

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0262
Klageren:	XX 2400 København NV
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-ap- pen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gæl- dende, at han oplevede problemer med at checke ind i Rejsekort-ap- pen, da den skulle opdatere Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Andreas Sabroe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 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 ved-
tægter § 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 sagsan-
læg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel
forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren steg på buslinje 4A den 6. december 2025 og kunne ved billetkontrollen ikke fremvise gyldig rejsehjemmel. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. kl. 11:29:27.

Klageren checkede efterfølgende ind i Rejsekort-appen kl. 11:32:48.

Klageren har gjort gældende, at han havde problemer med at checke ind, fordi appen skulle opdatere, og at kontrollørerne i bussen havde konstateret problemerne.

Movia har fastholdt kontrolafgiften, da klageren ikke var checket ind ved kontrollen, og da check ind i Rejsekort-appen skal være gennemført inden påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Har fået en bøde på 1000kr i movia bus selvom alt er i den skønneste orden

Samtidig har 2 kvindelige konduktører givet mig ret i min påstand

Ønsker at opnå: Retfærdighed og at bøden trækkes tilbage idet jeg mener qt alt er gjort som jeg skulle"

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25122889, som blev udstedt den 06.12.2025 i buslinje 4A.

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

Hans sag omhandler, at han først checkede ind på Rejsekort-appen, efter at han var steget på bussen.

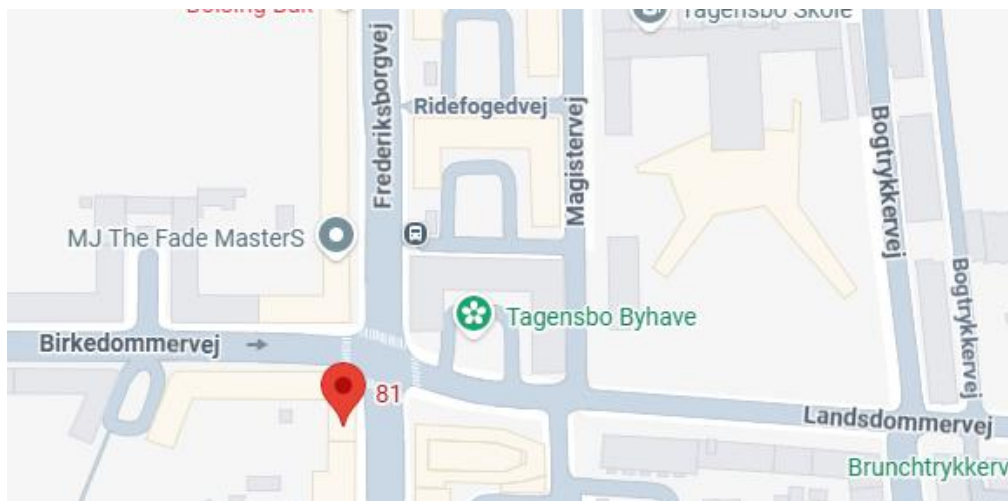
Den digitale Rejsekort-app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er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

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 06.12.2025 kl. 11:25:18 i linje 4A ved stoppestedet Landsdommervej med henblik på at gennemføre billetkontrol.

Klager oplyser at være steget på bussen ved Frederiksborgvej 81, hvilket jf. Google Maps stemmer fint overens med stoppestedet Landsdommervej, hvor kontrolløren også steg på.

Hvor steg du på bussen?: Frederiksborgvej 81



Under mødet med kontrolløren var klager stadig ikke checket ind og modtog derfor en kontrolafgift kl. 11:29:27. Klager checkede først ind kl. 11:32:48, som derfor var, efter han fik sin afgift.

Stop	landsdommervej
Påstigning	06-12-2025 11:25:18
Udstedt dato/tid	06-12-2025 11:29:27
Stået af	06-12-2025 11:36:41

Afgiften er derfor udstedt med årsagen ”Ingen billet fremvist”, da klager ikke var checket ind under mødet med kontrolløren.

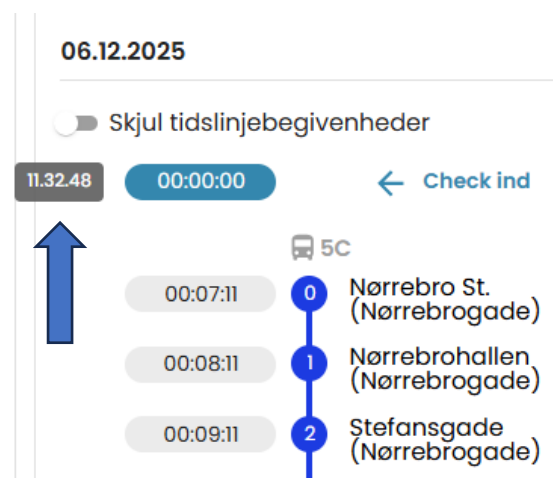
Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

Kommentarer og afgørelse

Det ses i vores data, at klager havde en enkelt rejse den 06.12.2025.

08.12.2025	DK-rejsekort	14.49 14.54	Gentofte Hospital (Kildegårdsvej) Hellerup St.	Personlig	15,40 kr.
08.12.2025	DK-rejsekort	05.33 06.00	Landsdommervej (Frederiksborgvej) Kildegårds Plads (Lyngbyvej)	Personlig	12,32 kr.
06.12.2025	DK-rejsekort	11.40 20.18	Nørrebro St. (Nørrebrogade) Landsdommervej (Frederiksborgvej)	Personlig	24,64 kr.
21.11.2025	DK-rejsekort	12.40 12.58	Landsdommervej (Frederiksborgvej) Nørreport St. (Nørre Voldgade)	Personlig	12,32 kr.
07.11.2025	DK-rejsekort	15.47 15.54	Brønshøj Torv (Frederikssundsvej) Glasvej (Frederikssundsvej)	Personlig	15,40 kr.

På denne rejse checkede han først ind kl. 11:32:48, der derfor var over 3 minutter, efter han havde modtaget sin afgift.



Uddrag fra klagers indsigelse:

Klager: "På telefonen stod der at der var noget galt med opdateringen, som de også gav mig ret i at de kunne se der stod på skærmen. De 2 kontrollører gav mig ret i at der var noget galt, og begge kontrollører forsøgte forgæves at få telefonen til at virke."

Problemer med at checke ind digitalt kan skyldes flere ting som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på betalingskort, problemer med Mobilepay, deaktiveret lokationstjeneste, forældet software eller app, manglende GPS-signal og lignende.

Uanset eventuelle tekniske udfordringer eller andre forhold skal man først stige på bussen, når check ind er gennemført korrekt. Det kan tydeligt ses på telefonen, om check ind er gennemført, og det er kundens eget ansvar at sikre dette inden påstigning.

Hvis der er problemer med at checke ind, skal man anskaffe sig billet på anden vis. Man kan købe billet på SMS 1415, rejsebillet-appen, DSB-appen eller fysiske kort som Basiskort. Derudover er det stadig muligt at købe kontantbillet hos chaufføren.

Movia bemærker, at klager i den konkrete sag ikke gik til chaufføren, som kunne have hjulpet ham med at anskaffe sig billet på anden vis.

Klager: "Jeg undrer mig derfor meget over at de ikke var så venlige at lade mig gå ud af bussen, men absolut skulle give mig en bøde!! , og kiggede på mig som om jeg var en forbryder!"

Movia har ingen grund til at tænke, at en kunde uden gyldig billet har haft til hensigt at snyde, men vi har omvendt sjældent mulighed for at vurdere, hvorvidt den manglende rejsehjemmel skyldes en fejltagelse, koncentrationssvigt, forsøg på bevidst snyd, forglemmelser, en blanding af flere kombinationer eller noget helt andet. En kontrolafgift er betinget af, om man kan fremvise **gyldig** billet i kontrolsituationen.

Movias konklusion

Da kontrolløren mødte klager under billetkontrollen, kunne klager ikke fremvise gyldig billet. Klager var på dette tidspunkt ikke checket ind og modtog derfor en kontrolafgift kl. 11:29:27.

Klager foretog først check ind kl. 11:32:48, hvilket er efter udstedelsen af kontrolafgiften.

Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt med årsagen "Ingen billet fremvist", da klager ikke var checket ind under kontrollen.

Uanset eventuelle tekniske udfordringer eller andre forhold gælder det, at check ind skal være gennemført korrekt inden påstigning. Passageren må først påbegynde rejsen, når gyldig rejsehjemmel er aktiv."

Til dette har klageren anført:

"Undertegnede retter henvendelse vedrørende kontrolafgiften som jeg fik og ønsker hermed at klage over den.

Jeg mener bøden er urimelig og bør annulleres. Jeg synes det er tankevækkende at ankenævnet tidligere har behandlet sager, der har mindet om min. I disse sager fik klageren ikke medhold i klagen. Forøvrigt har jeg talt med flere af mine kolegaer som har været ude for det samme ! -- og de føler at de er blevet snydt fordi de skulle betale. Dog er jeg ikke itvivl om at nogle klagere bør betale, men ikke alle. Når jeg taler med kolegaer har de indimellem udfordringer med Rejsekortet, hvor jeg har fået at vide at Appen kan være langsom og kan drille og derfor kan der jo være tekniske problemer . Jeg har endnu engang læst reglerne grundigt igennem, og er helt overbevist om at bøden er uberettiget og uretfærdig. "

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren på kontroltidspunktet ikke var checket ind i Rejsekort-appen. Klageren checkede først ind kl. 11:32:48, efter at kontrolafgiften var udstedt kl. 11:29:27.

Klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet og kontrolafgiften til klageren blev herefter pålagt med rette.

Det forhold, at klageren efter det oplyste havde problemer med at checke ind i Rejsekort-appen, kan ikke føre til et andet resultat. Det påhviler passageren at sikre sig, at check ind er gennemført, inden påstigning.

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 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 Rejekort 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 Rejekort app, skal passageren swipecheck ind inden påstigning, idet Rejekort 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 swipec 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 renteloven:

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved