølvtorvet (28274)           | ● ●           | 17:08    | 17:08    | 17:08:13  | 17:08:13  |
| 17 | Nørreport St. (6584)         | ● ●           | 17:11    | 17:11    | 17:10:27  |           |

#### Uddrag fra klagegrundlaget

*"Jeg tjekkede ind, inden jeg gik ombord, men så snart jeg steg på bussen, mistede min telefon forbindelsen til universitetets wi-fi, og det tog et par sekunder, før jeg var helt tjekket ind i appen."*

Ankenævnet har nævnt, at internetforsinkelse ikke fritager én fra at checke ind inden påstigning. Det fremgår desuden tilstrækkeligt tydeligt på appen, at man skal swipe inden påstigning.

Vi henviser til Ankenævnets afgørelse i sag 25-0489.

*"Kontrolafgiften på 1.000 kr. blev udstedt, da check ind skal ske inden påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. Ankenævnet vurderede, at internetforsinkelse ikke fritager for reglen, og at oplysningerne i appen om at swipe inden påstigning er tilstrækkeligt tydelige."*

Vi henviser også til § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler:

*"Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt."*

#### Movias konklusion

På baggrund af de foreliggende oplysninger og tidsstempler konstateres det, at klager først checkede ind kl. 17:02:53, hvilket var 5 sekunder efter, at bussen havde forladt Universitetsparken kl. 17:02:48. Både klager og kontrolløren har erkendt, at klager steg på bussen på dette tidspunkt.

Reglerne om check-ind fremgår tydeligt på appens forside og i de gældende betingelser, som brugeren accepterer ved anskaffelse af appen. Det er således klagers eget ansvar at sikre, at check-ind er gennemført korrekt, inden påstigning på bussen. Eventuelle forsinkelser i internettjenesten fritager ikke for dette ansvar, jf. Ankenævnets afgørelse i sag 25-0489.

Movia har ingen grund til at antage, at klager har haft til hensigt at snyde, men kontrolafgiften udstedes på baggrund af, om gyldig billet kan fremvises ved kontrolsituationen. Da klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, fastholdes kontrolafgiften."

### **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 gennemfører 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 forlod stoppestedet, Universitetsparken, kl. 17:02:48, mens klagerens check ind blev registreret kl. 17:02:53.

Klageren gennemførte således først sit check ind 5 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket jf. rejsereglerne er for sent.

Klagerens anbringende om, at hans telefon kortvarigt var uden forbindelse, kan ikke føre til et andet resultat, da det påhviler passageren at sikre, at check ind er gennemført inden påstigning.

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.

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 kontrolafgiftens 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](http://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](http://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.

„

„

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebe- grænsninger 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