

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0169

Klageren: XX på vegne af sønnen YY

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet for sent check ind i Rejsekort-appen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes søn checkede ind i umiddelbar forbindelse med sin påstigning, og en eventuel forsinkelse kunne skyldes tekniske forhold

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnssformand, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn rejste den 10. marts 2026 med Movias buslinje 139.

Kontrolløren steg på bussen ved stoppestedet CPH Business Park kl. 14:11:49 for at foretage billetkontrol. Ifølge kontrollørens oplysninger steg klagerens søn på bussen to stoppesteder senere ved stoppestedet Avedøre Holme, TEC Hvidovre.

Af bussens turoversigt fremgår, at bussen forlod stoppestedet Avedøre Holme, TEC Hvidovre kl. 14:15:12.

Klagerens søn foretog check ind i Rejsekort-appen kl. 14:15:15 og blev på den baggrund pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. for manglende gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

Klageren har oplyst, at sønnen påbegyndte check ind i umiddelbar forbindelse med påstigningen, og at appen var ved at behandle betalingen, hvilket efter klagerens opfattelse kan tage nogle sekunder som følge af tekniske forhold.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg finder afgørelsen urimelig, da der alene er tale om en tidsforskel på få sekunder. Ifølge Movias egen redegørelse er forskellen mellem bussens afgangstid (14:15:12) og mit barns check-ind (14:15:15) kun 3 sekunder.

Han havde intention om at rejse med gyldig billet og checkede ind i umiddelbar forbindelse med påstigning. En så minimal tidsforskel kan ikke med rimelighed anses som et bevidst forsøg på at undgå betaling. Derudover er det velkendt, at digitale systemer og mobiltelefoner ikke nødvendigvis er synkroniseret fuldstændigt ned til sekundniveau. En afvigelse på få sekunder kan derfor skyldes tekniske forhold uden for min kontrol.

Jeg mener derfor, at afgørelsen er uproportionel, og at der bør udvises rimelighed i vurderingen af situationen, særligt når der er tale om en så marginal overskridelse.

På den baggrund anmoder jeg om, at kontrolafgiften tages op igen til vurdering.”

Indklagede anfører bl.a. følgende:

”Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers søns 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 10.03.2026 kl. 14:11:49 i linje 139 på CPH Business Park for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren blev på bussen og bemærkede, at sønnen steg på to stop senere ved Tec Hvidovre. Dette stoppested kaldes også: **Avedøre Holme, TEC Hvidovre**.

Stod på Tec

Hvidovre.

10-03-2026 14:22:01

Klager bekræfter dette i sin indsigelse. **Hvor steg du på bussen?: Avedøre Holme (Jernholmen)**

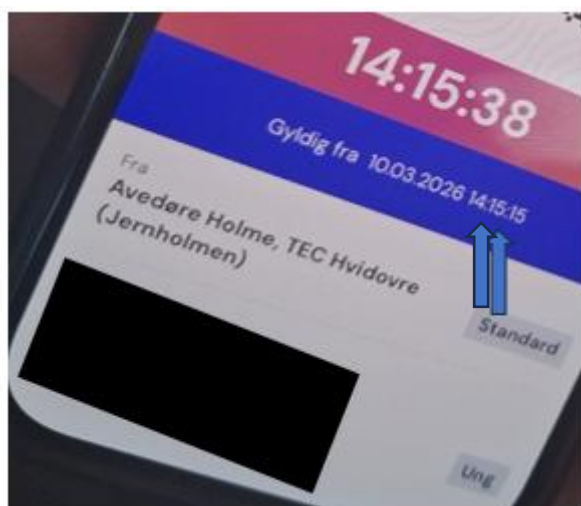
Da han først checkede ind efter sin påstigning, modtog han en kontrolafgift, der var udstedt kl. 14:15:46.

Stop	CPH Business Park
Påstigning	10-03-2026 14:11:49
Udstedt dato/tid	10-03-2026 14:15:46
Stået af	10-03-2026 14:27:42

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. 14:15:15.



På bussens turoversigt forneden ses det, at bussen forlod "Avedøre Holme, TEC Hvidovre" kl. 14:15:12. Klagers søn checkede derfor ind 3 sekunder, efter bussen havde forladt dette stop.

Stoppested Stopindikator Pl. ank. Pl. afg. Obs. ank. **Obs. afg.**

8	Avedøre Holme, TEC Hvidovre (51087)	●	●	14:14	14:14	14:14:39	14:15:12
9	Jernholmen (46786)	●	●	14:14	14:14	14:15:53	14:15:53
10	Kystholmen (46785)	●	●	14:15	14:15	14:16:47	14:16:47
11	Avedøreværket (46784)	●	●	14:17	14:17	14:17:42	14:17:57
12	Sydholmen (46782)	●	●	14:18	14:18	14:19:18	14:19:39
13	Valseholmen (46781)	●	●	14:19	14:19	14:20:16	14:20:16
14	CPH Business Park (2859)	●	●	14:21	14:21	14:22:27	14:23:04

Uddrag fra klagegrundlaget

” Han gjorde også kontrolløren opmærksom på, at appen var ved at behandle betalingen, og at den nogle gange tager lidt tid. Det var derfor ikke et tilfælde af, at han forsøgte at rejse uden billet. Han havde appen og var i gang med at betale for sin rejse, men processen i appen var endnu ikke færdig på tidspunktet for kontrollen. ”

Som det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, er det ikke tilstrækkeligt, at en bestilling er i gang, idet man stiger på. Hele bestillingen skal være afsluttet, og en gyldig billet skal kunne fremvises, inden man går ind.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2:

Movias konklusion

På baggrund af sagens oplysninger og dokumentation kan det konkluderes, at kontrolafgiften er udstedt korrekt. Bussens turoversigt viser, at bussen forlod ”Avedøre Holme, TEC Hvidovre” kl. 14:15:12, hvor kontrolløren registrerede, at klagers søn steg på, hvilket klager bekræfter i sin indsigelse.

Klagers check-in fandt sted kl. 14:15:15, altså tre sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet. Som de fælles landsdækkende rejseregler klart angiver, er det ikke tilstrækkeligt, at en billetbestilling kun er påbegyndt; hele bestillingen skal være afsluttet, og en gyldig billet skal kunne fremvises, inden påstigning finder sted.”

Til dette har klageren anført:

”Det er ubestridt, at min søn foretog check-ind i umiddelbar tilknytning til påstigning, og at der var en aktiv og igangværende betalingsproces i appen. Der er således ikke tale om manglende betalingsvilje eller forsøg på at undgå betaling, men om en situation hvor billetkøbet var under gennemførelse og blev fuldført få sekunder efter.

Det fremgår, at der er tale om en tidsforskel på ca. 3 sekunder. Jeg finder det ude af proportioner at opretholde en kontrolafgift på dette grundlag, særligt når der er tale om en 16-årig, som i god tro forsøger at betale for sin rejse.

Movias vurdering fremstår som en rent formalistisk anvendelse af reglerne, uden hensyntagen til de konkrete omstændigheder. En så rigid praksis, hvor selv få sekunders afvigelse automatisk medfører en afgift, tager ikke højde for almindelig brugeradfærd eller tekniske forhold ved appen.

Det bør efter min opfattelse tillægges vægt, at min søn aktivt var i gang med at købe billet, og at betalingen blev gennemført umiddelbart efter. Dette kan ikke sidestilles med situationer, hvor der ikke er gjort forsøg på at betale.

Jeg bemærker desuden, at der i jeres tidligere henvendelse henvises til praksis i lignende sager, hvor klager ikke har fået medhold. Dette giver indtryk af en standardiseret tilgang og rejser spørgsmål om, hvorvidt der foretages en reel individuel vurdering af den konkrete sag.

På denne baggrund anmoder jeg om, at sagen revurderes med inddragelse af proportionalitet, rimelighed og de konkrete forhold i sagen, herunder passagerens alder, den minimale tidsforskel og den dokumenterede betalingsintention.”

Til dette har indklagede anført:

”Klager oplyser, at sønnen foretog check-ind i umiddelbar tilknytning til påstigning.

Det fremgår imidlertid klart af de fælles landsdækkende rejseregler, at det ikke er tilstrækkeligt, at en billetbestilling er i gang på tidspunktet for påstigning; heraf har tilknytning til påstigningen. Rejsehjemlen skal være endeligt modtaget, inden man stiger ombord.

Der henvises til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2:

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

Movia kan ikke fravige denne regel, uanset at der i den konkrete sag er tale om få sekunder. Såfremt der blev accepteret en efterfølgende gennemførelse af billetkøb, ville det indebære, at passagerer kunne påbegynde en bestilling uden at fuldføre den og alene gennemføre købet ved synet af en kontrollør. Dette ville underminere både kontrollens integritet og princippet om ligebehandling, samt muliggøre systematisk omgåelse af betalingspligten.

Det er derfor ikke afgørende, om der er tale om 3 sekunder eller 3 minutter. Grænsen går ved det klare skel mellem før og efter påstigning.

Movia kan i den konkrete sag ikke stilling til, om forholdet skyldes forsæt eller en fejl. Det afgørende er, at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel ved påstigningstidspunktet. Som kunde er man forpligtet til at følge anvisningen i appen om at foretage check-ind inden påstigning eller betale en kontrolafgift.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klagerens søn checkede ind i Rejsekort-appen kl. 14:15:15, mens bussen ifølge turoversigten forlod stoppestedet, hvor han steg på, kl. 14:15:12. Sønnens check ind blev således først gennemført efter påstigningen.

Ved brug af Rejsekort-appen er det kundens ansvar, at check ind er gennemført, og at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed inden påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen eller check ind er påbegyndt.

Det af klageren anførte om, at der alene var tale om en tidsforskel på 3 sekunder, at betalingsprocessen var i gang, og at en eventuel forsinkelse kunne skyldes tekniske forhold, kan ikke føre til et andet resultat.

Da klagerens søn ikke havde gyldig rejsehjemmel ved påstigningen, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

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 trafikelskaberne – 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 lov om trafikelskaber § 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
Nævnensformand