

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0283
- Klageren:** XX
8270 Højbjerg
- Indklagede:** Midttrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi hun ikke var vant til at bruge Rejsekort-appen og ikke var klar over, at hun skulle checke ind inden påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning
- 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 22. april 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Midttrafik, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 22. april 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon, og var af den opfattelse, at man som med det fysiske Rejsekort, kunne stige om bord og først oppe i bussen swipe sit check ind i Rejsekort-appen.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



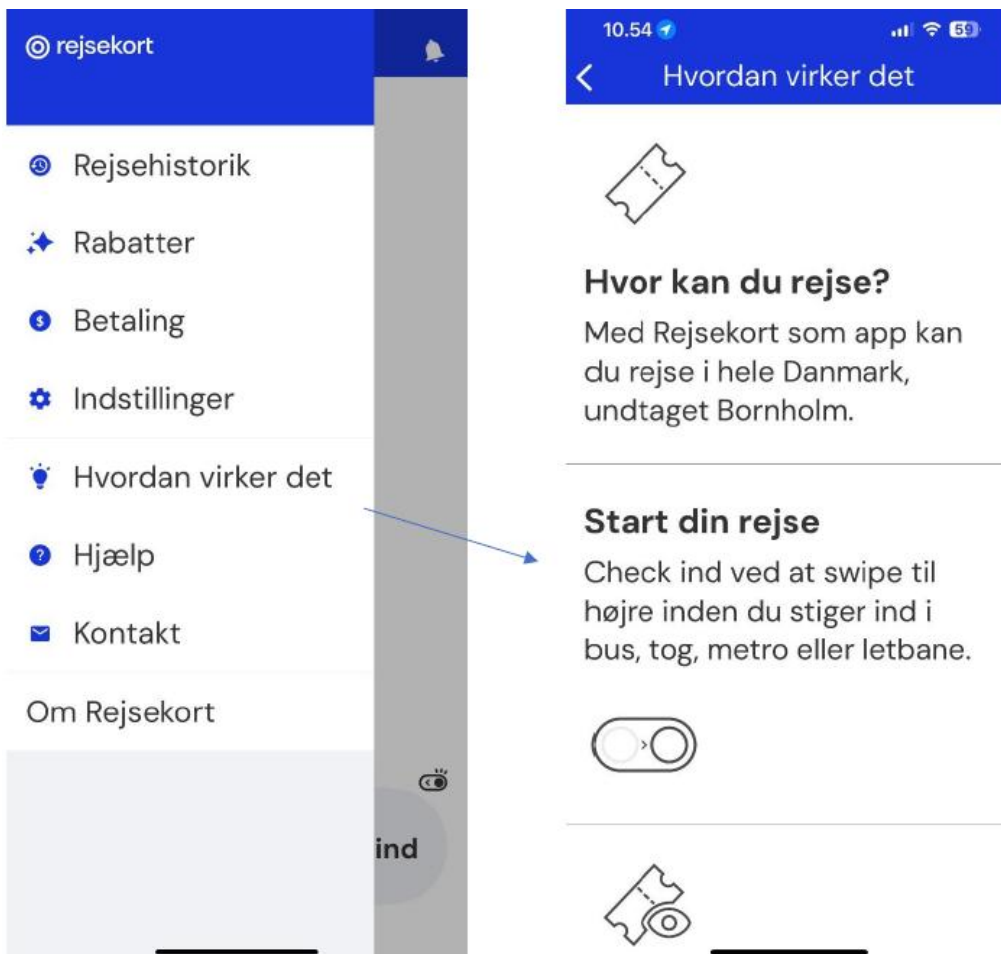
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

Når man åbner appen for at checke ind, fik man i april 2025 nedenstående som det første skærm-billede:



Hvis man trykker på de tre hvide linjer øverst til højre kommer følgende oversigt:



Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

I bybusserne i Aarhus fremgår det af nedenstående klistermærke, som sidder udvendig på bussen ved alle dørene:

Husk gyldig billet og undgå en kontrolafgift

Køb billet i Rejsebillet eller Midttrafik app inden påstigning

Bruger du Rejsekort som app, skal du checke ind inden påstigning

Bruger du Rejsekort som kort, skal du checke ind straks efter påstigning

Klagerens rejse foregik med buslinje 2A i retning mod Holme, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Hasle Bibliotek.

Ifølge klageren observerede hun ved påstigning, at der var to kontrollører ombord og gik i gang med at checke ind i Rejsekort-appen.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 12:20:29 ved stoppestedet, Hasle Bibliotek.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 12:21.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:26:05 med årsagen "For sen billettering".

Klageren anmodede efterfølgende Midttrafik om at annullere kontrolafgiften og begrundede dette således:

"Jeg stod på 2a ved hasle bibliotek og så godt at der stod 2 kontrolører i bussen. Så jeg havde min telefon og gik igang med at tjekke ind. De siger så at det er for sent, at jeg skulle tjekke ind udenfor. Har lige downloaded app, da jeg mistede mit rejsekort den 07.04.2025. som jeg aldrig har modtaget. Kan ikke forstå at jeg får en bøde på 1000 kr, da jeg er i god tro, med at tjekke ind i bussen, som jeg jo også altid gjorde med mit rejsekort. Ville da aldrig stige på, når jeg ser kontrolører i bussen, hvis jeg var klar over at jeg skulle tjekke ind udenfor."

