

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0375
Klageren:	XX 2100 Kbh. Ø
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
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 der må have været en fejl ved appen, da han checkede ind to stoppesteder tidligere, end appen registrerede Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at check ind skete efter, at kontrolløren loggede sin 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 26. februar 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 23. august 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

"

Start rejsen



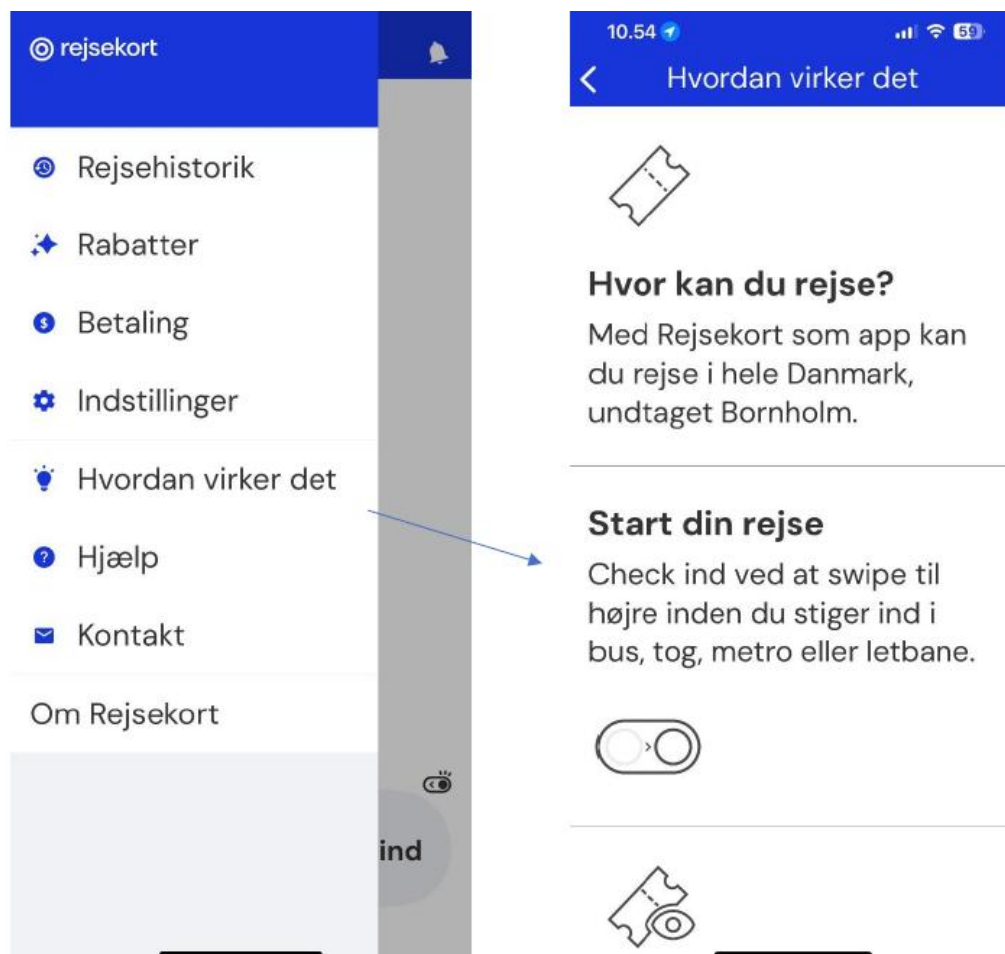
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

"

Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:

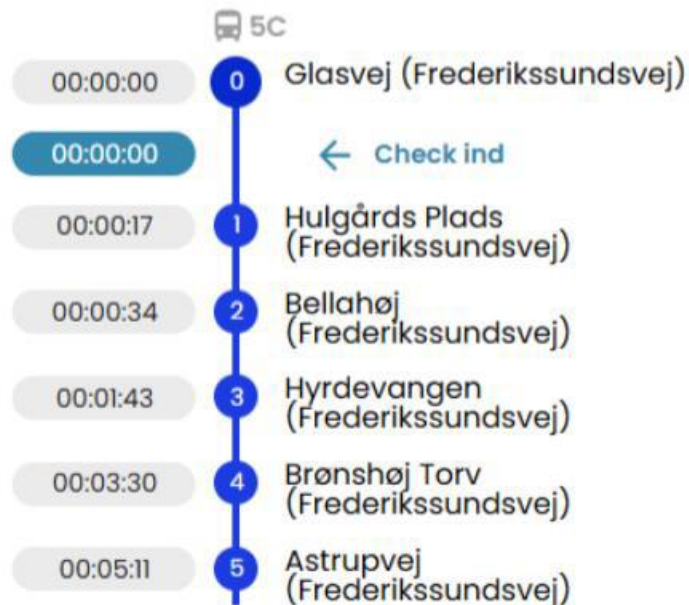


Hvis man trykker på de tre hvis linjer øverst til højre kommer følgende oversigt:

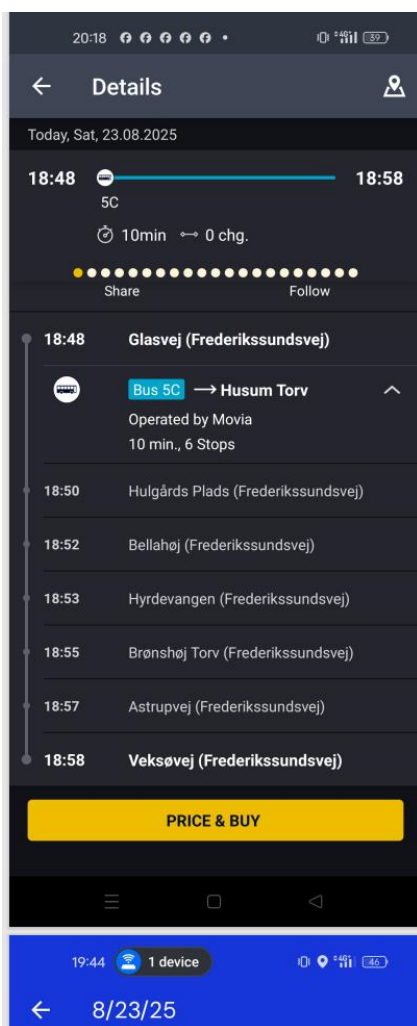


Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Ifølge klageren steg han på buslinje 5C ved stoppestedet, Glasvej, hvor han checkede ind. Dette kan også ses af hans Rejsekort-oversigt, hvor der står, at check ind skete ved Glasvej. Da bussen ankom til det efterfølgende stoppested, havde han været checket ind i 17 sekunder:



Det fremgår af Rejseplanen, at bussens afgangstid er kl. 18:48:



Ifølge Movia steg kontrolløren på bus 5C ved Hulgårds Plads kl. 18:51:46, og bussen forlod stoppestedet kl. 18:51:54. Kontrolløren bemærkede straks, at klageren allerede sad i bussen og checkede ind i appen foran hende.

Check-in skete kl. 18:51:58, hvilket var 4 sekunder efter busafgang.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 18:56:49. Kontrolløren noterede følgende:

Kunden sad allerede i bussen da jeg steg på. Da kunden ser mig checker han ind foran mig på rejsekort appen

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at bussen befandt sig ved Glasvej kl. 18:48, hvor han checkede ind, at bussen kl. 18:51:46 befandt sig ved Bellahøj, da kontrolløren steg på bussen, at hun kontrollerede klagerens billet efter kl. 18:52:35, hvor en anden passager blev kontrolleret i bussen at Movias observation derfor ikke var korrekt, idet klageren var checket ind to stoppesteder tidligere, end kontrollen fandt sted.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at logningerne viste, at klageren havde checket ind 4 sekunder efter bussens afgang fra det stoppested, hvor kontrolløren havde logget sin påstigning, hvilket var for sent, da klageren allerede befandt sig om bord på bussen.

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.

Klageren anfører (oversat til dansk):

