AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0277
Klageren:	XX 2670 Greve Strand
Indklagede: **CVR-nummer:**	Movia 29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke kunne checke ind med fysisk Rejsekort i bussen, hvorefter hun ville checke ind i Rejsekort-appen efter påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 21. april 2026 i buslinje 225 for manglende check ind inden påstigning.

Klageren gør gældende, at hendes fysiske Rejsekort ikke virkede, hvorfor hun checkede ind på Rejsekort-appen efter påstigning.

Movia har fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren først checkede ind på appen kl. 07:25:59, 14 sekunder efter kontrollørens påstigning kl. 07:25:45 og 2 sekunder efter bussens afgang fra Mosede Center.

Movia har endvidere oplyst, at det fysiske Rejsekort var et anonymt Rejsekort med en saldo på 30,95 kr. og derfor ikke kunne anvendes til rejsen, idet minimumssaldoen på anonyme Rejsekort udgør 70 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Situationen var at jeg har fået rejser kort fra min mand og den virkede ikke i bussen. Jeg blander ikke chaufførerne i, fordi jeg har dawenloedet app for styre på situationen. Jeg check ind og tog en plads. Alt var godt og lovligt, jeg beviste til jer alt. Jeg blev behandlet uretfærdigt fra kontrollen, hvorfor hjælp i ikke også. Reglen sagde at vi må ikke står lang tid tæt på chaufføren. Og jeg check ind før jeg sid i bussen.
Da kontrollen kom i bussen, jeg vist hende billetten og der står på billedet, jeg check ind på halv sekund. Du sagde bussen kom først kl. 7:24:30og der står på billet check ind fra kl. 7:25 og det betyder halv sekund.
Jeg sagde til hende spørge chaufføren. Og jeg mener måske han har set noget på spejlet.
Hun råb på chaufføren for at sige noget, men han var ikke med, fordi jeg står efter den gul streg i bussen, så han kan se mig kun på spejlet.
Det er ikke min skyld hvis chaufføren har ikke set mig. Men I kan godt se bevist.
Hun var sur og råb på mig hele tiden, spørge ikke om min oplysninger og har ikke vist noget om afgiften."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævnssag vedrørende kontrolafgift 26031260, som blev udstedt den 21.04.2026 i buslinje 225.

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

Hendes sag omhandler, at hun først checkede ind, idet en kontrollør steg på bussen, efter hun i forvejen havde taget plads.

Et digitalt check ind skal så vel som en mobilbillet være foretaget/modtaget, inden påstigning påbegyndes.

Det er jf. de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2 ikke nok, at bestillingen er påbegyndt.

Kontrolafgiften
Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 21.04.2026 kl. 07:25:45 ved Mosede Center i buslinje 225 for at foretage en billetkontrol.

Klager hævder at være steget på bussen ved Mosede Parkvej, der var stoppestedet forinden. Klager indrømmer derved, at hun i forvejen var på bussen.

Hvor steg du på bussen?: Mosede park vej

I et senere høringssvar omtaler kontrolløren afgiften på følgende måde:

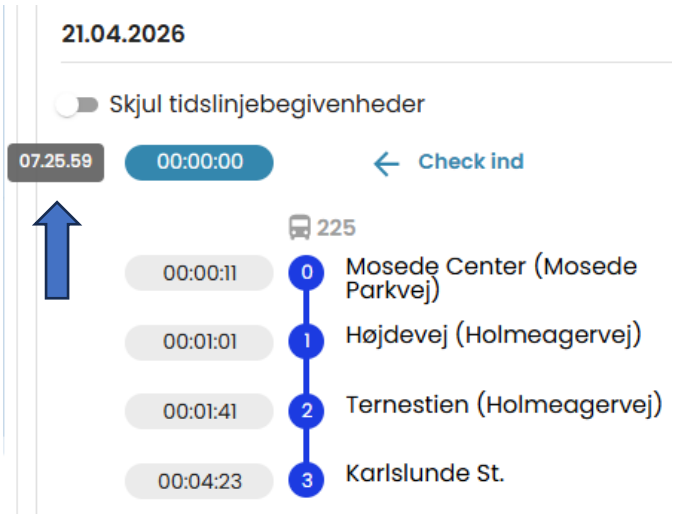
"Jeg husker hende godt,
kunden sad I bussen og tjekker ind på rejsekort appen efter jeg står på.
Kunden fortæller at hendes fysisk rejsekort ikke virker og derfor har tjekket ind med rejsekort appen i bussen."

Movia bemærker, at klager allerede var taget plads i bussen og først foretog check ind efter kontrollørens påstigning. Klager begrundede dette med, at Rejsekortet ikke fungerede korrekt på tidspunktet.

Da klager først checkede ind, idet kontrolløren steg på, fik hun udstedt en kontrolafgift kl. 07:30:00.

Stop	Mosede Center
Påstigning	21-04-2026 07:25:45
Udstedt dato/tid	21-04-2026 07:30:00
Stået af	21-04-2026 07:31:03

Kommentarer og afgørelse
Det fremgår af klagers check ind, at hun foretog det kl. 07:25:59, hvilket var 14 sekunder efter kontrollørens påstigning kl. 07:25:45.



Det fremgår samtidig af bussens turplan, at bussen forlod Mosede Center kl. 07:25:57.
Klager har derfor også først checket ind 2 sekunder, efter bussen havde forladt Mosede Center.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Morbærhegnet (5276)		07:22	07:22	07:23:28	07:23:36
26	Mosede Parkvej (5277)		07:23	07:23	07:24:23	07:24:32
27	**Mosede Center (5278)**		07:25	07:25	07:25:44	07:25:57
28	Højdevej (5279)		07:26	07:26	07:27:02	07:27:11
29	Ternestien (5280)		07:26	07:26	07:27:48	07:27:57
30	**Karlslunde St. (5305)**		07:29	07:29	07:30:35	

Klagers indsigelse:
Klager gør i sin indsigelse gældende, at vedkommendes Rejsekort ikke virkede, og at der derfor blev downloadet en app og foretaget check ind, da der ikke var kontanter til rådighed. Klager oplyser, at der efterfølgende blev udstedt en kontrolafgift ved næste stop.

Klager anfører, at vedkommende fremviste sit fysiske kort og forklarede situationen til kontrolløren. Klager beskriver, at kontrolløren kontaktede chaufføren for at få bekræftet, hvor klager steg på bussen, men at chaufføren ikke kunne huske dette. Klager oplyser videre, at kontrolløren efterfølgende tilskrev chaufføren en udtalelse om, at klager skulle have været opmærksom på, at Rejsekortet ikke virkede, hvilket klager afviser.

Klager gør gældende, at kontrolløren pressede både klager og chaufføren til at udtale sig for at kunne udstede kontrolafgiften, hvilket klager oplever som urimeligt.

Uddrag fra klagers indsigelse til ankenævnet
Klager: *" Hej Min rejserkort virker ikke, og jeg har ikke kontant, så dawenloeder jeg app og tjek ind. Næste stop kom kontrolafgifte Spørge mig jeg har vist hende min fysisk kort og forklarer situationen. Hun gik spørge chaufføren hvilken stop sted kom jeg fra, han sagde ved ikke, kan ikke huske. Hun råbe på ham for at sige noget. Bagefter kom hun tilbage og sagde buschaufføren har set dig sidder bussen og sagde du ved at rejsekort virker ikke. Jeg svar nej. Hun vil gerne tvinge mig og chaufføren at sige noget for at give mig bød."*

Historik på appen
Af historikken fremgår det, at hun den 14.04 har foretaget én rejse samt den 16.04 har foretaget to rejser. Hun har således haft mindst tre dokumenterede rejser forud for den pågældende rejse. På den baggrund er det vores vurdering, at der har været mulighed for at anvende den eksisterende løsning til check ind, og at det ikke har været nødvendigt at downloade en ny app i forbindelse med den konkrete rejse.

23.04.2026	DK-rejsekort	07.35 Greve St. 07.51 Karlemosevej	Personlig	44,00 kr.
21.04.2026	DK-rejsekort	14.28 Ølby St. 15.05 Morbærhegnet (Blågårdsvej)	Personlig	38,00 kr.
21.04.2026	DK-rejsekort	07.26 Mosede Center (Mosede Parkvej) 07.47 Ølby St.	Personlig	38,00 kr.
16.04.2026	DK-rejsekort	07.41 Solrød Strand St. 07.58 Campus Køge (Lyngvej)	Personlig	28,00 kr.
16.04.2026	DK-rejsekort	07.25 Morbærhegnet (Blågårdsvej) 07.25 Mosede Parkvej (Blågårdsvej)	Personlig	22,00 kr.
14.04.2026	DK-rejsekort	07.37 Karlslunde St. 07.47 Ølby St.	Personlig	28,00 kr.

Funktionel kortlæser
Klager gør gældende, at hendes fysiske Rejsekort ikke kunne checke ind.

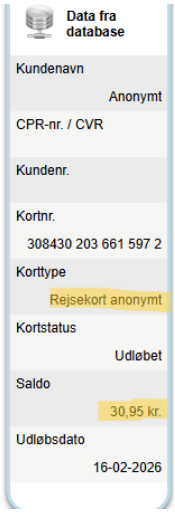
Movia bemærker, at der i den pågældende bus er registreret et check ind omkring to minutter, efter kontrolløren steg på ved bussens eneste kortlæser placeret forrest. På den baggrund anses det for usandsynligt, at den kortlæser ikke skulle have været i virke for klager.

Vehicle 4530 @ 2026-04-21 07:10:00

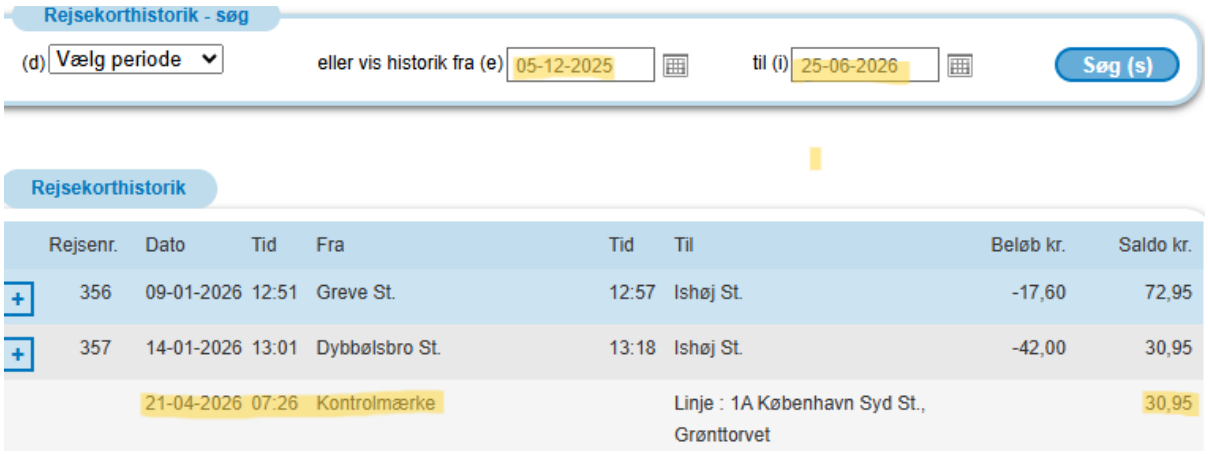
		1 (CI)	2 (CI)	3 (CU)	4 (CU)	Kortlæser
Stop	**Tid**	**132982**	**1337bd**	**132f33**	**132eed**	**SAM**
Ternestien (5280)	07:27:50	1	0	0	0	

Rejsekort status

Mere interessant bliver det, når vi undersøger klagers Rejsekorthistorik på det fysiske Rejsekort. Klager er indehaver af et anonymt Rejsekort.



Denne korthistorik viser, at kortets saldo har været uændret før, under og også efter klagers rejse den 21.04.2026 med en saldo på 30,95 kr.



Det har derfor ikke været muligt at rejse på kortet siden den 14.01.2026, da det kræver en minimumssaldo på 70 kr. at rejse på et anonymt Rejsekort.

Movia bemærker, at på trods af at klager er begyndt at anvende den digitale app tilsyneladende netop på denne rejse ville anvende sit fysiske Rejsekort, som ikke havde været i brug i over 3 måneder. Derudover bider vi særligt mærke i, at hun først checkede ind 14 sekunder efter kontrolløren steg på, selvom hun havde været på bussen i over 1 minut forinden.

Dette ses ved, at bussen allerede forlod Mosede Parkvej kl. 07:24:32, mens klager først checkede ind 14 sekunder, efter kontrolløren steg på kl. 07:25:45. Klager havde derfor lidt over et minut til at checke ind på appen, men undlod at gøre det, før kontrolløren steg på.

Movias konklusion
På baggrund af sagens oplysninger fastholder Movia kontrolafgiften.

Klager gør gældende at være steget på bussen ved Mosede Parkvej. Movia har ikke mulighed for at bekræfte dette, idet klager ifølge kontrollørens høringssvar allerede befandt sig i bussen ved kontrollørens påstigning ved stoppestedet efter. Det kan således ikke udelukkes, at klager havde været ombord på bussen i et længere tidsrum forud for kontrollørens indstigning.

Bussen forlod Mosede Parkvej kl. 07:24:32. Kontrolløren steg på bussen ved Mosede Center kl. 07:25:45. Klager foretog herefter check ind kl. 07:25:59, dvs. umiddelbart efter kontrollørens påstigning. På den baggrund anses det for dokumenteret, at check ind ikke er foretaget inden påstigning, som krævet efter de gældende rejseregler.

Movia bemærker endvidere, at der ikke er forhold, der indikerer en defekt kortlæser, idet udstyret var i funktion kort tid efter kontrollørens påstigning.

Det fremgår af sagen, at klagers fysiske Rejsekort havde en saldo under det dobbelte af minimumsbeløbet for anvendelse af anonymt Rejsekort (70 kr.). Kortet har desuden ikke været anvendt i en periode på cirka tre måneder forud for den pågældende rejse, men blev alligevel taget i brug på rejsedagen. Som bruger af fysiske Rejsekort og i særdeleshed anonyme er der et udvidet ansvar i løbende at holde øje med sine posteringer og saldo.

Movia finder det bemærkelsesværdigt, at klager ikke foretog check ind tidligere via Rejsekort-appen, men først gjorde dette umiddelbart efter kontrollørens påstigning. Med det in mente kan vi heller ikke vide, om der overhovedet var blevet checket ind, hvis der ikke havde været kontrol.

Det er Movias vurdering, at kontrollørens notat er konsistent og troværdigt, hvorfor det ikke giver grundlag for at bekræfte klagers forklaring."

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.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret straks efter påstigning.

Hvis passageren først gennemfører 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.

Ankenævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen kl. 07:25:59, mens kontrolløren steg på bussen kl. 07:25:45. Bussen havde endvidere forladt Mosede Center kl. 07:25:57. Check ind blev således foretaget efter påstigning. Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigningen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Det forhold, at klageren oplyser, at hendes fysiske Rejsekort ikke virkede, kan ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes herved, at det fysiske Rejsekort ifølge de foreliggende oplysninger var et anonymt Rejsekort med en saldo på 30,95 kr., som derfor ikke kunne anvendes til rejsen, idet minimumssaldoen på anonyme Rejsekort er 70 kr. Der foreligger ikke oplysninger, som dokumenterer, at kortlæseren var ude af funktion på tidspunktet for klagerens 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 monopollignende 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 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.

"

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnsformand