

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0136

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ud i stedet for skifte-check-ind

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der var tale om en fejl og ikke snyd

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnssformand, dommer Lone Bach Nielsen
Andreas Sabroe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 28. januar 2026 med buslinje 150S fra Vibenshus Runddel. Klageren oplyser, at hun ved påstigning forsøgte at checke ind, men ved en fejl kom til at checke ud på en kortlæser ved midterdørene, som hun troede var en check-ind-læser.

Ved kontrol ved Klampenborgvej kl. 13.23 blev hendes Rejsekort konstateret checket ud, og hun blev pålagt en kontrolafgift.

Klageren gør gældende, at der var tale om en fejl, at hun handlede i god tro og havde til hensigt at betale for rejsen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg er naturligvis bekendt med, at rejsekortsystemet er baseret på selvbetjening, og at det er passagerens ansvar at checke korrekt ind. I den konkrete situation forsøgte jeg netop at gøre dette ved påstigning ved Vibenshus Runddel. Jeg var i den klare overbevisning om, at jeg checkede ind, men det viste sig efterfølgende, at kortlæserne ved døren var indstillet til check ud. Jeg kom derfor ved en fejl til at checke ud i stedet for ind.

Bussen åbnede kun midterdørene ved stoppestedet, og flere passagerer - herunder mig - benyttede derfor standerne dér i den tro, at der var tale om indtjekning. Jeg havde derfor ingen anledning til at tro, at mit kort ikke var checket korrekt ind. Det var først i forbindelse med billetkontrollen, da kontrolløren scannede mit rejsekort, at jeg blev gjort opmærksom på, at kortet stod som checket ud.

Det var tydeligt, at jeg troede, jeg var checket ind, hvilket også blev bemærket af kontrolløren på stedet. Jeg sad med mit rejsekort fremme og havde ingen intention om at rejse uden gyldig billet. Jeg har altid for vane at checke korrekt ind, hvilket også kan dokumenteres ved min efterfølgende hjemrejse kort tid senere.

Jeg vil gerne understrege, at jeg naturligvis er villig til at betale for den rejse, jeg foretog, og gerne betaler den korrekte billetpris for busturen. Min klage vedrører derfor ikke betalingen for transporten, men den udstedte kontrolafgift.

Jeg finder det i denne situation urimeligt og uproportionalt, at der fastholdes en kontrolafgift på 1.000 kr. for en meget kort rejse, hvor jeg aktivt forsøgte at følge reglerne og handlede i god tro, men begik en fejl som følge af standernes indstilling.

På den baggrund vil jeg bede jer genoverveje sagen og annullere kontrolafgiften. Såfremt dette ikke kan imødekommes, vil jeg som minimum anmode om, at afgiften nedsættes til et mere rimeligt beløb, særligt taget i betragtning af at jeg er studerende, at der er tale om en kort rejse, og at jeg handlede i god tro."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26003931, som blev udstedt den 28.01.2026 i buslinje 150S.

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

Sagen vedrører, at klagers Rejsekort under den pågældende kontrol var checket ud og ikke ind i den aktuelle bus. Linje 150S har fem kortlæsere: to placeret forrest i bussen, to midterst og en bagerst. Vi kan se, at klager anvendte en af de to midterste check-ud-læsere, hvilket medførte, at hun checkede ud i stedet for ind.

Kortlæserne angiver tydeligt med store bogstaver "IND" og "UD", hvilken funktion der er aktiv. Check-ud i denne situation havde konkrete konsekvenser for klagers rejses pris, da hun minimum havde rejst tre ekstra zoner, hun ikke havde betalt for, da hun blev mødt af kontrolløren ved Klampenborgvej i zone 51. Kortlæserdriften fungerede optimalt på tidspunktet, og flere andre passagerer kunne uden problemer checke ind.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på buslinje 150S ved Klampenborgvej i zone 51 kl. 13:21:24 den 28.01.2026 i retning mod Kokkedal.

Klager oplyser i sin indsigelse at være steget på ved Vibenhush Runddel.

Hvor steg du på bussen?: Vibenhush Runddel St. (Lyngbyvej)

Vibenhush ligger syv stoppesteder og fire zoner før i zone 2.

Da klager ikke var checket ind, fik hun udstedt en kontrolafgift kl. 13:23:19 med årsagen "Rejsekort mgl. check ind".

Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Stop	Klampenborgvej
Påstigning	28-01-2026 13:21:24
Udstedt dato/tid	28-01-2026 13:23:19
Stået af	28-01-2026 13:54:47

Kommentarer og afgørelse

Buslinje 150S er en ordinær buslinje, hvor påstigning finder sted på klassisk vis af bussens forreste dør, hvorefter man checker ind på én af de to forreste kortlæsere. Enten i midten eller bagerst i bussen har man mulighed for at checke ud, når rejsen afsluttes på en af de to i midten eller den ene bagerst.

Check ind kan aldrig finde sted i midten eller bagerst. På kortlæserne står der angivet UD på ud-læserne og IND på ind-læserne. Den offentlige transport er et selvbetjeningssystem, hvor man som kunde selv skal sikre sig, at man anvender den korrekte stander.

Af klagers rejsekortoversigt ser vi på rejse 306, at klager forinden havde foretaget en rejse, der startede ved Frederiksberg St. og sluttede ved Vibenhush Runddel kl. 13:05, og som der blev betalt for. Kl. 13.22 blev klagers Rejsekort scannet af kontrolløren.

+	303	27-01-2026 07:38	Nørreport St.	07:43	Frederiksberg St.	-23,75	141,90
+	304	27-01-2026 09:01	Frederiksberg St.	09:07	Nørrebro St.	-23,75	118,15
+	305	27-01-2026 17:24	Nørrebro St.	17:32	Frederiksberg St.	-23,75	94,40
+	306	28-01-2026 12:48	Frederiksberg St.	13:05	Linje : 150S Vibenshus Runddel St.	-19,00	75,40
		28-01-2026 13:22	Kontrolmærke		Linje : 150S Klampenborgv/Hgør.Motorv.		75,40
		28-01-2026 13:22	Kontrolmærke		Linje : 150S Klampenborgv/Hgør.Motorv.		75,40
+	307	28-01-2026 14:49	Linje : 15E DTU/Rævehøjvej	15:09	Linje : 15E Nørreport St.	-44,00	
+		28-01-2026 15:09	Tank-op-aftale		Linje : 15E Nørreport St.	100,00	131,40
+	308	28-01-2026 16:26	Kongens Nytorv St.	16:33	Frederiksberg St.	-23,75	107,65

Ser vi nærmere på rejse 306, kan vi se, at klager checkede ud kl. 13:05:39 på den kortlæser, der havde koden 1342E3.

Transaktioner i denne handling

Transaktionsnr.	Transaktionstype	Datostempel
7064135387	Check ind	28-01-2026 12:48:13
7064310378	Check ud	28-01-2026 13:05:39

Transaktionsoverskrift

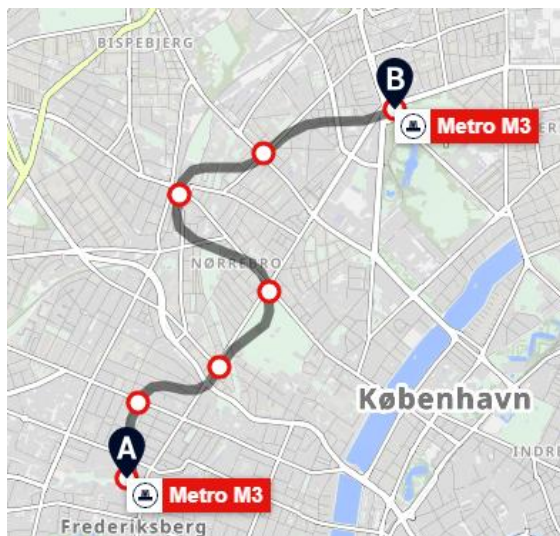
Transaktionsnr.	7064310378	Transaktionstype	Check ud
Transaktionsdato	28-01-2026 13:05:39	Modtagelsesdato	28-01-2026 17:50:09
Sted	Vibenshus Runddel St.	Udstyr	VAL_14698 - 1342E3
Sekvensnr.	791	Filnavn	1342E31P.75C

Vi kan se, at kortlæseren med denne kode, 1342E3, ganske rigtigt var én af de to midterste kortlæsere, der er af typen check-ud.

Vehicle 7914 @ 2026-01-28 13:04:00

		1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	5 (CU)
Stop	Tid	13465a	132b22	13384b	1342e3	133322
Rigshospitalet Syd (6018)	12:34:29	0	1	0	0	0
Sølvtorvet (28274)	12:34:32	1	0	1	0	0
Nørreport St. (6584)	12:38:51	0	0	0	1	0
Nørreport St. (50460)	12:56:24	3	1	0	0	0
Sølvtorvet (6022)	12:58:47	1	0	0	1	0
Rigshospitalet Syd (6023)	13:00:15	0	0	0	1	1
Vibenshus Runddel St. (1367)	13:05:31	2	1	1	1	0

Klagers forudgående rejse fra Frederiksberg St. til Vibenhush Runddel foregik udelukkende i zone 2, hvorfor der alene blev betalt for minimumstaksten svarende til to zoner.



Af buslinje 150S's køreplan fremgår det, at klager checkede ud i zone 2 ved Vibenhush Runddel og forblev i bussen frem til zone 51, hvor kontrolafgiften blev udstedt. Uden kontrol ville klager således på dette tidspunkt have undladt at betale for mindst tre zoner. Jf. bussens fortsatte rute kunne hun have sparet endnu flere zoner, hvis ikke en kontrollør var steget på.

150S Nørreport St. - Kokkedal St.

Rute	Zone	Stoppesteder
Nørre Voldgade	1	Nørreport St.
Sølvgade		Sølvtorvet
Tagensvej		Rigshospitalet Syd
Nørre Allé		Nørre Campus
Lyngbyvej		Universitetsparken
	2	Vibenhush Runddel St.
	30	Haraldsgade
	41	Hans Knudsens Plads
		Ryparken St.
		Tuborgvej
		Kildegårds Plads
		Brogårdsvej
Helsingermotorvejen	51	Klampenborgvej
		Rævehøjvej, DTU
		Lundtofteparken
	60	Nærum St.
		Gl. Holte, Øverødvej
		Gl. Holte, Øverødvej
		Ubberødvej
Hørsholm Kongevej	70	Hørsholm Kongevej
Dr Neergaards Vej		Forskerparken
Agern Allé		Søhuset, Forskerparken
Bøge Allé		Mariehøj Allé
Frederiksborgvej		Hovedgaden
Rungstedvej		Hørsholm Midtpunkt
Usserød Kongevej		Kongevejs Centret
		Bolbrovej
		Bloustrødvej
		Breette Skov
Egedalsvej		Fredensborg Rådhus
Ådalsvej		Egedal Kirke
Kokkedal St.		Kokkedal Industripark
		Kokkedal St.

Uddrag fra indsigelsen

Klager: ”Jeg var i fuld overbevisning om, at jeg checkede ind, men det viste sig senere, at begge standere ved indgangen var indstillet til check ud. Jeg kom derfor ved en fejl til at checke ud i stedet for ind.”

Til klagers bemærkning om, at hun var i fuld overbevisning om at have checket ind, skal det bemærkes, at en korrekt check ind registreres ved teksten ”OK God rejse” samt en tydelig lydkvittering. Hvis dette ikke er registreret, kan man ikke være i fuld overbevisning om, at check ind er gennemført.

Det bemærkes desuden, at kortlæserne ved midterdørene konsekvent er opsat som check-ud-læsere. Det er derfor ikke tænkeligt, at disse på noget tidspunkt skulle have kunnet facilitere check ind for klager.

Det er passagerens eget ansvar at sikre, at den korrekte kortlæser anvendes, og at check ind er korrekt gennemført.

Klager: ”På dette tidspunkt blev jeg kontrolleret og fik udstedt en kontrolafgift – på trods af at jeg tydeligt handlede i god tro og sad klar med mit rejsekort”

Til klagers bemærkning om at have handlet i god tro, skal det bemærkes, at Movia ikke har mulighed for at vurdere passagerers motiv, forglemmelse, uvidenhed eller eventuelt ønske om at unddrage sig betaling. En kontrolafgift er derfor alene betinget af, om passageren på kontroltidspunktet kan fremvise gyldig rejsehjemmel.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klagerens Rejsekort på kontroltidspunktet ikke var checket ind på den pågældende bus, men var checket ud ved Vibenhush Runddel.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren efter det oplyste havde til hensigt at checke ind og ved en fejl anvendte en check-ud-læser. Det er passagerens eget ansvar at sikre, at den korrekte kortlæser anvendes, og at check ind er gennemført. Ankenævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at kortlæserne ved midterdørene i linje 150S som standard er indstillet som check-ud-læsere, og at check ind registreres med teksten ”OK God rejse”.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafiksselskaberne – 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 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. 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
Nævningsformand