

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0233
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2750 Ballerup
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at datteren har indlæringsvanskeligheder og svært ved at huske ting i hverdagen, herunder huske at checke ind i Rejsekort-appen inden påstigning 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:

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:

Klagerens datter rejste den 26. marts 2026 med Movias buslinje 123. Ved billetkontrol blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi hun først havde checket ind i Rejekort-appen efter påstigning.

Af bussens turoversigt fremgår, at bussen forlod stoppestedet Roholmsvej kl. 11:50:02, mens check ind i Rejekort-appen blev foretaget kl. 11:50:24.

Klageren anmodede Movia om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at datteren har indlæringsvanskeligheder og går på specialskole.

Klageren har yderligere fremsendt en udtalelse fra datterens skole vedrørende hendes kognitive funktionsniveau, som har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter har indlæringsvanskeligheder, som blandt andet betyder, at hun har svært ved at huske praktiske ting i hverdagen. Hun går til daglig på en specialskole af samme årsag. Det er desværre ikke første gang, hun har svært ved at overskue situationen omkring sin billet. Min datter forsøgte at forklare kontrolløren om sine vanskeligheder, men oplevede ikke at blive lyttet til, og fik i stedet udskrevet afgiften med det samme. Vi ønsker på den baggrund at søge om at få annulleret afgiften af hensyn til hendes særlige situation.”

Indklagede anfører følgende:

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

Hendes sag omhandler, at hun først checkede ind på Rejekort-appen, efter at hun var steget på bussen.

Den digitale Rejekort-app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 26.03.2026 kl. 11:49:48 i linje 123 på stoppestedet Roholmsvej for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren bemærkede, at klagers datter i forvejen sad i bussen, da hun steg på, og at hun i kontrolsituationen skulle have sagt, at hun havde glemt at checke ind. Kontrolløren oplyste også, at hun afviste at samarbejde om kontrolafgiften. På baggrund af disse iagttagelser skrev kontrolløren følgende notat:

Bemærkning

Hun vil ikke samarbejde, hun sad i bussen da jeg steg på, hun siger hun glemte at check ind. Hun siger sekv hun cehcek ind. Hun vil ikke samarbejde. Fandr hendes oolysnivia via rejsekort app

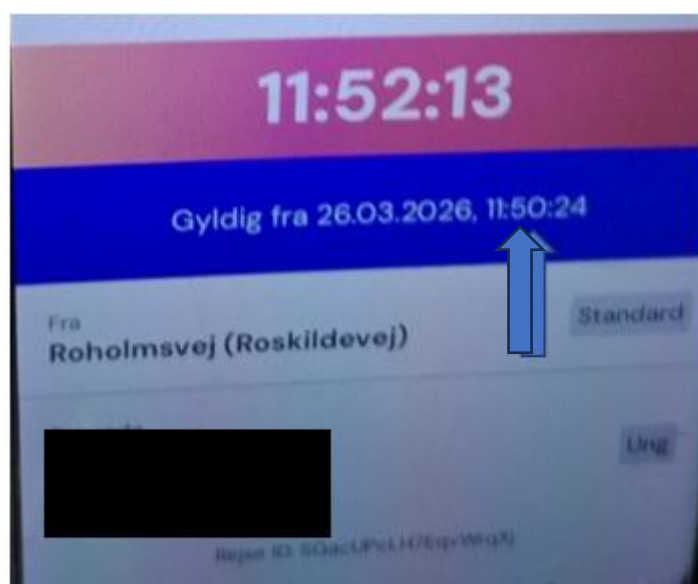
Da hun først checkede ind efter påstigning, modtog hun en kontrolafgift, der var udstedt kl. 11:54:00.

Påstigning	26-03-2026 11:49:48
Udstedt dato/tid	26-03-2026 11:54:00
Stået af	26-03-2026 11:58:01

Kontrolafgiften er udstedt, fordi hun først foretog sit digitale check-in efter påstigning, hvilket betyder, at der ikke forelå gyldig billet. 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

Det fremgår af hendes fremvisning i bussen, at hendes check ind blev foretaget kl. 11:50:24.



Af bussens turoversigt forneden fremgår det, at bussen forlod Roholmsvej kl. 11:50:02. Sammenlignet med klagers check ind tidspunkt foretog hun derfor først sit check ind 22 sekunder herefter kl. 11:50:24.

Det lægges derfor til grund, at check-in er foretaget efter påstigning. Dette understøttes af kontrollørens observation af, at klager allerede sad i bussen ved kontrollørens påstigning.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

37	Albertslundvej (4213)	●	●	11:44	11:44	11:47:33	11:47:45
38	Rønne Alle (4214)	●	●	11:45	11:45	11:48:32	11:48:32
39	Roholmsvej (4215)	●	●	11:46	11:46	11:49:46	11:50:02
40	Herstedøstervej (4216)	●	●	11:48	11:48	11:51:12	11:51:12
41	Sportsvej (4217)	●	●	11:50	11:50	11:52:55	11:53:06
42	Nordre Ringvej (36)	●	●	11:52	11:52	11:54:32	11:54:52
43	Skolevej (4489)	●	●	11:53	11:53	11:55:31	11:55:31
44	Glostrup St. (4147)	●	●	11:55	11:55	11:58:14	

Movias konklusion

På baggrund af kontrollørens observationer, klagers egne oplysninger samt de foreliggende systemdata lægges det til grund, at klagers datter opholdt sig i bussen uden gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af bussens turoversigt, at bussen forlod Roholmsvej kl. 11:50:02, og at check-in først blev foretaget kl. 11:50:24, dvs. 22 sekunder efter afgang. Check-in er således sket efter påstigning, hvilket ikke opfylder kravet om gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse. Dette understøttes af kontrollørens observation af, at klagers datter allerede sad i bussen ved kontrollørens påstigning, samt at hun oplyste at have glemt at checke ind.

Personlige forhold og udfordringer kan ikke føre til en anden vurdering, idet den kollektive trafik er baseret på et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre gyldig billet inden påstigning.

Movia finder derfor, at kontrolafgiften er pålagt med rette. Det bemærkes i den forbindelse, at en lempelig praksis i denne type sager vil kunne muliggøre omgåelse af betalingspligten, hvilket er uforeneligt med forudsætningerne for et velfungerende selvbetjeningssystem.

På den baggrund fastholdes afgiften. ”

Til dette har klageren anført:

”Denne sag handler ikke om en passager, der blot har glemt at tjekke ind eller ud i tide.

Denne sag handler om et barn med særlige behov, der på grund af sit handicap ikke har formået at tjekke ind inden for de 22 sekunder, kontrolløren har vurderet.

Min datter har et handicap og går på specialskole i Albertslund.

Denne sag er principiel ikke kun for hende, men for alle børn med handicap, der møder et system, som ikke tager højde for deres udfordringer.

Jeg har følgende krav til sagens afgørelse

- At den aktuelle kontrolafgift annulleres med det samme.
- At Movia tilbagebetaler tidligere opkrævede bøder givet under lignende omstændigheder.

- At Movia sender deres kontrollører på kursus, så de lærer at håndtere og kommunikere respektfuldt med mennesker med handicap.

Vi har fået nok bøder nu. Vi er forberedte på at gå så langt med denne sag, som det er nødvendigt, for at sikre retfærdighed.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort på app 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.

Det fremgår af sagens oplysninger, at bussen forlod stoppestedet Roholmsvej kl. 11:50:02, og at klagerens datter først checkede ind i Rejsekort-appen kl. 11:50:24. Ankenævnet lægger derfor til grund, at check ind blev foretaget efter påstigning, og at hun derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Det forhold, at klagerens datter har indlæringsvanskeligheder og går på specialskole, kan efter ankenævnets praksis ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder herefter, at Movia var berettiget til at pålægge klagerens datter en kontrolafgift.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klagerens datter skal fritages for kontrolafgiften.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af trafikselskabernes håndtering af sårbare brugere:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af De landsdækkende rejseregler, hvordan trafikselskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de synlige fysiske handicap er nævnt i De landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser. Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejssystemet. Rejssystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at selskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i De landsdækkende rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i ankenævnet.”

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
Nævnetsformand