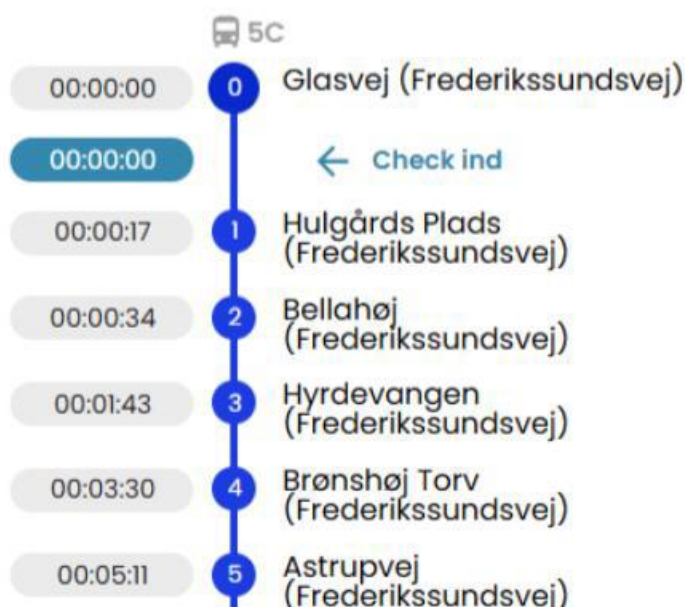
"Ifølge transportselskabets bemærkninger har de beregnet mit check-in-tidspunkt ud fra det, der fremgik af appen. De påstår, at jeg checkede ind kl. 18:51:58, mens kontrolholdet steg på bus 5C ved Hulgårds Plads kl. 18:51:46. På den baggrund konkluderer de, at jeg checkede ind efter, at kontrollørerne var steget på bussen.

Deres eget svar viser imidlertid tydeligt, at der er væsentlige tekniske problemer i deres system. De oplysninger, de selv har fremlagt, modsiger deres konklusion:

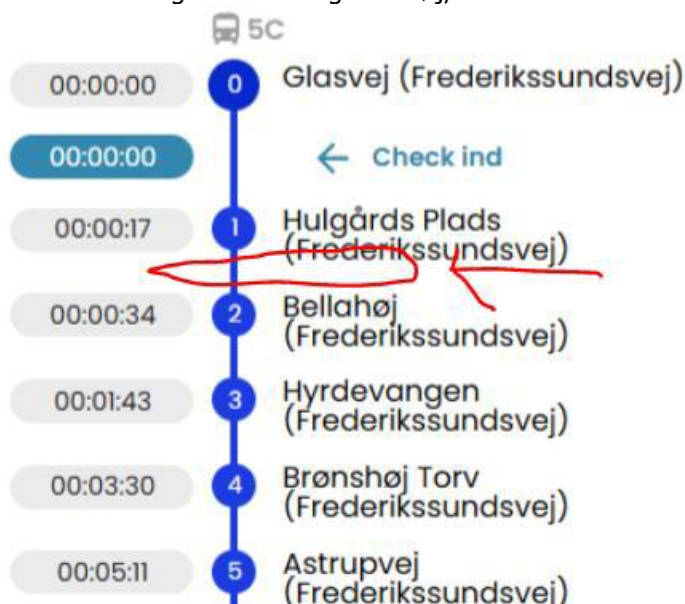
- Ifølge den køreplan, de har delt, afgik bussen fra Hulgårds Plads kl. 18:51:54. Det betyder, at hvis mit check-in faktisk var kl. 18:51:58, som de påstår, var bussen allerede kørt fra stoppestedet fem sekunder tidligere.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
37	Nørrebro St. (52657)	● ●	18:46	18:46	18:47:18	18:48:09
38	Glasvej (1962)	● ●	18:48	18:48	18:49:34	18:49:50
39	Hulgårds Plads (2161)	● ●	18:50	18:50	18:51:34	18:51:54
40	Bellahøj (2162)	● ●	18:52	18:52	18:52:31	18:52:48
41	Hyrdevangen (2020)	● ●	18:53	18:53	18:53:43	18:53:56
42	Brønshøj Torv (2022)	● ●	18:55	18:55	18:55:36	18:56:17
43	Astrupvej (2023)	● ●	18:57	18:57	18:57:34	18:57:34
44	Veksøvej (2024)	● ●	18:58	18:58	18:58:15	18:58:28

- Endnu vigtigere viser den check-in-log, som de selv har vedlagt i deres svar, at mit check-in blev registreret 17 sekunder før bussen nåede Hulgårds Plads. Dette er deres egen tekniske log og ikke noget, jeg har fremlagt, og den viser, at check-in skete tidligere, end de hævder.
- Deres udtalelser modsiger derfor hinanden: De påstår, at jeg checkede ind kl. 18:51:58, men deres egen log viser, at check-in fandt sted, før bussen ankom til Hulgårds Plads.



- Hvis jeg reelt havde checket ind kl. 18:51:58, som de påstår, ville check-in-lokationen fremgå mellem Hulgårds Plads og Bellahøj, da bussen allerede havde forladt stoppestedet på dette tidspunkt.



- Derudover viser det billede, de har vedlagt i deres svar, tydeligt, at min check-in-lokation er Glasvej, hvilket bekræfter, at check-in fandt sted ét stoppested tidligere og ikke inde i bussen efter, at kontrollørerne var steget på.

På baggrund af transportselskabets egen dokumentation står det klart, at jeg checkede ind tidligere, end de påstår, og uoverensstemmelserne i deres tekniske data peger tydeligt på en fejl i appen.



2. Kontrollørens bemærkning

I kontrollørens notat fremgår det, at jeg sad ned i bussen. Jeg er usikker på, hvorfor dette er nævnt, da det ikke har nogen relevans for gyldigheden af mit check-in. Jeg oplyste tydeligt kontrollørerne om, at jeg var steget på ved det forrige stoppested og allerede havde checket ind før deres påstigning. Passagerer forventes at sidde ned under rejsen, og det er derfor uklart, hvorfor dette blev betragtet som et problem. Havde

jeg påstået, at jeg var steget på og checket ind ved dette stoppested, ville situationen have været en anden, men jeg har hele tiden fastholdt, at jeg steg på ved det tidligere stoppested.

3. Reglerne

Jeg er bekendt med De Fælles Landsdækkende Rejseregler § 2.4.2 og har sikret, at jeg checkede ind før påstigning i overensstemmelse med reglerne. Jeg kan dog ikke holdes ansvarlig for tekniske problemer i transportselskabets system.

4. Henvisning til tekniske problemer

Transportselskabet hævder, at der ikke var tekniske problemer på den pågældende rejse. Deres egen dokumentation viser imidlertid tydeligt væsentlige tekniske fejl. De fremlagte dokumenter er indbyrdes modstridende. Hvis de mener, at jeg checkede ind ved Hulgårds Plads, burde de ikke have udstedt en billet, hvor min check-in-lokation fremgår som Glasvej.

På den baggrund er det klart, at der har været tekniske problemer, baseret på deres egne bilag.

Konklusion

Jeg skriver for formelt at bestride den kontrolafgift, der er pålagt mig. Da jeg checkede ind, befandt jeg mig ved Glasvej, og tidspunktet var før kl. 18:48. Transportselskabets eget svar, herunder det billede de har vedlagt, bekræfter, at min check-in-lokation var Glasvej. Jeg har markeret den relevante del af billedet for at understøtte dette. Ifølge deres egne oplysninger steg kontrolløren på bussen ved Hulgårds Plads, som er ét stoppested efter mit faktiske check-in, hvilket viser, at jeg havde en gyldig billet på kontroltidspunktet.

Derudover har jeg oplevet flere tekniske problemer med transportselskabets system. Inden for én måned har jeg konstateret tre tilfælde, hvor systemet ikke registrerede check-in korrekt. Transportselskabet har undskyldt i to af disse sager, mens én sag fortsat er under behandling. Disse gentagne problemer viser, at systemet endnu ikke er fuldt pålideligt. Når man tager i betragtning, at cirka 580.000 passagerer dagligt benytter Movia, er potentialet for fejl, der kan ramme mange brugere, betydeligt.

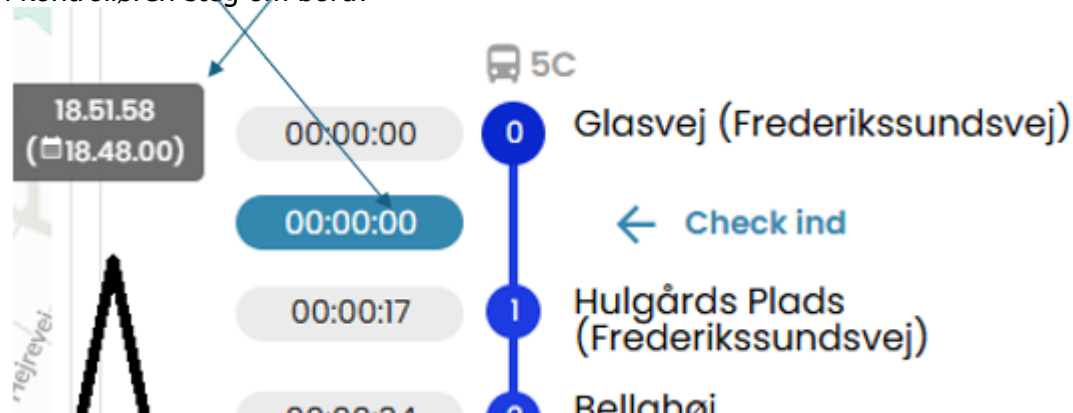
På baggrund af ovenstående er det tydeligt, at en teknisk fejl har medført, at appen viste forkerte tidspunkter og ikke registrerede mit check-in korrekt. Jeg anmoder derfor om, at I gennemgår mine dokumenter og de vedlagte undskyldningsmails fra transportselskabet og træffer en retfærdig og korrekt afgørelse vedrørende kontrolafgiften."

Sekretariatets undersøgelser:

Movia er blevet bedt om at forklare:

"Hvad betyder klokkeslættet 18:48:00, der står under check ind-tidspunktet?

Betyder de 17 sekunder, at der har været checket ind 17 sekunder inden bussen ankom til Hulgårds plads? hvis ja, hvordan kan kontrolløren have set klageren checke ind, hvis dette skete, inden kontrolløren steg om bord?



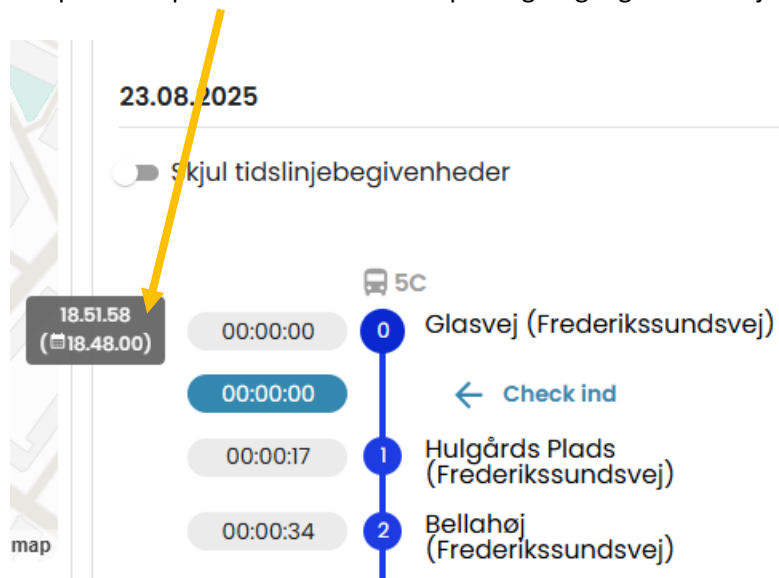
Logger appen den stedlige placering, allerede fra man åbner den?"

"Højre side på Fairtiq viser ikke den faktiske tur, men den vejledende tur jf. køreplanen. Derfor bør man ikke benytte denne, men kun tiderne, der står til venstre.

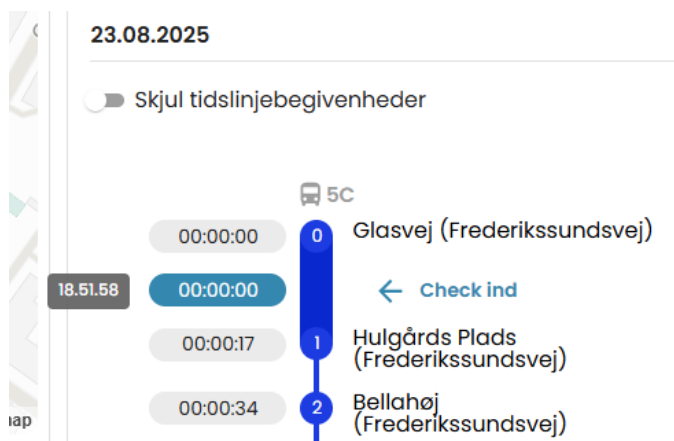
Som det fremgår af køreplanen, skulle bussen være kørt fra Glasvej kl. 18:48, men kørte først kl. 18:49:50 og fra Hulgårds Plads kl. 18:50, men kørte først kl. 18:51:54. Pilene viser henholdsvis de planlagte og de faktiske tider.

[illegible]

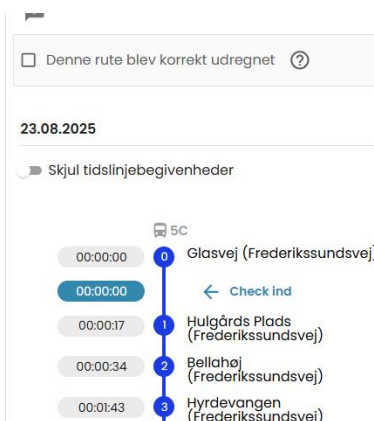
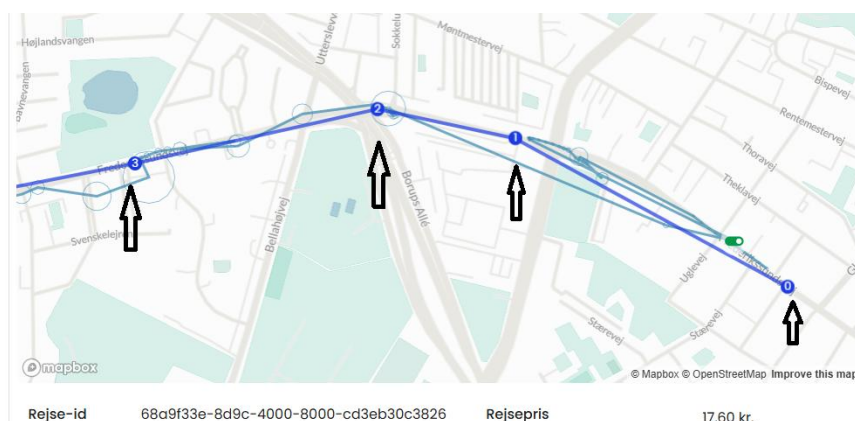
Tidspunktet i parentes er derfor den planlagt afgang fra Glasvej.



Hvis man kun går ud fra rubrikken, hvor der står "Check ind" vil der altid kun stå det faktiske tidspunkt for, hvornår kunden checker ind. Her kl. 18:51:58.



Tallene mellem venstre og højre blok – 1, 2, 3 osv. – angiver tilfældige lokationspunkter langs bussens rute, mens tiderne til venstre viser, hvor mange sekunder der går mellem hvert punkt. Stoppestedsnavnene til højre er kun vejledende, da lokationsdataene ikke præcist angiver, hvornår bussen befinder sig ved et stop, men kun inden for en omtrentlig radius omkring stoppet. De 17 sekunder fra Glasvej til Hulgårds Plads kan derfor ses som tidsintervallet mellem punkt 0 og punkt 1 på ruteoversigten. Hovedsagen er, at man ikke skal læne sig 100 procent op af stoppestedsnavnene, men i stedet alene stole på tidsangivelserne.”



Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	002
Linje	5C
Bus nummer (Gåseddel)	1612
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	2161
Stop	Hulgårds Plads
Påstigning	23-08-2025 18:51:46
Udstedt dato/tid	23-08-2025 18:56:49
Stået af	23-08-2025 18:57:20
Passager tal	19
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Engelsk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning

Kunden sad allerede i bussen da jeg steg på. Da kunden ser mig checker han ind foran mig på rejsekort appen



23-08-2025 18:58:06

Foto af telefonen vist i kontrollsituationen:



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 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, må ankenævnet under henvisning til Movias forklaring om, hvorledes data skal læses og forstås, lægge til grund, at bussen afgik fra stoppestedet, Glasvej, som han ifølge egne oplysninger steg ombord ved, kl. 18:49:50, men på dette tidspunkt var klageren endnu ikke cheket ind, idet check ind er registreret kl. 18:51:58, således som det både fremgår af klagerens telefonskærm og i rejsekortloggen.

Selv om stedsangivelsen på klagerens telefonskærm stod som "Glasvej", er det således ikke det afgørende i relation til, om kunden har checket ind før påstigning, idet stoppestedsnavnet kun er vejledende, da lokationsdataene ikke præcist angiver, hvornår bussen befinder sig ved et stop, men kun inden for en omtrentlig radius omkring stoppet.

Kontrolløren loggede sin påstigning ved stoppestedet Hulgårds Plads, kl. 18:51:54 og noterede, at klageren var siddende i bussen og checkede ind foran hende. Denne beskrivelse underbygges af de loggede data.

Ankenævnet bemærker, 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 får øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe. Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Afslutningsvist bemærker ankenævnet, at den omstændighed, at Rejsekort har oplyst til kunderne, at de ændrer deres Vilkår fra den 20. februar 2026, ikke indebærer, at det dermed kan konstateres, at der er fejl i appens stedlige logninger, således som klageren har gjort gældende.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse, men fastholder kontrolafgiften:

”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. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

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 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 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