

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0189
Klageren:	XX Californien, USA
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke kunne checke ind i Rejsekort-appen, fordi appen stadig var i gang med at afslutte den foregående 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, som var turist i Danmark, rejste den 27. marts 2026 med togbus fra Lokaltog på strækningen Hillerød til Fredensborg i zonerne 9 og 91. Klageren havde et City Pass, der dækkede zonerne 1-4, og anvendte herudover Rejsekort-appen til rejser uden for disse zoner.

Efter at være rejst fra Nørreport til Hillerød checkede klageren ud i Rejsekort-appen. Klageren har oplyst, at hun herefter forsøgte at checke ind til den videre busrejse mod Fredensborg, men at appen ikke fungerede, idet den var låst på en side med teksten: "We hope you had a pleasant journey. We're calculating the price of your journey now and will notify you when it's ready." Klageren har oplyst, at hun forsøgte at genstarte appen og telefonen samt tilsluttede telefonen sin vens internetforbindelse uden resultat.

Klageren steg herefter på bussen uden at være checket ind eller i besiddelse af anden gyldig rejsehjemmel til rejsen. Ved kontrol blev der alene forevist et City Pass, som ikke var gyldigt til den pågældende rejse, der foregik i zonerne 9 og 91. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I am a tourist and student visiting a friend for the week. To travel around the city I purchased both the 4-day city pass on Rejsebillet and have loaded my credit card details in Rejsekort to be able to check in and out on other regional trains and buses. I do not have an eSIM, as they are very expensive to purchase, and to my knowledge, these transportation apps should both function without internet connection. I say this because during my week-long stay, I was previously able to check in and check out of Rejsekort when taking trains and buses many times without internet connection. Rejsekort still had access to my location and was able to determine the station I was departing from or arriving at.

In this instance, my friend and I were visiting her Mormor in Fredensborg—I checked out of the journey from Nørreport to Hillerød because we had a 15 minute wait before our next bus. When I tried to check in for the bus to Fredensborg, the Rejsekort app glitched and did not give me the option to check in. It was frozen on the page that says "We hope you had a pleasant journey. We're calculating the price of your journey now and will notify you when it's ready." I tried many times to be able to check in: I refreshed the app, I restarted my phone, and I used my friend's Wifi hotspot to access network connection in hopes that the Rejsekort application would gain function. No matter what I did, it stayed frozen on the page I mentioned previously.

The ticket inspector understood the situation when I explained what happened and advised me to file a complaint for the fee within 14 days of its issuing, saying this instance should be excused given the circumstances.

I had every intention of checking in as I always had done before a journey—it can be seen in my Rejsekort app history that I checked in and out whenever I was on a train that was outside the zone covered by the 4-day pass. I have a great respect and need for public transport as a student, and it is against my values to evade paying for it. This was not a purposeful evasion, it was not even an accidental evasion. I tried everything I could to check in but was unable to because the Rejsekort app experienced a glitch. "

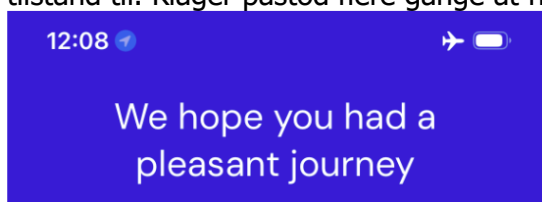
Indklagede anfører bl.a. følgende:

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

XXs sag omhandler at der ikke blev fremvist gyldig billet ved billetkontrollen. Ved billetkontrollen blev fremvist et City Pass til zone 1-4. Klager rejste i zone 9 og 91.

Klagers begrundelse for manglende billet var at der ikke kunne checkes ind på Rejsekort app, da appen var fastlåst på en side hvor der stod: "We hope you had a pleasant journey. We're calculating the price of your journey now and will notify you when it's ready. "

Klager vedhæftede et screenshot af beskeden i appen og her kan man se at klager havde slået flytilstand til. Klager påstod flere gange at have benyttet Rejsekort app uden internet.



We're calculating the price of your journey now
and will notify you when it's ready.



Kontrolafgiften

Togrevisoren har ved kontrolafgiften noteret at kontrolafgiften er udstedt på grund af manglende zoner på billetten.

Udstedt dato/tid	27-03-2026 12:07:14
Fra station	Hillerød station
Til station	Fredensborg
Årsag	Mgl. zoner
Bemærkning	

Kommentarer og afgørelse

Klager skriver at togrevisoren forstod situationen og sagde dette tilfælde burde undskyldes under omstændighederne.

Dette mener vi ikke bør tillægges nogen betydning, da togrevisoren ikke sagsbehandler og ikke har mulighed for på stedet at undersøge den enkelte sags omstændigheder.

Klager tilføjer at have til hensigt at checke ind og have checket ind i appen ved alle sine togrejser uden for zone 1-4, som var dækket af et City Pass.

Klagers intention og rejsehistorik bør heller ikke tillægges nogen betydning, da man skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel hver gang man rejser.

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 rejse-regler. *"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift."*

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.

Det fremgår af vilkårene for Rejsekort app at lokationstjeneste og dataforbindelse skal være slået til for at appen kan fungere korrekt. Lokaltog mener derfor ikke at det bør tillægges nogen betydning at klager tidligere har rejst med Rejsekort app på flytilstand. Klager rejste desuden fra Hillerød station, hvor der både er billetautomat, samt en 7-eleven, hvor man kan købes billet.

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 25-0350."

Til dette har klageren gjort gældende:

"I understand now that it is written in the terms of the Rejsekort app that location service and data connection must be turned on for the app to function correctly so Lokaltog does not believe it should be given any importance that I had previously travelled with the Rejsekort app in flight mode.

On Apple devices, WiFi / internet connection and location services are still functional when Airplane Mode is enabled—one must manually turn on WiFi, which I did, but location is always on. While I did, at first, attempt to check in without an internet connection because I had previously been able to do so, the app did not work, so I connected to the internet. Specifically, I connected to my friend's WiFi hotspot when making this journey—meaning I did indeed have an internet connection and my phone was still able to do location tracking—yet the app still did not function. According to the terms Lokaltog presented, internet connection and location services must be activated—I

had both activated when attempting to check in. I cannot find anything about Airplane Mode specifically in these terms, meaning I was not in violation of them.

Lokaltog's statement also informed me that there are physical locations at the Hillerød station at which tickets can be purchased. In the time I spent at Hillerød station, after I disembarked from the first train and before boarding the bus on which I received the ticket, I did not anticipate the app not functioning. I was able to check out after the first journey, and the app did not show signs of malfunction. Instead of spending the time buying a ticket I did not know I needed, we were using the bathroom and buying flowers for my friend's Mormor. This caused us to be perfectly on time for the train, meaning it departed not long after we boarded.

I will give a detailed explanation of the moment the app glitched: at first, I saw the regular check in screen. However, when I tried to swipe the screen to check in, it did not work. It is as if the touch screen was not working—I tested it on my iPhone's home screen and it was receptive, so I realized it was the app. I refreshed it by closing it out and reopening, and that is when it froze on the screen I sent a picture of.

I was panicked when I realized I could not check in, but I did not want to get off the bus because her Mormor was waiting for us and we travelled such a long way to see her already. The ticket inspector came very early in the short journey and I explained everything to him.

I understand Lokaltog does not believe that what the ticket inspector said to me—that the company is lax with tourists and that I should file a complaint regarding the ticket within 14 days—should not be taken into account because he does not handle cases. As a tourist who was new to Denmark, the ticket inspector was my first point of contact with the company; he was a representative, as everyone who works for the company is, regardless of their status. I explained to him the details of the situation and I acted based on the advice he gave me. It is not my error that he gave me information that is supposedly not in alignment with the company's beliefs.

I understand it is my responsibility to have a ticket when boarding public transit; this is why I downloaded these apps when visiting. I do believe that my previous history of always having a ticket, whether it be the 4-day pass or my consistency with checking in and out of every other journey, should be taken into account. I also believe it should, in fact, be taken into account that I had every intention of checking in. I am absolutely willing to pay the price of the journey from Hillerød to Fredensborg, which I had intended to pay by checking in and out, given that I wasn't able to.

I humbly ask you to please consider that I am a young tourist who always gives 100% effort to abide by the rules, as well as a student who could be using the money for the ticket fee to advance my education."

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Det er korrekt at vores togrevisorer godt kan virke meget forstående og opfordre passagerne til at skrive en klage. Det betyder dog ikke at afgiften med sikkerhed vil blive eftergivet.

Ifølge De Fælles Landsdækkende Rejseregler skal man have gyldig rejsehjemmel inden man stiger på toget.

Dette gælder også selvom man altid plejer at have gyldig billet og selvom man havde intention om at købe billet.

Hvis man køber rejsehjemmel i en app, er det kundens ansvar at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Hvis man har tilsluttet internet og lokationsdeling på sin telefon, men ikke kan checke ind, skal man købe billet på anden vis inden man stiger på toget.

Vælger man at stige på toget uden en gyldig billet modtager man en kontrolafgift.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen ikke var checket ind i Rejsekort-appen og heller ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel til den pågældende rejse.

Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klageren oplevede problemer med Rejsekort-appen, efter at hun havde afsluttet sin foregående rejse. Uanset årsagen hertil fritager dette imidlertid ikke passageren fra kravet om at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsens begyndelse. Hvis det ikke er muligt at checke ind i Rejsekort-appen, må passageren inden påstigning sikre sig gyldig rejsehjemmel på anden måde.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette. Ankenævnet finder endvidere, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klageren i kontrollsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere.

Forbrugerrepræsentanterne finder, at denne sag illustrerer én af de udfordringer, som mange passagerer møder. Når trafikselskaberne opfordrer passagererne til at anvende digitale løsninger, bør passagererne i rimeligt omfang kunne have tillid til, at disse fungerer, uden samtidig at skulle sikre sig adgang til alternative betalingsmuligheder. Dette gælder ikke mindst turister, som kan have vanskeligt ved at gennemskue de forskellige billetløsninger.

I den konkrete sag mener forbrugerrepræsentanterne derfor, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren allerede havde sikret sig rejsehjemmel til størstedelen af rejsen og at kontrolløren anerkendte det konkrete problem med appen.”

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 kontrolafgifternes 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 § 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