

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0392
Klageren:	XX 2300 Kbh. S
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 hun checkede ind, da hun kom løbende efter bussen med sin barnevogn. Check ind skete kl. 16:01 samme tid, som bussen skulle ankomme, og inden bussen afgik. Først godkendte kontrolløren billetten, men kom tilbage lidt efter, hvor hun ikke ville godkende den Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 17. december 2025 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.

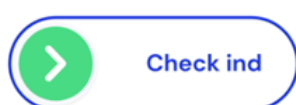
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort-appen på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



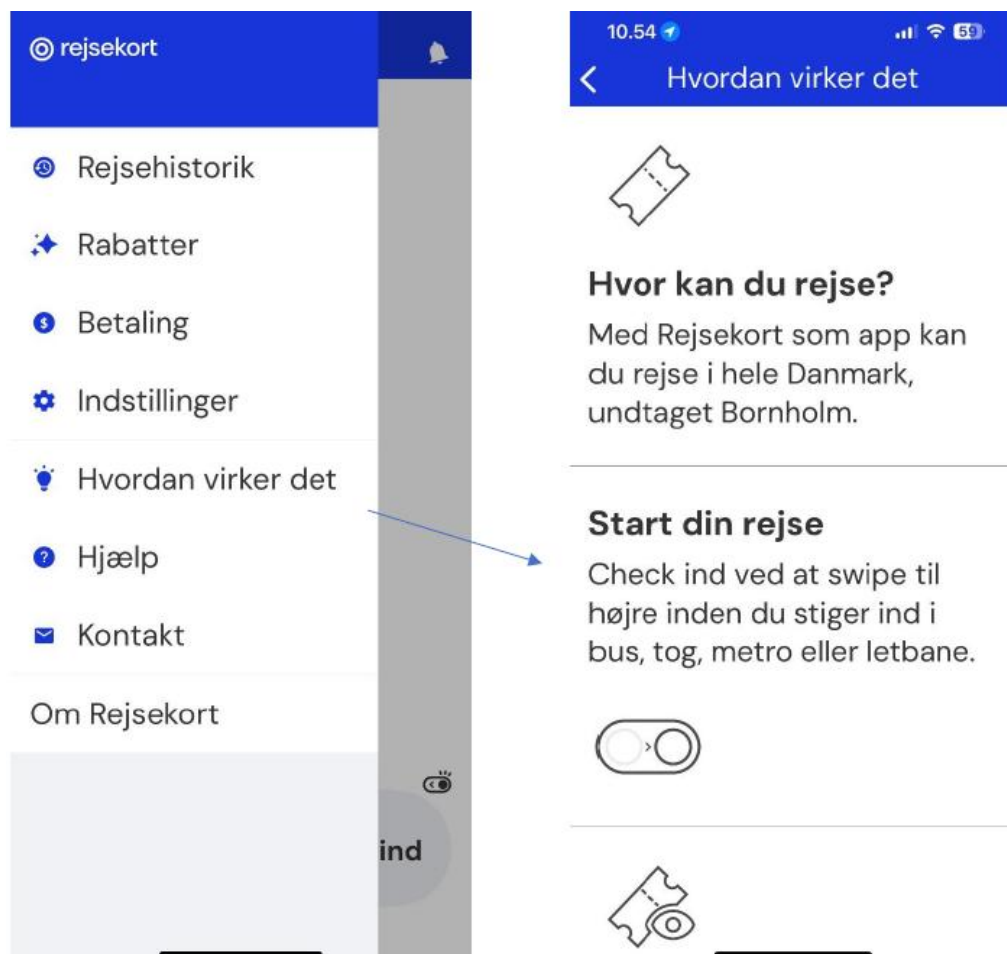
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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 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.

Klagerens rejse foregik den 13. september 2025 med buslinje 250S fra Københavns Hovedbanegård, hvor både klageren og kontrolløren steg ombord.

Bussen ankom	kl. 16:00:32
Kontrolløren loggede sin påstigning	kl. 16:00:51.
Klageren checkede ind 18 sekunder derefter	kl. 16:01:09.
Bussen forlod stoppestedet	kl. 16:01:16.

Da kontrolløren konstaterede, at klagerens check ind var sket efter kontrollørens påstigning, og da kontrolløren var den sidste, der var steget ombord, udstedte kontrolløren en kontrolafgift til klageren kl. 16:03:48.

Kontrolafgiften tog 2 minutter og 13 sekunder at udstede. Kontrolløren noterede, at klageren blev så ked af kontrolafgiften, at hun ikke ville medtage den.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, da hun havde checket ind inden påstigning:

"Buslinje: 250s

Hvor steg du på bussen?: Københavns Hovedbanegård (Bernstorffsgade)

Hvor steg du af bussen?: Øresundsvej (Amagerbrogade)

Jeg har talt med chaufføren om min billet, da jeg steg på bussen: Nej

Min henvendelse omhandler også samtalen med kontrolløren: Ja (beskriv nedenfor)

Hvad drejer din henvendelse sig om?: Til Rette Vedkommende, Jeg skriver for at klage over en bøde/kontrolafgift jeg blev pålagt ca. kl. 16.05, da jeg rejste på buslinje 250s i går, d. 13. September 2025.

Jeg løb efter bussen med klapvogn og min datter kl. 16.00. Jeg tjekker ind, går ombord på bussen og får sat min datter på et sæde og låst klapvognen, hvorefter en kontrollør hurtigt finder min vej og scanner min billet. Hun godkender den og går videre.

Efter lidt tid kommer kontrolløren tilbage og vil se min billet igen. Denne gang mener hun ikke, at min billet er gyldig alligevel. Hun giver mig derfor en bøde, fordi hun mener, at jeg er tjekket ind efter at hun steg på bussen, og indikerede at jeg havde forsøgt at snyde, hvilket jeg ikke gjorde.

Jeg havde en gyldig billet (også vedhæftet denne klage) før bussens afgang og ombordstigning. Denne form for opførsel fra en kontrollør er dybt påklagelig. Hvis ikke jeg havde haft min 3-årige datter med, havde jeg brokket mig. Jeg føler mig ekstremt uretfærdigt behandlet, da jeg havde min billet klar og gyldig.

I er velkomne til at tjekke kameraer etc. fra bus 250s med afgang fra Københavns Hovedbanegård mod Dragør stationsplads ca. kl. 16.02. Endvidere kan jeg vidne om udsagn fra andre passagerne, der omtaler kontrollørens adfærd som værende "noget værre svineri". Og ja så har jeg i øvrigt ikke noget kontrolafgiftsnummer, da jeg ikke modtog nogen "kvittering" for den fejlagtige afgift."

Klageren vedhæftede sin rejsekorthistorik fra rejsen:



Movia sendte sagen i høring hos kontrolløren:

"SPØRGSMÅL

1. Er det korrekt, som kunden skriver, at kontrolløren checkede hendes Rejsekort-app to gange, og første gang godkendte hendes check-in?
2. Er det korrekt, at kunden havde en klapvogn med?
3. Bussen ankommer til stoppestedet kl. 16:00:32, og kontrolløren laver påstigning kl. 16:00:51. Var kunden steget på bussen, da kontrolløren laver påstigning?
4. Vil kontrolløren beskrive kontrolsituationen med alle detaljer?
(Det er noteret, at kunden ikke ville have sin afgift med)."

Kontrolløren svarede:

*"hej, kunden løb ikke efter bussen da vi begge stiger på sammen ved stoppestedet .
(Husker ikke præcist hvor vi steg på) ved bare hun stod ved siden af mig.*

Kunden checker ind efter min påstigning og dermed er hendes billet ikke gyldig, da jeg var den sidste til at stige ind så hun har har checket ind i bussen.

Jeg har ikke checket hendes billet 2 gange og godkendt den første gang. Dog er det korrekt at kunden havde klapvogn med og sin datter. Kunden var steget på bussen da jeg laver min gå seddel.

Kunden fik sin afgift, dog ville hun ikke have den med, (efter jeg rakte hende den) kunden valgte faktisk helt selv at gå fra mig da hun bliver mega ked af det over afgiften. Så ender kunden med at vende sig om til en ældre herre og begynde at snakke dårligt om mig. Den ældre herre siger ordret til kunden "hun skal lave en skriftlig klage" og de fortsætter bare deres snak hvor jeg ender med at hoppe af. "

Derfor fastholdt Movia kontrolafgiften og begrundede det således:

"Vi har haft sagen i høring hos kontrolløren, som desværre ikke kan genkende din beskrivelse af kontrolsituationen.

Reglerne for check ind via app er meget klare. Du skal være checket ind, inden du stiger på bussen. Dette fremgår tydeligt på appens forside samt i de gældende betingelser, som du finder i appen. Det er dit eget ansvar at sikre dig, at du er checket ind, før du stiger på bussen.

Vi gør opmærksom på, at din rejse starter, når du stiger på bussen og ikke på det tidspunkt, hvor bussen kører fra stoppestedet.

I kontrolsituationen har kontrolløren noteret, at du ikke ville have din afgift med. Du har den pågældende dag ved billetkontrollen i bussen ikke fremvist en gyldig billet, da du har checket ind for sent. Det er derfor korrekt, at der er udstedt en kontrolafgift.

Videoovervågning

Movia har ikke adgang til videoovervågning fra busserne og har derfor ikke mulighed for at bruge video i vores sagsbehandling af klager over kontrolafgifter. Videooptagelserne tilhører og administreres udelukkende af det private busselskab, som står for driften af linjen. Vi kan oplyse, at Umove er operatør på bus 250S.

Umove Kastrup

Tømmerupvej 13, 2770 Kastrup

Hverdage: 8:30 - 15:00 tlf. 43 43 17 56"



Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun har gjort gældende, at hun købte sin billet kl. 16:01, og bussen var planlagt til ankomst kl. 16:01. Først godkendte kontrolløren billetten, men kom tilbage og sagde, at den ikke var gyldig.

Movia har præciseret, at kontrollørens bemærkning om, at hun "steg på sammen med kunden", skal forstås som en angivelse af, at de to steg på ved samme stoppested, ikke på samme tid eller i bevidst følgeskab. Videre har Movia anført, at Hovedbanegården er et stort knudepunkt med mange buslinjer, og at en kontrollør, som står i nærheden af en bus, ikke nødvendigvis stiger på netop denne bus. Han kan sagtens have været på vej til en anden bus længere væk. Derfor kan kontrollørens fysiske placering på stoppestedet ikke tages som udtryk for, at kunden havde viden om eller burde have haft mistanke om, at kontrol var nært forestående. Dette underbygges desuden af, at kontrolløren først venter et stykke tid, før hun stiger på bussen.

Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende loggede data:

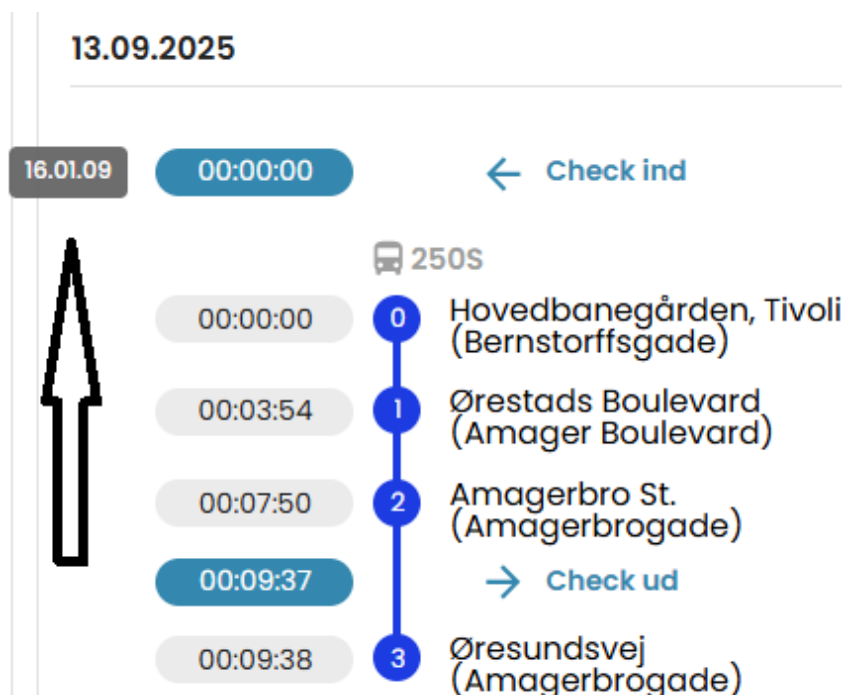
Uddrag af bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator		Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
14	Hulgårds Plads (2150)	●	●	15:40	15:40	15:41:24	15:41:45
15	Nørrebro St. (53198)	●	●	15:44	15:44	15:44:28	15:44:51
16	Høsterkøbgade (54680)	●	●	15:46	15:46	15:46:51	15:47:07
17	Borups Plads (52840)	●	●	15:47	15:47	15:47:42	15:47:42
18	Jagtvej (228)	●	●	15:49	15:49	15:50:19	15:50:37
19	Via (54312)	●	●	15:51	15:51	15:52:34	15:52:34
20	Forum St. (715)	●	●	15:53	15:53	15:54:01	15:54:15
21	Rådhuspladsen St. (47229)	●	●	15:58	15:58	15:57:33	15:57:55
22	Hovedbanegården, Tivoli (10843)	●	●	16:01	16:01	16:00:32	16:01:16
23	Via (25403)	●	●	16:02	16:02		
24	Ørestads Boulevard (738)	●	●	16:05	16:05	16:05:48	16:06:01
25	Amagerbro St. (27527)	●	●	16:09	16:09	16:09:23	16:09:46
26	Øresundsvej (729)	●	●	16:10	16:10	16:10:52	16:11:18
27	Sundbyvester Plads (1217)	●	●	16:15	16:15	16:14:18	16:14:53

Kontrollørens foto af telefonen:



Loggen fra Rejsekort back office:





Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	001
Linje	250S
Bus nummer (Gåseddel)	7951
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	10843
Stop	Hovedbanegården, Tivoli
Påstigning	13-09-2025 16:00:51
Udstedt dato/tid	13-09-2025 16:03:48
Stået af	13-09-2025 16:07:05
Passager tal	11
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Kunden og jeg stiger ind sammen på kbh h hvir kunden checker ind efter min påstigning.
Tidsforbrug	2m 13s

Kunden fortæller mig efterfølgende at det ikke er i orden og der ingen steder står at hun skal gøre det inden. Kunden bliver derover også meget ked af det og vil ikke have sin afgift med.

Movia har på sekretariatets forespørgsel oplyst, at det ikke logges, når et Rejsekorts QR-kode scannes af en kontrollør, hvorfor det heller ikke kan fastslås, om Rejsekortet blev kontrolleret to gange, som klageren gør gældende. Det er dog ikke af betydning, og kontrollører ofte udfører flere kontroller af kunderne undervejs, fx hvis bussens kører ind i en ny zone.

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, og selv om check ind skete, inden bussen satte i gang.

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.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Hovedbanegården, i tidsrummet mellem kl.16:00:32 og kl. 16:01:16. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 16:00:51, som den sidst påstigende, og noterede på kontrolafgiften, at klageren havde udtalt, at der ingen steder står, at kunden skal checke ind inden påstigning.

Klageren swiped sit check ind 18 sekunder efter kontrollørens påstigning.

Selv om dette swipe skete 7 sekunder, før bussen rent faktisk forlod stoppestedet, er det for sent i relation til rejsereglerne, hvor check ind ved at swipe skal ske inden kundens egen påstigning.

Som følge af det anførte, kan ankenævnet ikke lægge til grund, at klageren havde swipet sit check ind inden påstigning.

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, og den omstændighed, at klageren skulle stille en barnevogn fra sig og placere sin datter på et sæde, sætter ikke rejsereglerne ud af kraft.

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 trafikselskaberne – som monopolliggende 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. 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 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
Nævnshoved