

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0119

Klageren: XX
2700 Brønshøj

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i Rejekort-appen efter påstigning

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind i appen inden påstigning, men grundet forsinkelse i appen, blev check ind først registreret efterfølgende

Indklagede fastholder kontrolafgiften

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 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 30. april 2026 med Movias buslinje 350S.

Ifølge oplysninger fra Movia steg klageren på bussen ved stoppestedet Husumvej. Bussen afgik fra stoppestedet kl. 11:28:39.

Til rejsen anvendte klageren Rejsekort-appen. Af oplysningerne fra Rejsekort-app-systemet fremgår det, at check ind blev registreret kl. 11:28:45.

Ved kontrol i bussen kl. 11:31:31 kunne det konstateres, at klagerens check ind var foretaget efter bussens afgang fra stoppestedet Husumvej. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren gjorde efterfølgende indsigelse mod kontrolafgiften og anførte, at han havde påbegyndt købet inden eller under påstigningen, men at registreringen først skete få sekunder senere som følge af tekniske forhold, herunder forsinkelse i appen, netværksforbindelsen eller serverbehandling. Klageren anførte endvidere, at han havde betalt den fulde rejsepris og ikke havde haft til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"At the time of the inspection, I had already purchased a valid ticket via Rejsekort before boarding the bus.

The inspectors indicated that, according to their system, the ticket was registered 6 seconds after the departure of the bus stop. A delay of a few seconds can reasonably be explained by network latency, server processing time, or synchronization differences between devices and the control system. It also can come from the opening of the app which takes some time, you will concede. There was no intention on my part to travel without a ticket or to evade payment. The ticket was paid in full, and no financial advantage was gained.

For these reasons, I do not believe this situation constitutes fraud or intentional fare evasion.

Given that a valid ticket was purchased and paid for, and considering that the 6-second discrepancy appears to be a minor technical delay rather than intentional misconduct, I respectfully request the full cancellation of the 1000 DKK fine.

If cancellation is not possible, I kindly ask Movia to reconsider the amount in light of the circumstances and apply a reasonable reduction in accordance with the principle of proportionality."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia considers the inspection fee to be correctly issued, as the complainant was unable to present a valid ticket when inspected on board.

On the day in question, the complainant completed the digital check-in **only after boarding the bus**, which is in clear violation of the regulations governing the use of the digital check-in app.

By downloading and using the app, the customer explicitly accepts the associated terms and conditions. These terms clearly stipulate and it is important to emphasize that check-in must be completed **prior to boarding**, consistent with the requirements for all other digital or mobile tickets.

This requirement is not only part of the accepted conditions but is also clearly displayed on the app's front page at the time of check-in, making it easy for users to be aware of this rule before starting their journey.

Therefore, we refer to the Joint National Travel Regulations § 2.4.2 where it is stated that it is the customer's own responsibility to ensure that the travel document has been received before boarding.

Inspection fee

On the day in question, the inspector boarded bus 350S at Nørrebro St. at 11:13:43. The inspector observed that the complainant was boarding five stops later at Husumvej. According to the inspector, complainant made the check in inside the bus.

Bemærkning	Kunden stod på husumvej og checker ind i bussen Og siger han ikke har noget id
-------------------	--

The complainant also states in his objection that he boarded the bus at Husumvej, exactly as noted by the inspector.

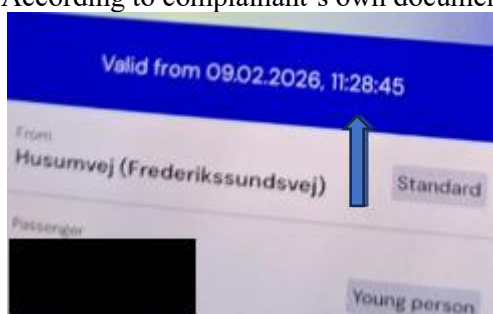
Where did you board the bus?: Husumvej

As the complainant completed the check-in after his boarding, an inspection fee was issued at 11:31:31.

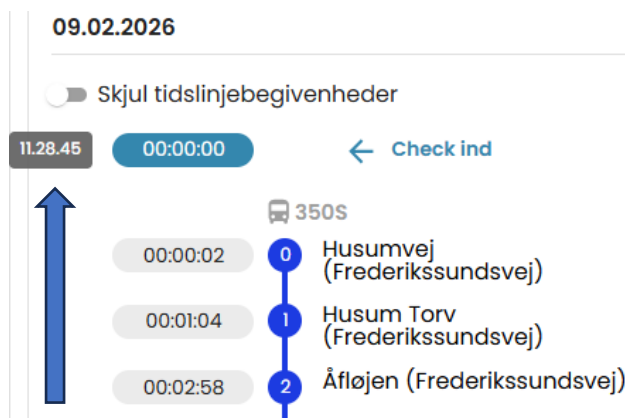
Stop	Nørrebro St.
Påstigning	09-02-2026 11:13:43
Udstedt dato/tid	09-02-2026 11:31:31
Stået af	09-02-2026 11:32:40

Comments and decisions

According to complainant's own documentation shown on the bus, the check-in took place at 11:28:45.



We found the complainant's C/i in our digital system. We can see that the C/i was made at **11:28:45**.



As can be seen from the bus's tour overview below, the bus departed Husumvej at **11:28:39**.

It is therefore a fact that the complainant checked in **6 seconds after** the bus had departed Husumvej.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
5	Nørrebro St. (52657)	● ●	11:15	11:15	11:13:33	11:14:25
6	Hulgårds Plads (2161)	● ●	11:18	11:18	11:18:47	11:19:08
7	Bellahøj (52838)	● ●	11:20	11:20	11:20:24	11:20:35
8	Brønshøj Torv (2022)	● ●	11:23	11:23	11:23:40	11:23:57
9	Veksøvej (2024)	● ●	11:25	11:25	11:25:48	11:26:02
10	Husumvej (2121)	● ●	11:28	11:28	11:28:18	11:28:39
11	Husum Torv (258)	● ●	11:29	11:29	11:29:55	11:30:14
12	Åfløjen (2164)	● ●	11:31	11:31	11:32:00	11:32:00
13	Elverhøjen (23)	● ●	11:33	11:33	11:33:42	11:34:07
14	Herlev Bymidte (260)	● ●	11:35	11:35	11:35:48	11:37:08

Excerpt from the complainant's appeal

"I got my ticket when i entered the bus, whenever i sat the control staff jumped on me and didn't care i got my ticket and asked me to pay the fine. My ticket is there, i had it while entering the bus."

A journey is considered to commence the moment a passenger boards the bus, regardless of whether the vehicle is stationary or already in motion.

Even if a valid ticket is subsequently received, it cannot be regarded as valid for inspection purposes if it was obtained only after boarding.

For digital check-in, it is explicitly required that the check-in is completed prior to boarding the bus. Should check-in occur after boarding, the passenger must expect that an inspection fee may be issued, even if the ticket later appears valid when presented to the inspectors.

The responsibility for ensuring that a valid ticket has been purchased or that digital check-in has been properly completed rests solely with the passenger.

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.

Til dette har klageren anført:

"I would like to add that in none of the documents sent by Movia was the acknowledgement of a certain technical time to process my ticket coming from the servers and connexion. Here, the transfer of data is not instantaneous and when talking about 6 seconds it needs to be thought about. I have taken it while boarding but it may seem that I've taken it later considering such method."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger på baggrund af de elektroniske registreringer til grund, at klagerens check ind i Rejsekort-appen ikke var gennemført inden påstigning, og at klageren derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse.

Af de fremlagte oplysninger fremgår det, at klagerens check ind blev registreret kl. 11:28:45, mens bussen afgik fra stoppestedet Husumvej kl. 11:28:39. Klagerens check ind blev således registreret 6 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet.

Det af klageren anførte om, at tidsforskellen kan skyldes tekniske forhold, netværksforsinkelse eller serverbehandling, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker, at det påhviler passageren at sikre, at check ind er gennemført inden påstigning.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker endvidere, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedsættes.

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 monopolniggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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 rejsebegrensninger 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