

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0153
Klageren:	XX 3000 Helsingør
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde glemt at checke ind i Rejsekort-appen forud for påstigning, men tidligere har fået lov til at checke ind efter påstigning af kontrollører i Lokaltog og DSB, og derfor forventede samme konduite på denne rejse 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:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Lokaltog A/S, 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 16. februar 2026 med Lokaltog på strækningen fra Helsingør Station til Grønnehave Station.

Ved billetkontrol kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet han ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren gjorde efterfølgende indsigelse mod kontrolafgiften og oplyste, at han havde glemt at checke ind inden påstigning. Han anførte, at han ikke havde haft til hensigt at unddrage sig betaling, hvilket efter hans opfattelse kunne dokumenteres ved hans sædvanlige rejsemønster på den pågældende strækning. Endvidere anførte han, at han tidligere havde oplevet, at kontrollører i både Lokaltog og DSB havde givet ham mulighed for at checke ind efter påstigning, og at han derfor forventede at få samme mulighed ved den aktuelle kontrol.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har allerede sendt én Indsigelse til Lokaltog A/S - og finder proceduren omkring kontrolafgiften og den efterfølgende afgørelse fra Lokaltog A/S for i strid med mit retsbevidsthed. Derfor denne anke til Ankenævnet.

Ønsker at opnå: At få mulighed for klar belysning af forskellen mellem åbentbare uregelmæssigheder & urimeligheder i kontrollørenes afgørelse om kontrolafgifter - og Lokaltog A/S's mangel på grundlæggende logik, saglighed og medmenneskelighed i deres vurdering af eventuelle klager fra de rejsende. Jeg tillader mig at henvise til min Indsigelse af 16.03.26 til Lokaltog A/S samt en tidligere Indsigelse, som Lokaltog A/S af udokumenterede årsager ikke accepterede."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Lokaltog svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift XXXXX, som blev udstedt den 16.02.2026 på strækningen Helsingør til Grønnehave. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

Lokaltog fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klageren XX manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

XXs sag omhandler at der ikke er fremvist gyldig billet, da der ikke var checket in i Rejsekort app.

Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår der er gældende; heraf at check ind skal foretages inden man stiger ind i transportmidlet.

Ligesom med mobilbilletter er reglen vigtig da man som kunde dermed ikke får mulighed for kun eventuelt at swipe sit check ind hvis man skulle få øje på en kontrollør og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vedrørende reglen henviser vi til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

Uddrag fra klagers indsigelse og kommentarer til de kendsgerninger klager ønsker at gøre opmærksom på:

Indsigelsen er sidenhen IKKE blevet taget til efterretning af "Lokalbanen" - af ikke dokumenterede årsager.

Lokaltog har ikke tidligere modtaget en henvendelse fra klager vedrørende denne afgift.

Jeg kører distancen via Hornbæklinjen af "kosmetiske" & "kærlighedsrelaterede" årsager.

Jeg kunne i realiteten lige så godt gå turen – og således spare pengene.

Lokaltog mener ikke at årsagen til at klager kører på den pågældende strækning har indflydelse på at han skal have gyldig billet inden han stiger på toget.

*Følg eventuelt mine rejser via "Rejsekort.dk" for at få dokumentation for mine rejser via denne linje.
Hvilket beviser min påstand om, at jeg IKKE bevidst har forsøgt at snyde mig til en potentiel gratis rejse.*

Da man altid skal have en gyldig billet når man rejser, mener Lokaltog ikke at hverken rejsehistorik eller klagers intension har betydning for udstedelsen af en kontrolafgift.

Netop af denne årsag bad jeg kontrollen om at få lov til at swipe på "rejsekort-app'en" i toget – eller om at stå af på næste station, som i virkeligheden er min endestation.

Jeg tillader mig at henvise til DSB, som på "Kystbanen" ALTID giver passagererne lov til at få en alternativ mulighed for at swipe – eller checke ind på den efterfølgende destination.

Lokaltog retter sig ikke efter eventuelle særregler hos andre trafikkselskaber. Lokaltog følger De Fælles Landsdækkende Rejseregler, og her fremgår det at man skal checke ind inden man stiger på toget.

Ruten er på mindre end 1 kilometer - og der BØR - selv på Hornbæklinjen, hvor man normalt ikke bliver billetteret - være mulighed for andre/alternative vurderinger af kontrolløren.

Det kan umuligt være korrekt procedure, at kontrollen IKKE udviser hensyn til antal kilometer på distancen.

Ifølge De Fælles Landsdækkende Rejseregler skal man være checket ind inden man stiger på toget. Dette gælder uanset rejsens længde. Derfor kan Lokaltog ikke tillade at man rejser uden gyldig billet.

Kommentarer og afgørelse

Lokaltog fastholder kontrolafgiften da klageren ikke fremviste gyldig billet ved kontrollen.

Lokaltog henviser til § 2.4 og § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler om at Rejsekortet skal checkes ind inden rejsens start.:

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

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

Lokaltogs konklusion:

Først og fremmest mener vi, at det faktum at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen, udgør en rimelig grund til at udstede en kontrolafgift jf. § 2.7.1 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler: *"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift."*

Lokaltog mener ikke at det bør tillægges nogen vægt, at klager har oplevet at andre trafikselskaber tillader passagererne at checke ind ved næste station, da passagererne skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning jf. § 2.4 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler: *"Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning."*

Det fremgår ved anskaffelsen af den digitale app, at det er en forudsætning for dens gyldighed at der checkes ind før påstigning. Et check ind på toget er derfor ikke at regne for en gyldig rejsehjemmel uagtet af at der er checket ind.

Det er et område med stor mulighed for omgåelse for betaling af rejsen hvis det accepteres at man kan checke ind i app på den efterfølgende station. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst uden at være checket ind med undskyldningen om at det var en forglemmelse.

Lokaltog fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet og det kan glemsomhed ikke fritage klager fra.

Baseret på sagens omstændigheder finder Lokaltog ikke at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder der gør at klager skal fritages for kontrolafgiften. Dette skyldes at klager ingen billet kunne fremvise ved kontrollen.

Vi henviser i øvrigt til ankenævns sag 25-0278 som samme klager indgav med samme begrundelse. "

Til dette har klageren anført:

"Jeg mener bestemt, at mine daglige rejser, fra Helsingør Station til Grønnehave Station, forpligter kontrolløren til at forholde sig ansvarligt & alternativt til disse kendsgerninger.

M. a. o. et bevis på, at jeg absolut INGEN intentioner havde om at snyde mig til en togrejse. Tværtimod.

Hvilket får mig til at kritisere bestående paragrafer for at være "firkantede, forældede og fejlagtige".

At henvise til DSB's metodik i tilsvarende situationer, synes både sagligt og relevant.

Det vurderes herfra ikke som værende "eventuelle særregler", men som medmenneskelige og tiltalende bud på en alternativ adfærd fra kontrollørernes side.

En adfærd, som turde gælde for enhver toglinje - uanset hvad.

Konkludært konstateres det, at jeg tidligere - med succes - har glemt at checke ind - en kontrollør var her tilstede i Lokaltoget - jeg nåede efterfølgende at swipe på rejsekort-app'en, hvilket blev accepteret af kontrolløren. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved billetkontrollen ikke var checket ind i Rejsekort-appen og derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Ved rejse med Rejsekort-appen skal check ind være gennemført inden påstigning jf. rejsereglerne.

Da klageren ikke opfyldte denne betingelse, var Lokaltog berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift.

Det forhold, at klageren ifølge egne oplysninger tidligere har fået mulighed for at checke ind efter påstigning ved rejser med enten DSB eller Lokaltog, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

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 monopolliggende 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 § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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. 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 metrotillæg).

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand