

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0301

Klageren: XX
2100 København Ø

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende straks-check-ind på fysisk Rejsekort

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun steg på bussen og skulle finde sit Rejsekort frem fra sin taske, før hun kunne checke ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnshoved, 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:

Klageren steg den 9. maj 2026 på buslinje 1A ved Elmegade. Bussen forlod stoppestedet kl. 20:14:13 og klageren checkede sit Rejsekort ind kl. 20.14.38.

Kontrolløren steg ligeledes på ved Elmegade og noterede, at klageren sad ned, og at hun rejste sig op for at checke ind på Rejsekortet. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. med årsagen "Rejsekort mgl. check ind".

Klageren gør gældende, at hun checkede ind, inden hun tog plads i bussen, men at hun først skulle finde Rejsekortet frem fra tasken. Hun har endvidere anført, at fysiske udfordringer med fingrene gør hende langsommere.

Movia fastholder kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ifølge kontrollørens notat havde taget plads i bussen, før hun checkede ind og dermed ikke havde checket ind straks efter påstigning. Derudover viser de fremlagte data, at klagerens Rejsekort først blev checket ind 25 sekunder efter bussens afgang fra Elmegade.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"D. 9-5-2026 kl. 20.14 kørte jeg fra Elmegade med 1A. Jeg havde været til en demonstration og skulle hjem derfra.

Demonstrationen havde været hårdt for mig (jeg er førtidspensionist) og jeg går ind i bussen og sætter min taske på et sæde for at finde mit rejsekort frem, det var i min taske under demonstrationen. Jeg fumler lidt efter kortet på grund af dårlige fingre, finder det, tjekker ind og sætter mig på et sæde.

Pludselig står en kontrollant ved siden af mig og vil tjekke mit rejsekort, men han påstår at jeg kun har tjekket ind fordi jeg havde set de to kontrollanter komme ind i bussen. Jeg bliver overrasket over hans væremåde og da jeg er træt efter demonstrationen bliver jeg irriteret og siger at han tager fejl. Vi har en længere diskussion hvor jeg holder fast ved at jeg på ingen måde havde intention om at snyde med busturen, men kontrollanten fortsætter hårdnakket med at beskyldte mig for det og han skriver mig en bøde. Det er helt utilstadeligt efter min opfattelse, jeg smider bøden væk og vi fortsætter diskussionen.

Vi kommer frem til mit stoppested og jeg går ud, kontrollanten følger efter mig og hans kollega kommer også og blander sig på en særdeles ubehagelig måde. Han skubber mig i brystet, jeg bliver sur og ophidset og siger at han skal ikke blande sig. Jeg er chokeret og rystet over episoden og begynder at græde.

De to kontrollanter går deres vej og jeg går hjem i voldsom oprevet tilstand.

For det første: Jeg har svært ved at se hvordan en kontrollant kan observere mig og min handling og udtale sig klokkeklart om at det er min intention at snyde indtil jeg opdager de to kontrollanter. Det er ren og skær tankespind, det kan godt være at det sker ofte i den offentlige trafik og at mange prøver at snyde, men det er ikke udtryk for at alle er svindlere. Jeg kommer ind efter demonstrationen, er lidt træt og skal først finde mit kort, som jeg af sikkerhedsmæssige grunde har gemt i min taske. Det tager lidt tid, jeg finder det og tjekker ind. Jeg har intet behov for at snyde for 10-15 kroner og har slet ikke nerver til at være i en sådan situation. Kontrollanten er overbevist om at det har været min mening at snyde, men han tager fejl, jeg har tjekket ind og har dermed gyldig rejsehjemmel og længere er den ikke, Derudover mener jeg at det er urimeligt at man ikke tænker det enkelte menneskes tilstand/situation ind i billedet. Jeg er førtidspensionist med til tider voldsomme fysiske vanskeligheder med mine fingre og det påvirker min bevægelser og gør mig langsommere end andre. Her er hvad min læge har skrevet om min situation: 'Til rette vedkommende,

XX følges ved Dermatologisk Afdeling, Bispebjerg Hospital med systemisk sklerodermi. Sygdommen medfører svære anfaldsvise Raynauds fænomener som giver hvide og blå fingre, smerter og føleforstyrrelser. Anfaldene kan komme spontant af sig selv, men kan også provokeres af kulde eller stress. Symptomerne er svært belastende og medfører nedsat funktionsniveau svarende til de afficerede hænder, blandt andet ved nedsat motorik. Med venlig hilsen, [navn udeladt], speciallæge.'

Dette mener jeg burde være en vigtig faktor i hele denne sag. Alle mennesker er forskellige og det er ikke rimeligt med den rigide tolkning og tackling af begivenheden, tværtimod burde der være meget højt til loftet i de enkelte tilfælde, vi er ikke maskiner eller robotter, og skal derfor heller ikke behandles som sådan. Der bør være plads til at vi er forskellige, nogle er lidt langsommere end andre, nogle forsigtigere osv.

For det andet: Jeg har generelt stor respekt for de kontrollanter, der arbejder i bus og metro mm. Indimellem opstår der ubehagelige situationer, folk bliver vrede eller aggressive og det er helt klart at det kan være udfordrende at opleve det. Og det skal siges at jeg for det meste opfatter kontrollanterne i disse situationer som venlige, tålmodige og absolut sobre i deres tilgang til det, der sker.

Men jeg blev virkeligt rystet over at opleve en kontrollant så frembrusende og aggressiv som i dette tilfælde. Jeg indrømmer at jeg var sur og irriteret over denne tåbelige og unødvendige diskussion og over at jeg blev præsenteret for en bøde for noget, som jeg på ingen måde var skyldig i. Men jeg mener også at man kan forvente/forlange at en ansat kontrollant i movia bør have så meget situationsforståelse, pædagogisk erfaring og indsigt at man ikke fører sig frem på den måde, jeg oplevede det. Her er der helt klart en situation, som ikke burde have udviklet sig til det, der skete."

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26039673, som blev udstedt den 09.05.2026 i buslinje 1A. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Klagers sag omhandler, at hun havde sat sig ned i bussen, før hun checkede ind med sit fysiske Rejsekort. Hun checkede ind, efter kontrolløren steg om bord, hvilket også var efter bussen havde forladt stoppestedet

Kontrolafgiften

Kontrolløren indstillede sit tidsregistreringspunkt i buslinje 1A til kl. 20:14:03 den 09.05.2026 ved Elmegade. Han observerede herefter, at klager allerede var siddende i bussen, og at hun rejste sig op for at checke ind, idet han steg på.

Klager har i sin indsigelse også angivet "Elmegade" som sit startstoppested.

Hvor steg du på bussen?: Elmegade

Kontrolløren beskrev også, at klager efterfølgende blev sur, rev afgiftsstrimlen i stykker og efterfølgende overfusede kontrolløren.

Alle disse iagttagelser beskrev kontrolløren i et notat, der lyder som følger:

Kunden sad i bussen ved vores påstigning	09-05-2026 20:34:08
Kunden rejser sig op efter vores påstigning og tjekker ind	
Kunden vil ikke acceptere afgiften og begynder at diskutere- jeg forklare at kunden er velkommen til at klage igennem vejningen	
Kunden forklare at fingerne fryser	
Kunden bliver sur og river afgiften i stykker	
Min kollega og jeg står af bussen og går over på anden side - kunden følger efter os og begynder og overfalde os verbalt og vi prøver at få kunden til at falde ned og prøver en dialog men kunden overfuser os igen .	

Da et fysisk Rejsekort skal checkes ind uden unødigt ophold, og før man tager plads for at udgøre en gyldig rejsehjemmel, fik klager udstedt en afgift kl. 20:18:52. Dette skyldes, at hun allerede havde taget plads uden at checke ind.

Stop	Elmegade
Påstigning	09-05-2026 20:14:03
Udstedt dato/tid	09-05-2026 20:18:52
Stået af	09-05-2026 20:26:22

Kommentarer og afgørelse

Ifølge bussens turoversigt forlod bussen Elmegade kl. 20:14:13.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
30	Prins Jørgens Gade (1556)	● ●	20:09	20:09	20:12:49	20:12:49
31	Elmegade (45740)	● ●	20:11	20:11	20:13:45	20:14:13
32	Skt. Hans Torv (1558)	● ●	20:13	20:13	20:15:54	20:16:07
33	Rigshospitalet Syd (1559)	● ●	20:14	20:14	20:17:35	20:17:46
34	Rigshospitalet Hovedindgang (1560)	● ●	20:15	20:15	20:18:14	20:18:14
35	Irmingersgade (1561)	● ●	20:16	20:16	20:18:46	20:18:56
36	Trianglen St. (53500)	● ●	20:18	20:18	20:19:38	20:20:15

Af klagers rejsekorthistorik fremgår det, at hun checkede ind kl. 20:14:38. Dette var således 25 sekunder, efter bussen havde forladt stoppestedet, Elmegade.

+	251	07-05-2026 16:28	Linje : 5C Rådhuspladsen St.	16:48	Linje : 1A Gustav Adolfs Gade	-15,40	362,65
+	252	08-05-2026 17:01	Linje : 1A Gustav Adolfs Gade	17:38	Linje : 19 Rubinsteinsvej	-15,40	347,25
+	253	08-05-2026 19:41	Linje : 19 Rubinsteinsvej	20:32	Linje : 1A Triangeln St.	-12,32	334,93
+	254	09-05-2026 11:19	Triangeln St.	11:29	Gammel Strand St., Christiansborg	-13,30	321,63
-	255	09-05-2026 20:14	Linje : 1A Elmegade	20:38	Linje : 1A Gustav Adolfs Gade	-12,32	309,31

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
829	Check ind	09-05-2026 20:14:38	Elmegade
829	Kontrolmærke	09-05-2026 20:15:29	Enghavevej/Vesterbrogade
829	Kontrolmærke	09-05-2026 20:15:43	Elmegade
829	Kontrolmærke	09-05-2026 20:16:19	Elmegade
830	Check ud	09-05-2026 20:38:13	Gustav Adolfs Gade

Tilgængelige kortlæsere:

De markerede data herunder viser, at der i op til 15 minutter før ankomst til og med Elmegade er registreret fem check-ind i bussen. Dette dokumenterer, at det på det pågældende tidspunkt var teknisk og praktisk muligt at checke ind.

Vehicle 7329 @ 2026-05-09 20:11:00

		DC	1 (CI)	2 (CU)	3 (CI)	4 (CU)	5 (CI)
Stop	Tid	111371	1326b8	134840	132a72	132d05	1337e7
Sønder Boulevard (45727)	19:59:29	0	1	0	0	0	0
Enghave Plads St. (1293)	20:01:10	0	0	0	0	1	0
Vesterbrogade (1548)	20:03:02	0	2	0	1	0	0
Elmegade (45740)	20:13:40	0	0	0	1	3	0
Hellerup St. (1777)	20:40:11	0	0	0	0	1	0

Uddrag fra klagers indsigelse:

Klager: "Jeg steg ind i bussen og stillede min taske, så jeg kunne tage mit kort op."

Det bemærkes, at passageren skal have sit fysiske rejsekort klar til brug ved påstigning – eksempelvis i hånden, lommen eller et andet let tilgængeligt sted.

I henhold til reglerne om straks-check-ind skal check-ind kunne foretages umiddelbart ved ombordstigning, og det er derfor ikke tilladt først efterfølgende at skulle finde kortet frem eller afsøge tasker og lignende efter påstigning.

Det er passagerens eget ansvar at sikre, at rejsehjemmel kan fremvises og anvendes uden forsinkelse i forbindelse med påstigning.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3:

2.4.3. Brug af rejsekort

"Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind

foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads."

Klager: "Så sagde han, jeg kun havde checket ind fordi jeg havde set kontrollørene stige på, det kan være fordi han så mig stille min taske!"

Det er i den forbindelse uden afgørende betydning, om check-ind er sket som reaktion på kontrollørernes tilstedeværelse. Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder uanset, om der er kontrol til stede eller ej, og check-ind skal foretages inden passageren sætter sig ned efter påstigning.

Det lægges til grund, at klager var siddende, da kontrolløren steg ombord. Under disse omstændigheder vurderes forholdet vedrørende placering af taske og den efterfølgende forklaring som uden relevans for sagens afgørelse.

En kontrolafgift er ikke betinget af, at der kan påvises en bevidst hensigt om at unddrage betaling. Afgørende er alene, om rejsereglerne er overholdt på kontrolltidspunktet. Movia kan ikke efterprøve eller fastslå, om et check-ind først er sket som følge af kontrollørens tilstedeværelse, eller om der er tale om forglemmelse, uvidenhed eller andre forhold.

Reglen om at checke ind straks kommer af, at det ikke skal kunne være muligt kun at checke ind, hvis man ser en kontrollør og ellers undlade det. Hvis man fjerner straks reglen, ville man derved have mulighed for at finde ud af, om der var kontrol på bussen og eventuelt undlade helt at checke ind.

Movias konklusion

Det lægges til grund, at bussen forlod Elmegade kl. 20:14:13, hvor både klager og kontrolløren oplyser, at klager steg på. Klager checkede først ind kl. 20:14:38, hvilket er 25 sekunder efter afgangstidspunktet.

De registrerede data stemmer overens med kontrollørens notat om, at klager var siddende ved indstigning og først checkede ind efter kontrollørens ombordstigning.

Det fremgår endvidere, at der var funktionsdygtige kortlæsere til rådighed på tidspunktet for påstigning, og der er ikke fremkommet oplysninger om forhold, der har hindret straks check-ind.

Movia finder derfor ikke, at der foreligger omstændigheder, som kan fritage klager for kravet om at checke ind straks ved påstigning. I et selvbetjeningssystem er det en grundlæggende forudsætning, at der opkræves kontrolafgift ved manglende gyldig rejsehjemmel, uanset om dette måtte bero på forsæt eller anden årsag.

På den baggrund fastholdes den udstedte kontrolafgift."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af de Fælles landsdækkende rejseregler, at for alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at dette må forstås som "ved først givne lejlighed", hvilket i den konkrete situation indebærer den første check ind-stander, som klageren passerede ved påstigningen. Dette betyder således, at i busser må passageren prioritere at have sit Rejsekort klar inden påstigning, så der kan checkes ind straks, når kortlæseren passerer.

Klageren valgte imidlertid at gå forbi check ind-standeren for at gå hen til et sæde for at tage

Rejsekortet frem fra tasken.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren ifølge kontrollørens notat sad ned i bussen, da kontrolløren steg på, og at klageren efterfølgende rejste sig op for at checke ind på Rejsekortet.

Ankenævnet bemærker endvidere, at bussen ifølge de fremlagte GPS-data forlod Elmegade kl. 20:14:13, hvor klager oplyser at være steget på, og at der først blev checket ind kl. 20:14:38, hvilket er 25 sekunder efter bussens afgang.

Herefter blev der ikke checket ind "uden unødigt ophold og straks efter påstigning", hvilket der efter ankenævnets opfattelse kræves for at have gyldig rejsehjemmel.

Derfor blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren lider af fysiske udfordringer, sætter ikke kravet om at checke ind straks efter påstigning ud af kraft. En passager, som stiger ind i bussen uden samtidigt at checke ind, må derfor selv bære risikoen for ikke at kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved en efterfølgende kontrol.

For så vidt angår klagerens anbringende om, at kontrolløren opførte sig aggressivt eller voldeligt over for hende, falder dette uden for ankenævnets virkeområde både, fordi det kræver en bevisførelse, der ikke kan ske for ankenævnet, og fordi en eventuel klage herover henhører under politiet.

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 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 trafikelskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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 rejsebegrensninger 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
Nævningsformand