Midttrafik fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren ifølge egne oplysninger ikke havde foretaget check ind inden påstigning, som rejsereglerne foreskriver.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Kontrolafgift: 22/04 12:26 - [REDACTED]			
22/04 12:26 - [REDACTED]			
Start	Beløb	Årsag	Telefonnr.
22/04-2025 12:26:05	1000	For sen billettering	[REDACTED]
CPR	Køn	Navn	
[REDACTED]	K	Pia Gram Vadsholt Jensen	
Adresse	CO	Fremmed adresse	
[REDACTED]			
Status	ID type	ID gyldig fra	Giro-serienr.
Færdigmeldt	Ingen ID		A073941
Gruppenr.	Kontrollør		
25	[REDACTED] (1092) (853)		
Note	Bemærkning		
påstigende passagerer, gad ikke at give sine oplysninger før politiet blev tilkaldt. hun tjekkede først ind med rejsekort appen inde i bussen foran mig.	Kontrol spørgsmål OK (KS OK)		

Klagerens Rejsekort-app-historik, hvor det fremgår, at klageren downloadede sin Rejsekort-app den 8. april 2025, og at rejsen den 22. april 2025 var rejse nr. 14 foretaget med appen:

22.04.2025	DK-rejsekort	12.21 Trillegården/Herredsvej (Aarhus Kom) 13.46 Holme Byvej (Aarhus Kom)
22.04.2025	DK-rejsekort	07.28 Holme Møllevej/Holmevej (Aarhus Kom) 08.07 Trillegården/Herredsvej (Aarhus Kom)
21.04.2025	DK-rejsekort	16.29 Park Allé/Banegårdsplassen (Aarhus Kom) 16.44 Rundhøj Centret/Holmevej (Aarhus Kom)
21.04.2025	DK-rejsekort	10.55 Københavns Lufthavn St. (Metro) 11.20 Tivoli Hotel (Kalvebod Brygge)
14.04.2025	DK-rejsekort	11.20 Skolebakken (Vangedevej) 12.05 Københavns Lufthavn St. (Metro)
12.04.2025	DK-rejsekort	22.07 København H 22.25 Vangede St.
12.04.2025	DK-rejsekort	15.56 Nørrevænget (Letbane) 17.14 Aarhus H (Letbane)
12.04.2025	DK-rejsekort	12.06 Mølleparken (Letbane) 12.07 Mårslet (Letbane)
10.04.2025	DK-rejsekort	11.46 Trillegården/Herredsvej (Aarhus Kom) 12.44 Rundhøj Allé/Holme Møllevej (Aarhus Kom)
10.04.2025	DK-rejsekort	07.23 Rundhøjsskolen/Holmevej (Aarhus Kom) 08.04 Hasle Bibliotek/Herredsvej (Aarhus Kom)
09.04.2025	DK-rejsekort	12.00 Trillegården/Herredsvej (Aarhus Kom) 12.47 Holme Møllevej/Holmevej (Aarhus Kom)
09.04.2025	DK-rejsekort	07.14 Rundhøj Centret/Holmevej (Aarhus Kom) 07.56 Hasle Bibliotek/Herredsvej (Aarhus Kom)
08.04.2025	DK-rejsekort	12.54 Viborgvej/Hasle Ringvej (Aarhus Kom) 13.14 Søndervangs Allé/Ringvej Syd (Aarhus Kom)
08.04.2025	DK-rejsekort	08.29 Rundhøj Centret/Holmevej (Aarhus Kom) 09.01 Hasle Bibliotek/Herredsvej (Aarhus Kom)

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 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.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data og parternes egne oplysninger, lægger ankenævnet til grund, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Ankenævnet har tidligere udtalt (fx i sag 25-0113), at oplysningen om at swipe inden påstigning ikke var givet tilstrækkeligt tydeligt i den tidlige udgave af Rejsekort-appen, som var den, klageren anvendte på rejsen den 22. april 2025, idet informationen ikke blev givet som det første, når kunden åbnede Rejsekort-appen for at swipe. Dette er dog efterfølgende blevet ændret, så der nu står på første side i appen, at check ind skal ske inden påstigning.

Ankenævnet finder, at denne manglende information i appen ikke kan føre til et andet resultat i den konkrete sag, da Midttrafik på tidspunktet for klagerens rejse havde opsat mærkater uden på bussen, hvor det tydeligt fremgår, at check ind i Rejsekort-appen skal ske inden påstigning.

Det er således ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne gå ud fra, at hun kunne stige på bussen og først swipe sit check ind efterfølgende.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne 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 trafikskaberne – 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 trafikskaber § 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.

„

„

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere →

Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand