

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0231
Klageren:	XX 2720 Vanløse
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han skulle få et uroligt barn sikkert ind i bussen, før han kunne checke ind samt at han ingen intention havde om at unddrage betaling Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren checkede ind 17 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet
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:

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 31. marts 2026 med Movias buslinje 19 og steg på ved stoppestedet Byparken.

Ved billetkontrol blev det konstateret, at klageren først havde checket ind i Rejsekort-appen efter påstigningen. Ifølge Movias oplysninger forlod bussen stoppestedet kl. 12:03:20, mens klagerens check ind blev registreret kl. 12:03:37, dvs. 17 sekunder senere. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren har oplyst, at hans 4-årige søn blev urolig ved påstigningen, og at han derfor først måtte sikre barnet, inden han foretog check ind.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren har anført følgende:

"I henviser til lighedsprincippet som begrundelse for at opretholde afgiften. Dette forudsætter imidlertid, at sammenlignelige situationer behandles ens i praksis. Det er ikke tilfældet.

I den kollektive trafik forekommer der jævnligt situationer – eksempelvis ved større arrangementer, koncerter eller fodboldkampe – hvor busser er så fyldte, at kontrollører reelt ikke har mulighed for at gennemføre billetkontrol. I sådanne tilfælde accepteres det i praksis, at passagerer ikke kan fremvise billet, netop fordi forholdene gør det umuligt. Her foretages der altså allerede en konkret og situationsbestemt vurdering.

Det viser, at regelsættet ikke håndhæves absolut, men netop afhænger af de faktiske omstændigheder. På den baggrund er det inkonsekvent at anvende lighedsprincippet rigtigt i min sag, hvor der ligeledes forelå særlige og dokumenterbare omstændigheder.

Vedrørende proportionalitetsprincippet

I anfører, at proportionaliteten ligger i selve det standardiserede regelsæt. Dette er jeg ikke enig i.

Proportionalitetsprincippet indebærer netop, at der skal foretages en konkret vurdering af, om en afgørelse står i rimeligt forhold til den faktiske situation. Hvis proportionalitet alene "indbygges" i et generelt regelsæt uden mulighed for konkret vurdering, ophæves princippet i praksis.

I min situation er følgende ubestridt:

- Jeg steg på bussen med et uroligt barn og måtte prioritere hans sikkerhed.
- Jeg checkede ind umiddelbart efter påstigning – inden for få sekunder (ca. 7 sekunder).
- Bussen havde knap forladt stoppestedet.
- Kontrolløren observerede forløbet, herunder at jeg kort efter foretog korrekt check ind.
- Der var ingen intention om at unddrage betaling.

At udstede en kontrolafgift under disse omstændigheder fremstår som åbenlyst uproportionalt. Der er tale om en minimal og sagligt begrundet afvigelse fra proceduren, uden nogen form for misbrug eller økonomisk fordel.

Vedrørende kravet om check ind før påstigning

Jeg er fuldt ud bekendt med reglerne og bestrider ikke, at check ind formelt set skal ske inden påstigning.

Min klage vedrører ikke uvidenhed om reglerne, men derimod den manglende rimelighed i at anvende dem uden hensyntagen til konkrete forhold.

Når I selv anfører, at der er foretaget en konkret vurdering, er det uklart, hvordan denne vurdering kan føre til samme resultat som en ren standardafgørelse uden hensyn til de beskrevne omstændigheder. En reel konkret vurdering må nødvendigvis kunne føre til et andet udfald i særlige tilfælde.

Samlet vurdering

Sagen handler ikke om, hvorvidt jeg kendte reglerne, men om hvorvidt det er rimeligt og proportionalt at

sanktionere en situation, hvor:

- der ikke var forsæt om snyd,
- check ind blev foretaget umiddelbart efter påstigning,
- og hvor særlige omstændigheder (et uroligt barn) gjorde det nødvendigt at handle, som jeg gjorde.

Den nuværende afgørelse fremstår derfor både inkonsekvent i forhold til praksis (lighedsprincippet) og ude af proportioner i forhold til den konkrete situation (proportionalitetsprincippet).

På den baggrund anmoder jeg om, at sagen genoptages og kontrolafgiften annulleres.”

Indklagede har bl.a. anført følgende:

Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26023111, som blev udstedt den 31.03.2026 i buslinje 19.

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

Sagen angår, at klager først gennemførte check ind på Rejsekort-appen efter påstigning i bussen, samt efter at bussen havde påbegyndt kørslen fra stoppestedet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede påstigning den 31.03.2026 kl. 12:03:07 på linje 19 ved stoppestedet Byparken i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren observerede, at klager steg på bussen samme sted.

Efter påstigning bemærkede kontrolløren, at klager bevægede sig mod bussens bageste del, hvorefter han bevægede sig tilbage mod forreste del af bussen, idet kontrolløren nåede ned bagerst for at tjekke hans billet.

Kontrolløren lagde efterfølgende til grund, at klager havde foretaget check ind i bussen efter påstigning.

Kontrollør:

Hen stiger på samme med mig, han sætter sig ned bagerst også
begynder jeg at gå ned bagerst. Han rykker så op foran, jeg checker ham
og han har check ind i bussen. Han vil ikke samarbejde så jeg fik ikke lov
til at tagw billede af hans billet. Han begynder at tale nedladende til
mig, han sigve selv han checker ind i bussen

31-03-2026 12:08:14

Klager hævder selv at være steget på ved stoppestedet Byparken.

Klager:

Hvor steg du på bussen?: Byparken Glostrup

Da klager først checkede ind efter sin påstigning, modtog han en kontrolafgift, der var udstedt kl. 12:06:17.

Stop	Byparken
Påstigning	31-03-2026 12:03:07
Udstedt dato/tid	31-03-2026 12:06:17
Stået af	31-03-2026 12:12:26

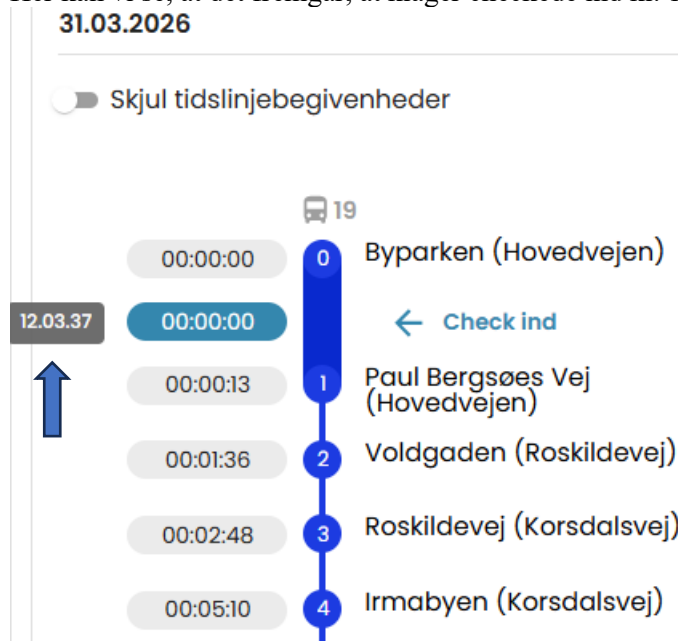
Kontrolafgiften er udstedt, fordi han først foretog sit digitale check-in efter påstigning, hvilket betyder, at der ikke forelå gyldig billet ved rejsens begyndelse. Ifølge gældende regler for brug af rejseapps skal check-in

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

På grund af klagers manglende vilje til at samarbejde i kontrolsituationen blev der ikke taget billede af hans billet. Vi har dog efterfølgende fundet hans check ind tidspunkt i vores system.

Her kan vi se, at det fremgår, at klager checkede ind kl. 12:03:37.



Det fremgår af bussens turoversigt, at bussen forlod Byparken kl. 12:03:20. Klager checkede derfor ind 17 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Glostrup St. (38)	● ●	11:58	11:58	11:53:01	11:58:13
2	Via (25330)	● ●	11:58	11:58	11:59:09	11:59:09
3	Glostrup Centret (4490)	● ●	11:59	11:59	12:01:35	12:01:46
4	Søndervangskolen (4220)	● ●	12:00	12:00	12:02:25	12:02:25
5	Byparken (4221)	● ●	12:01	12:01	12:03:04	12:03:20
6	Paul Bergsøes Vej (4222)	● ●	12:02	12:02	12:03:57	12:03:57
7	Voldgaden (4223)	● ●	12:03	12:03	12:05:16	12:05:30
8	Roskildevej (3110)	● ●	12:05	12:05	12:07:28	12:07:39

Uddrag fra klagegrundlaget

Klager: ”Jeg stod alene ved stoppestedet med min 4-årige søn og havde min mobil klar til check-in. Ved bussens ankomst blev min søn urolig, og jeg var nødsaget til at prioritere hans sikkerhed. Han løb ind i bussen, mens den stadig holdt stille, og jeg fulgte straks efter for at sikre ham.”

Movia anerkender, at der kan opstå uforudsete og pressede situationer i forbindelse med rejser, herunder situationer hvor børn kræver særlig opmærksomhed. Dette ændrer dog ikke på, at det til enhver tid er

passagerens ansvar at sikre gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Det forhold, at klagers barn blev uroligt, kan ikke i sig selv begrunde eller medføre en fravigelse af de gældende rejseregler, herunder punkt 2.4.2 om krav om gyldig billet ved påstigning.

Klager: *"Der er således alene tale om en helt kortvarig og sagligt begrundet forsinkelse på få sekunder – ikke om manglende billet eller forsøg på omgåelse af reglerne."*

Movia skal hertil bemærke, at vurderingen af gyldig rejsehjemmel udelukkende beror på et objektivi "før eller efter"-princip i relation til påstigning. Dette princip er centralt for at sikre ensartet behandling af alle passagerer og for at opretholde et administrerbart og kontrolbart billetsystem.

Klager: *"Jeg skal i den forbindelse understrege, at afgørelsen fremstår i direkte modstrid med proportionalitetsprincippet, som må anses for et bærende princip i enhver rimelig og saglig forvaltningspraksis. Der foreligger ingen økonomisk skade, ingen uberettiget vinding og ingen passivitet – tværtimod en aktiv og ansvarlig handling under særlige omstændigheder."*

Movia skal hertil bemærke, at kontrolafgiften er en standardiseret sanktion fastsat i henhold til gældende rejseregler og anvendes ensartet over for alle passagerer, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved påstigning.

Movias konklusion

På baggrund af de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at klager checkede ind kl. 12:03:37. Af bussens turoversigt fremgår det, at bussen forlod stoppestedet Byparken kl. 12:03:20. Klager checkede således ind 17 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet.

På den baggrund fastholdes, at kontrolafgiften er korrekt udstedt."

Til dette har klageren anført:

"Jeg anerkender naturligvis, at Movia administrerer efter gældende lovgivning og de fælles landsdækkende rejseregler, ligesom jeg har forståelse for behovet for ensartede regler og kontrol i et selvbetjeningssystem.

Jeg er også fuldt ud med på den juridiske argumentation omkring princippet om check-ind før påstigning, og at sagen fra Movias side vurderes ud fra et objektivi "før eller efter"-princip.

Det ændrer dog ikke på, at jeg fortsat fastholder min klage – og i endnu højere grad efter at have læst kontrollørens beskrivelse af situationen.

Jeg finder det både dybt forkert og ærligt talt meget rystende, at det i sagen nu fremstilles som om, jeg ikke ønskede at samarbejde, eller at jeg skulle have optrådt nedladende eller aggressivt over for kontrolløren.

Det er ganske enkelt ikke en korrekt beskrivelse af hændelsesforløbet.

Der er en meget væsentlig forskel på:

- at være forarget, chokeret og følelsesmæssigt påvirket i en situation, man oplever som urimelig, og
- at nægte at samarbejde eller optræde aggressivt.

Jeg samarbejdede i situationen. Jeg modsatte mig ikke kontrollen, jeg blev på stedet, og jeg gav de nødvendige oplysninger. At jeg reagerede følelsesmæssigt på situationen – særligt fordi den opstod i forbindelse med håndteringen af min 4-årige søn – kan og bør ikke omskrives til manglende samarbejdsvilje.

Netop den del finder jeg meget alvorlig.

Situationen blev ovenikøbet overværet af flere medpassagerer, som tydeligt reagerede på kontrollørens håndtering og manglende forståelse for situationen. Flere omkringstående var synligt rystede over den måde, situationen udviklede sig på, selvom kontrolløren naturligvis “bare passer sit arbejde”.

Det er derfor min klare forventning og mit håb, at der internt hos Movia bliver taget en dialog med den pågældende kontrollør om vigtigheden af, at faktuelle hændelser og passagerers adfærd beskrives korrekt og nuanceret fremadrettet.

Når der i en officiel sagsfremstilling tillægges en passager karakteristikker som manglende samarbejdsvilje eller aggressiv adfærd, bør det være fuldstændigt præcist og veldokumenteret. Jeg er oprigtigt rystet over at læse den beskrivelse af mig selv, da den efter min opfattelse ikke afspejler virkeligheden.

Jeg anerkender fortsat, at reglerne formelt set er udformet objektivt. Men jeg fastholder samtidig, at denne sag netop viser, hvorfor der i særlige situationer bør kunne udvises konkret rimelighed og proportionalitet.

Der var ikke tale om forsøg på snyd, udeblivelse af betaling eller spekulation i reglerne. Jeg checkede ind umiddelbart efter påstigning i en konkret situation, hvor mit fokus i få sekunder var på mit barns sikkerhed og adfærd. Det er efter min opfattelse væsentligt anderledes end de situationer, reglerne primært er tiltænkt at forhindre.

Jeg forstår Movias hensyn til systemets integritet, men det ændrer ikke på min opfattelse af, at der bør kunne eksistere undtagelser i helt særlige og åbenlyst saglige situationer som denne.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort-appen skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod stoppestedet Byparken kl. 12:03:20. Klageren foretog først check ind i Rejsekort-appen kl. 12:03:37, dvs. 17 sekunder efter bussens afgang fra stoppestedet, og havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved påstigningen.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren får øje på en kontrollør.

Det forhold, at klageren har oplyst, at han først foretog check ind, fordi han måtte sikre sin 4-årige søn, som var blevet urolig ved påstigningen, kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet finder således ikke, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler:

”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 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. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

I busser, hvor check ind sker via Rejsekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

„

”

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere





Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand