

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0306
Klageren:	XX 3400 Hillerød
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun glemte at checke ind i Rejsekort-appen inden påstigning, men ikke havde til hensigt at rejse uden billet og forsøgte at checke ind under rejsen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Lokaltog A/S, 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 2. juni 2026 med Lokaltog fra Hillerød til Græsted. Ifølge klageren havde hun glemt at checke ind i Rejsekort-appen inden påstigning og kom under rejsen i tanke om dette. Hun forsøgte herefter at checke ind, men kunne ikke, da toget ikke var i nærheden af en station. Ved billetkontrollen kunne hun derfor ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og blev pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren har gjort gældende, at der var tale om en forglemmelse, og at hun forsøgte at checke ind, så snart hun kom i tanke om det. Hun har desuden henvist til, at hun normalt husker at checke ind og ikke havde til hensigt at rejse uden at betale.

Lokaltog har fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke var checket ind inden påstigning og derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg vil gerne anke afslag på betaling af kontrolafgift. Jeg har ikke længere bil og bruger derfor offentlige transportmidler. Jeg bruger nu rejsekort app. Jeg vil ikke snyde og er glad for at de offentlige transportmuligheder muligheder findes. Når man har brug for hjælp, er der altid venlige, behagelige personale, der kan hjælpe.

Ja, og jeg tror altså ikke, at det er os, de gamle mennesker, der snyder de offentlige transportere.

Der står i afgørelsen nedenstående:

"Det er naturligvis ærgerligt at glemme at tjekke ind, inden man stiger på toget, men det er ens eget ansvar at huske det (hver gang).

"I skelner ikke mellem fejl, forglemmelse og bevidst snyd, da det ikke er muligt at fastslå om en overtrædelse er bevidst eller ej."

Ja, det er ærgerligt at glemme at tjekke ind, især når man gerne vil have tjekket ind og husker det lidt senere, men kan så ikke, fordi man ikke er i nærheden af en station. Det er vel muligt at fastslå om en overtrædelse er bevidst eller ej. Mange ældre personer har ikke altid den samme hukommelse og kan glemme her og nu og komme i tanke om det senere. Man kan tjekke vedkommendes tidligere rejsehistorik bare tage f.eks. de sidste 2 måneder og se, om vedkommende har tjekket ind og ud løbende, og hvis vedkommende har det, kan det tyde som en forglemmelse. Man skal ikke sætte alle sammen under en kam. Det gør I. I skriver når der gives en kontrolafgift, er det fordi der ikke er fremvist gyldig billet uanset årsagen og uanset om man er pensionist, ung eller voksen. Basta.

Jeg viste kontrolløren, at jeg ikke kunne tjekke ind i toget, men at jeg ville tjekke ind, når vi kom til næste station, hvor jeg så kunne. Det måtte jeg ikke. Hvorfor ikke, så ville jeg jo have en billet, og havde betalt for min rejse til Græsted. Jeg plejer jo at betale mine togrejser til Græsted."

Indklagede anfører bla. følgende:

"Lokaltog svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift XXXXX, som blev udstedt den 02.06.2026 kl. 13:31 på strækningen Hillerød til Græsted. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

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

XXs sag omhandler at der ikke er fremvist gyldig billet, da der ikke var checket in i Rejsekort app.

Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår der er gældende; heraf at check ind skal foretages inden man stiger ind i transportmidlet.

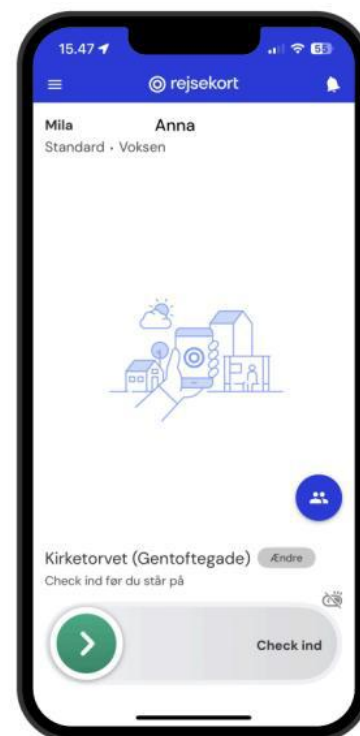
Reglen er vigtig da man som kunde dermed ikke får mulighed for senere at kun swipe sit check ind hvis man skulle få øje på en kontrollør. Og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vi henviser til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

Rejsekort gør på deres hjemmeside omkring appen opmærksom på vigtigheden i at checke ind, før man stiger ombord.

Husk: check ind før du står på.

Med Rejsekort-appen skal du checke ind FØR du står på bussen, går ind i toget, metroen eller Letbanen.

Du checker ind ved at swipe den grønne pil til højre.
Check ud ved at swipe pilen til venstre.



Uddrag fra klagers indsigelse og kommentarer til de kendsgerninger klager ønsker at gøre opmærksom på:

Jeg havde haft en stresset formiddag og skulle skynde mig op til min datter i Græsted. Hun er lige blevet rygopereret, så jeg skulle op og hjælpe hende. Da jeg sad i toget kom jeg pludselig i tanke om, at jeg ikke havde tjekket ind i mit rejsekort og fandt så min tlf. frem for at tjekke ind. Men men det kunne jeg ikke, idet der ikke var nogen station i nærheden.

Da man altid skal have en gyldig billet når man rejser, mener Lokaltog at selvom man skal skynde sig eller føler sig stresset, er det altid passagerens eget ansvar at huske at checke ind i Rejsekort app hver gang man rejser.

Klager skriver desuden:

I kan gennemgå mit rejsekort og se, at når jeg tager til København og besøger mine børn og børnebørn der, husker jeg også at tjekke ind. Min holdning er helt klar, at hvis alle betalte deres togbilletter, ville det måske blive billigere at køre med det offentlige.

Lokaltog kan ikke medtage kundens intention eller rejsehistorik i vores vurdering af om en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag.

Hermed mener Lokaltog også at det fremgår tydeligt at der ikke er tale om tilvænning til Rejsekort appen, da kunden har rejst mange gange før og altid har husket at checke ind. Ifølge De Fælles Landsdækkende Rejseregler skal man være checket ind inden man stiger på toget.

Reglerne gælder for alle og Lokaltog er kontraktlig forpligtet til at foretage kontrol af rejsehjemmel for Movia, der modtager betaling for rejsehjemmel fra både busser og tog.

Når man checker ind med Rejsekort app skal man altid sikre sig at check ind er registreret og at man har modtaget en QR-kode inden man lukker appen og **inden** man stiger på toget.

Lokaltogs konklusion:

Først og fremmest mener Lokaltog, at det faktum at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen, udgør en rimelig grund til at udstede en kontrolafgift jf. § 2.7.1 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler:

"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift."

Lokaltog henviser desuden til jf. § 2.4 i De Fælles Landsdækkende Rejseregler:

"Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning."

Det fremgår ved anskaffelsen af den digitale app, at det er en forudsætning for dens gyldighed at der checkes ind før påstigning. Et check ind inde i toget er derfor ikke at regne for en gyldig rejsehjemmel.

Der er stor mulighed for at undgå betaling af rejsen, hvis det accepteres at man kan checke ind i app på den efterfølgende station eller imellem stationer. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst uden at være checket ind med undskyldningen om at det var en forglemmelse. Lokaltog fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet og det kan glemsomhed ikke fritage klager fra.

Baseret på sagens omstændigheder finder Lokaltog ikke at der i den konkrete sag har foreligget omstændigheder der gør at klager skal fritages for kontrolafgiften. Dette skyldes at klager ingen billet eller gyldigt check ind i app kunne fremvise ved kontrollen. Vi henviser i øvrigt til ankenævnsagerne 26-0067, 25-0413, 25-0410."

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg har et par bemærkninger til nedenstående i Lokaltog bemærkninger:

"Lokaltog kan ikke medtage kundens intention eller rejsehistorik i vores vurdering af om en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Hermed mener Lokaltog også at det fremgår tydeligt at der ikke er tale om tilvænning til Rejsekort appen, da kunden har rejst mange gange før og altid har husket at checke ind."

"Der er stor mulighed for at undgå betaling af rejsen, hvis det accepteres at man kan checke ind i app på den efterfølgende station eller imellem stationer. På den måde vil man altid kunne rejse bevidst uden at være checket ind med undskyldningen om at det var en forglemmelse."

Ja, jeg har altid husket at tjekke ind, men glemte det desværre denne dag, da jeg steg på toget. Kom som sagt i tanke om det og prøvede at tjekke ind, men kunne desværre ikke, da vi ikke var i nærheden af en station. Umiddelbart efter kom der en kontrollør og som sagt kunne han godt se, at jeg havde prøvet at tjekke ind, men det skulle jeg have gjort inden indstigning i toget. Som sagt oplyste jeg ham om, at jeg aldrig før havde glemt at tjekke ind, og det kunne han se i min rejsehistorik, og som sagt prøvede jeg nu forgæves at tjekke ind. Når vi nåede næste station, var der ikke noget problem at tjekke ind. Men det måtte jeg ikke.

Nej, kontrolløren skal ikke altid acceptere, at der glemmes at blive tjekket ind ved rejsens start. Jeg mener, at man nok burde kunne vurdere, hvem der taler sandt og hvem der prøver at snyde. Jeg kunne ikke drømme om ikke at betale for mine rejser. Lokaltog skriver da også "kunden har rejst mange gange før og altid har husket at checke ind."

Som sagt er jeg hverken en snyder eller svindler, kunne ikke drømm'e om ikke at betale for mine rejser. Jeg bliver ikke rigere af at skulle snyde for ca. 27,-kr.

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Lokaltogs kommentar til klagers kommentar:

Som sagt er jeg hverken en snyder eller svindler, kunne ikke drømme om ikke at betale for mine rejser. Jeg bliver ikke rigere af at skulle snyde for ca. 27,-kr.

Reglerne for udstedelse af kontrolafgifter tager ikke højde for den rejsendes hensigt, da det ikke er muligt at fastslå om en overtrædelse skyldes en fejl eller en bevidst handling og derfor håndhæves reglerne for alle.

Da man altid skal have en gyldig billet når man rejser, kan man ikke bruge rejsehistorik og tidligere køb som gyldig billet.

Vi skelner desværre ikke mellem fejl, forglemmelse og bevidst snyd, da det ikke er muligt at fastslå om en overtrædelse er bevidst eller ej.

Det er nødvendigt at have en gyldig billet ved hver rejse uanset om man er en god kunde eller handler i god tro. Det er derfor ikke kun passagerer der snyder med vilje der får en kontrolafgift. Når der gives en kontrolafgift, er det fordi der ikke er fremvist gyldig billet ved billetkontrollen.

Vores togrevisor er ansat til at kontrollere om passagererne har en gyldig billet og de har ingen anden rolle under billetteringen.

Deres job er derfor ikke at sagsbehandle, vurdere og undersøge hver enkelt situation, ej heller vejlede i billetter."

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 gennemfører sit check ind på appen efter påstigning, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke var checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning, og at hun heller ikke kunne fremvise anden gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at

pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren efter det oplyste normalt husker at checke ind og ikke havde til hensigt at rejse uden at betale.

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 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 § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

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 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. 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 metrotillæg). 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.

Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passage-rens 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
Nævnensformand