

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0410
Klageren:	XX 2630 Taastrup
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 det må bero på en fejl i Rejsekort-appen, at check ind fejlede, således som det vises på den oversigt, han har indsendt Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at det fejlede check ind må bero på, at klageren havde et ubetalt udestående med Rejsekortsystemet, hvorved kunden forhindres i at checke ind
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 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 4. september 2025 for manglende check ind i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen.

Ifølge klageren swiped han sit check inden han steg på buslinje 166 ved stoppestedet, Banegårdsvej, i retning mod Glostrup st., og lagde derefter sin telefon i lommen, hvorfor han ikke opdagede, at check ind var fejlet.

Uddrag af bussens stoppestedsoversigt:

Kørselsretning:

Fraligsvej		Hvissingevej
Byparkvej		Stenager
		Rødkælkevej
		Langagervej
Hovedvejen		Digevangsvej
		Byparken
Banegårdsvej	43	Glostrup Skole, Søndervang
Glostrup St.		Glostrup Centret
Brøndbyvestervej		Glostrup St.
		Tranemosevej
		Ringerlodden
		DBU Allé
		Sognevej
Brøndbyvester Boulevard		Gildhøj Centret
Borgm K Rasmussens Blvd		Brøndby Hallen
		Sydgårdsvej
		Lillegården
Strandesplanaden		Albjergparken
		Maglelund
		Langbjergskolen
		Tybjergparken
Brøndby Strand St.	44	Brøndby Strand St.
Strandesplanaden		Tranumparken
		Ulsøparken
		Hallingparken
		Dyringparken
		Nøddebo Allé
Vallensbæk St.		Vallensbæk St.



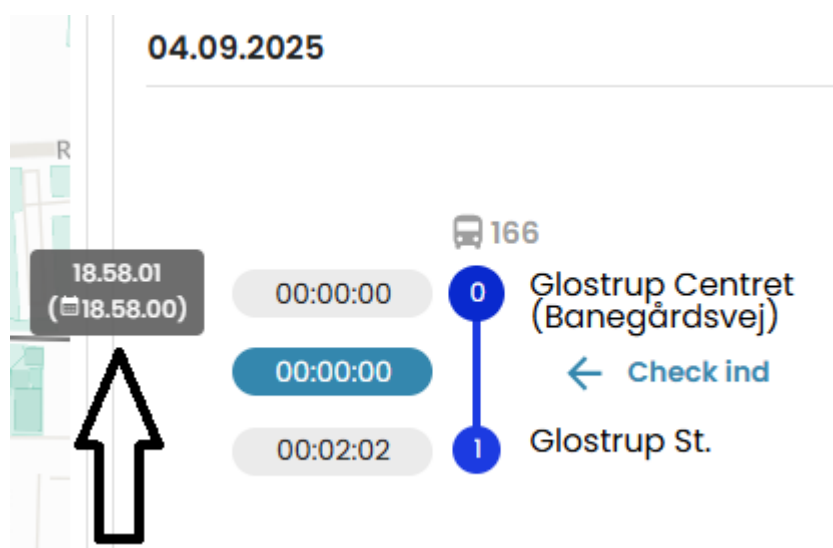
Ifølge Movia steg kontrollørerne ombord ved stoppestedet, Glostrup Skole Søndervangsskolen, hvilket de loggede kl. 18:55:30, og kontrolløren noterede, at klageren allerede befandt sig ombord på bussen, hvor han checkede ind foran kontrolløren.

Bussen GPS viser, at bussen ankom til dette stoppested kl. 18:55:30 og forlod det igen kl. 18:55:59:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
56	Søndervangskolen (4145)	● ●	18:56	18:56	18:55:33	18:55:59
57	Glostrup Centret (4146)	● ●	18:58	18:58	18:57:44	18:57:44
58	Glostrup St. (3637)	● ●	19:00	19:00	19:00:14	

Efter at bussen havde forladt det efterfølgende stoppested, Banegårdsvej/Glostrup Centret, kl. 18:57:44, viser loggen fra klagerens Rejsekort, at han checkede ind kl. 18:58:01.

Efter 2 minutter og 2 sekunder checkede han ud igen på Glostrup st.:



Kontrolløren udstedte en kontrolafgift til klageren, kl. 19:01:40, der tog 49 sekunder at indtaste, med begrundelsen "check ind for sent".

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Søndervangskolen
Påstigning	04-09-2025 18:55:30
Udstedt dato/tid	04-09-2025 19:01:40
Stået af	04-09-2025 19:02:23
Årsag	Rejsekort checket ind for sent
Tidsforbrug	0m 49s
Kunden allerede var ind i bussen da vi steg på. Kunden checkede ind på rejsekort appen foran mig	
	04-09-2025 19:21:24

Samme dag, den 4. september 2025 og flere gange derefter, anmodede klageren Movia om at annullere kontrolafgiften og skrev, at han var steget på bussen ved Banegårdsvej, hvor han havde swipet sit check ind, og at det var Rejsekort-appen, der havde fejlet:

"Hvor steg du på bussen?: Banegårdsvej

Hvor steg du af bussen?: Nordre Ringvej (Hovedvejen)

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?: Kære Movia, Jeg skriver for at klage over den kontrolafgift på 1.000 kr., som jeg har modtaget. Afgiften er uretmæssig, da den skyldes en fejl i Rejsekort-appen og ikke i min adfærd.

Jeg forsøgte at bruge appen korrekt, men systemet fungerede ikke. Det alert flere gange i ugen, som yderligere peger på fejl i systemet. Derfor anmoder jeg om, at afgiften straks annulleres og tilbagebetales. Såfremt sagen ikke bliver løst, er jeg nødt til at tage den videre til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro eller Forbrugerombudsmanden. Jeg anmoder desuden om dokumentation for, at appen fungerede korrekt på dagen, da jeg ikke kan se, at Movia kan kræve betaling for en teknisk fejl i eget system. Jeg har skrevet til jers mail i 9 dage nu. Uden svar. Bemærk vedhæftet fil, der stærkt bakker op om den fejl der sker i appen, som er ikke brugerfejl, da jeg bliver nød til at konstant rette.

Jeg har forsøgt gentagne gange at betale korrekt via appen, men systemet svigter. Da jeg købte min billet i rejsekort appen, selvom jeg har swiped, så har den simpelthen annulleret den uden jeg har bevidst, selvom den sagde beep og vibrerede.

Som dokumentation vedlægger jeg screenshot fra Rejsekort-appen, hvor flere forsøg står markeret som "Fejlet". Det viser klart, at jeg forsøgte at betale, men at fejlen lå i systemet. Jeg ser frem til, at afgiften på 1.000 kr. bliver taget tilbage, da fejlen lå i Rejsekort-appen og ikke hos mig.



Movia fastholdt kontrolafgiften efter at have haft sendt sagen i høring hos Rejsekort A/S, og begrundede det med, at der ikke havde været driftsforstyrrelser i appen den 4. september 2025, samt at kontrolløren havde noteret, at klageren var siddende i bussen og checkede ind foran kontrolløren.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor der er indhentet yderligere oplysninger.

Sekretariatet har spurgt klageren:

Hvordan ser skærmen ud på din telefon, når du forhindres i at checke ind, kommer der en besked med det samme?

Jeg vil gerne se en saldooversigt fra din bankkonto pr. 4. september.

Har du spurgt i banken, hvorfor betalingerne fejler?

Hvad er baggrunden for, at du ikke har rettet henvendelse til Rejsekort hvis du mente, at din app var fejlbehæftet?

Klageren oplyser:

Jeg vedhæfter billeder, hvor datoerne fremgår tydeligt. Jeg sender også kontoudtog fra de relevante dage.

Jeg vil gerne tilføje, at problemet med Rejsekort-appen opstår tilfældigt. Nogle gange virker check ind helt normalt, og andre gange fejler den uden varsel. Det gør det svært at forudse, hvornår man faktisk bliver registreret korrekt. Jeg kan ikke se bank overførslen i mit bank app for de andre billetter, men jeg ved ikke hvor relevant mit screenshot er fra bank appen. Jeg kunne kun finde denne fra 3. September. Men jeg har vedhæftet MobilePay screenshots

1. Når appen forhindrer mig i at checke ind, kommer der ikke altid en fejlmeddelelse med det samme. Nogle gange ser det ud, som om check ind er gennemført, men senere viser appen, at det er "Fejlet".
2. Jeg har vedhæftet en saldooversigt fra min bankkonto pr. 4. september som ønsket.
3. Jeg har ikke spurgt banken. Jeg henvender mig generelt ikke til bank. Jeg kan spørge hvorfor hvis ønsket.
4. Jeg rettede ikke henvendelse til Rejsekort, fordi kontrolløren på stedet specifikt henviste mig til Movia for behandling af sagen. Derfor fulgte jeg den vejledning, jeg fik af Movias egen medarbejder.

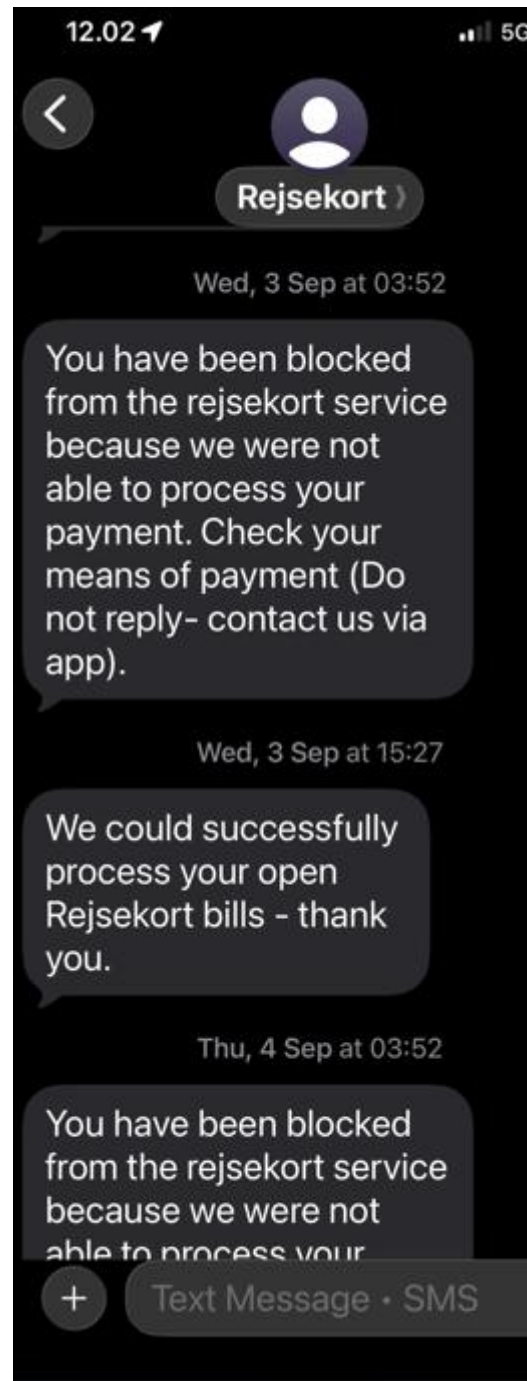
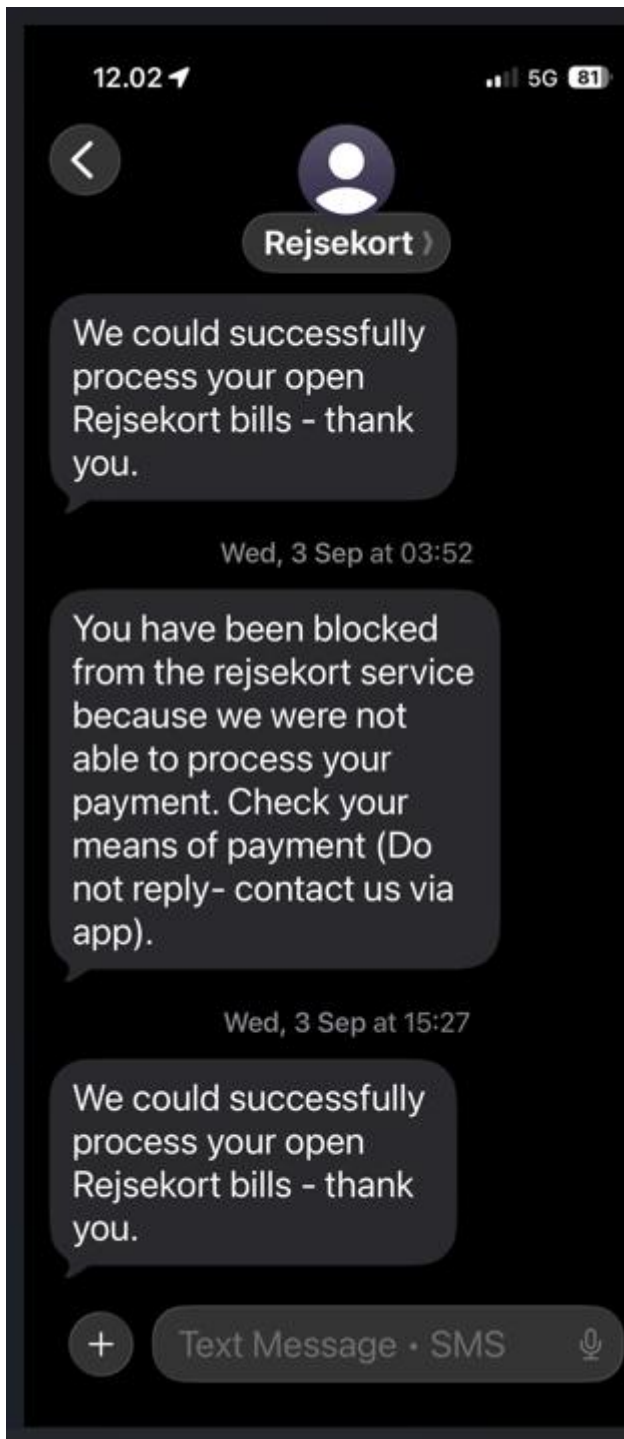
Jeg glemte at sige, at man slet ikke kan købe billet lige efter igen, når man får sådan en besked.

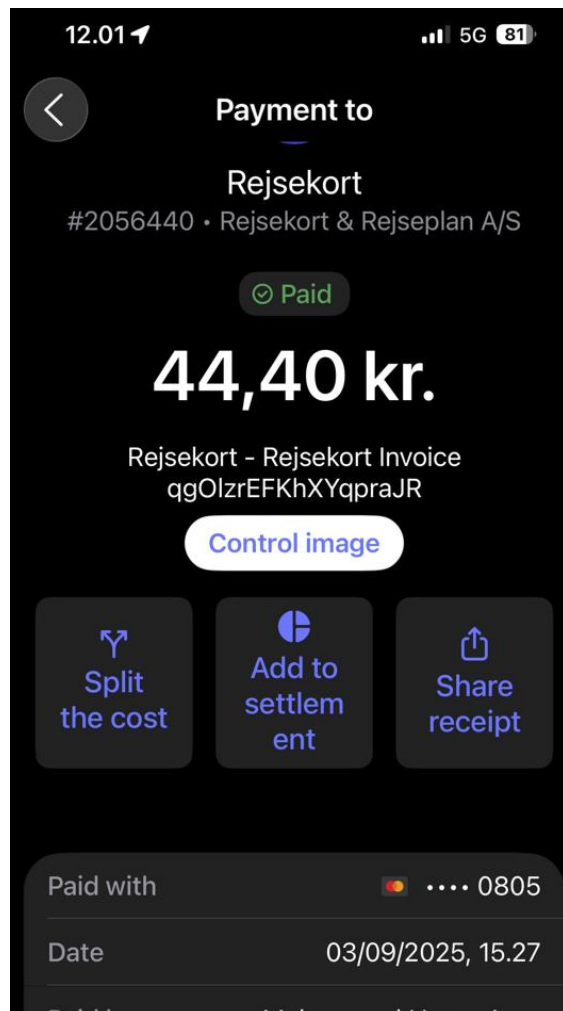
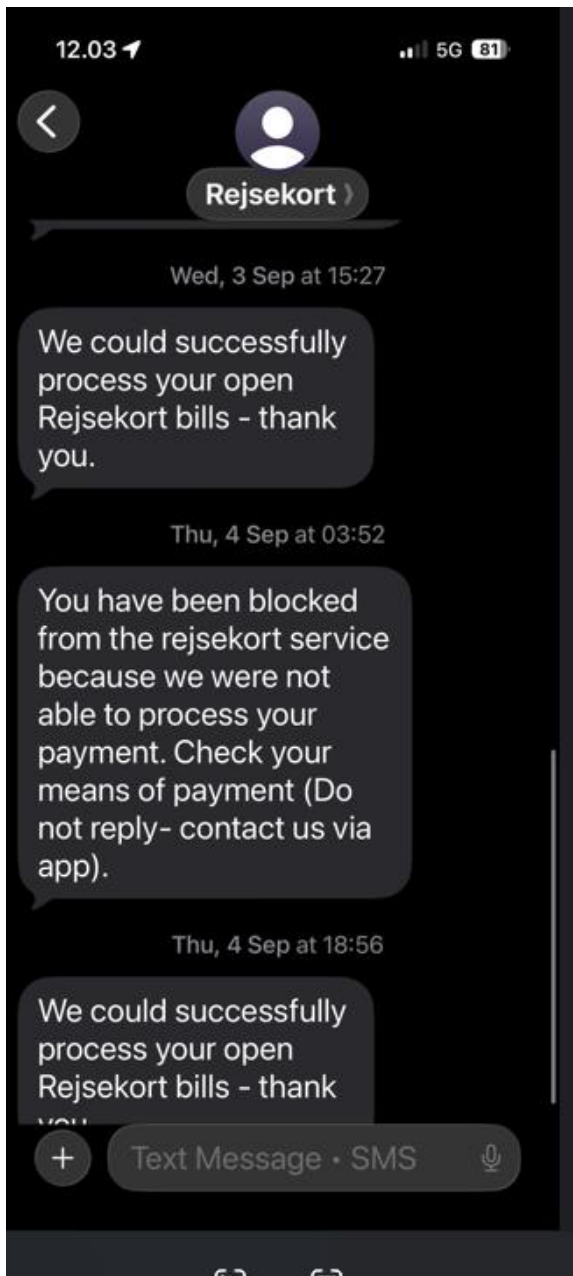
1. Man kan også se, at tidspunktet for, hvornår sådan en besked kommer, er lidt usædvanligt – ofte omkring kl. 4 om morgenen – hvilket tyder på, at systemet først tjekker betalingerne igennem senere.

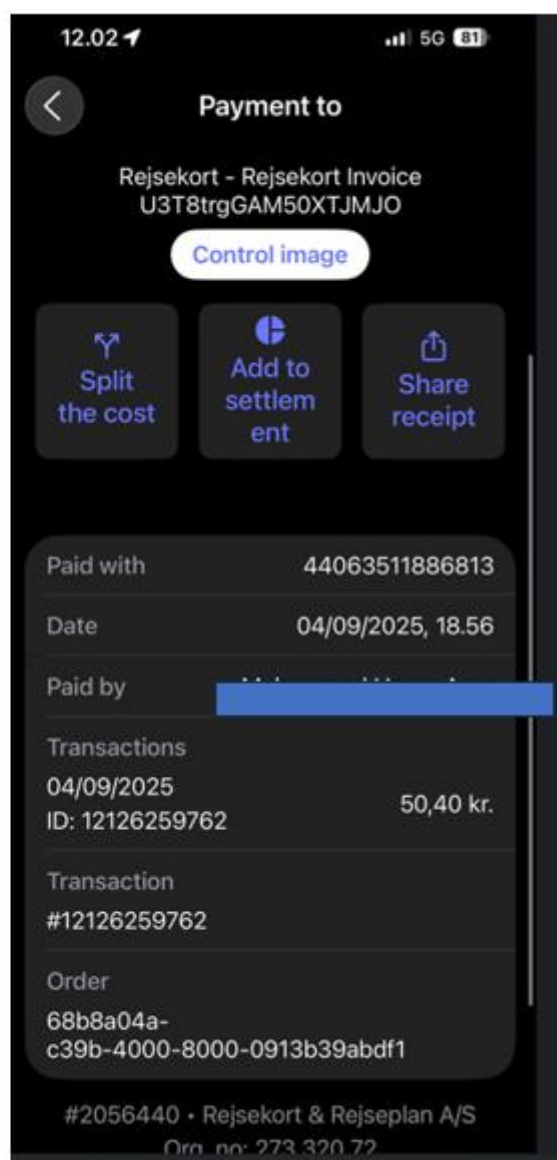
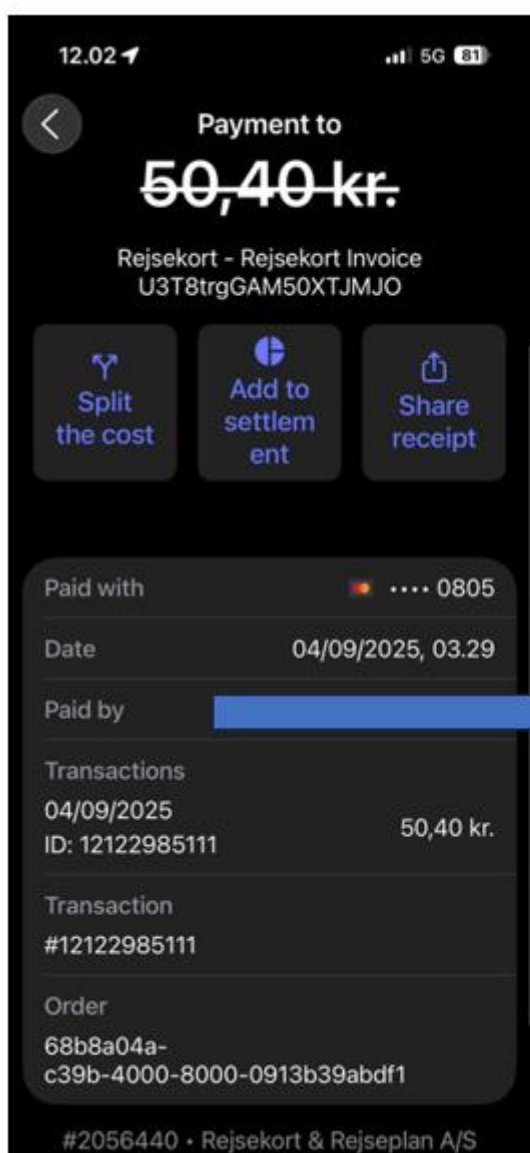
Klagerens saldooversigt fra banken:

	Fra Besparelse(ik træk)	500,00
	4. sep. 2025	3.130,21
	MobilePay Rejsekort	-50,40
	4. sep. 2025	2.630,21
	Fra Besparelse(ik træk)	300,00
	4. sep. 2025	2.680,61
	DSB/7-11 673	-301,00
	4. sep. 2025	2.380,61
	Udl. kortbetaling, 1.50% af DKK -...	-7,80
	4. sep. 2025	2.681,61
	eBay 0*05-13536-8586	-519,99
	4. sep. 2025	2.689,41
	Fra Besparelse(ik træk)	700,00
	3. sep. 2025	3.209,40

Beskederne fra rejsekortsystemet til klagerens telefon fra den 3. og 4. september 2025 om, at der henholdsvis ikke kunne og kunne trækkes penge fra hans konto:







Sekretariatets undersøgelser:

På baggrund af de ovennævnte oplysninger, sendte sekretariatet en forespørgsel til Rejsekort A/S:

- 1) Vi vil gerne se klagerens rejsekorthistorik for hele september måned 2025.
- 2) Herudover vil jeg høre, om I kan vise mig hvilke skærbilleder der kommer i appen, når kunden swiper et check ind, som viser sig ikke at kunne gennemføres grundet manglende betaling af et udestående, som I har oplyst til Movia, at kan være baggrunden for, at klageren har fejlede check ind i september måned, jf. hans mobile pay oversigt.



3) Hvor lang tid vil der typisk gå fra kunden swiper et check ind, til kunden får besked om, at dette check ind er fejlet ? jeg er klar over, at der ikke er nogen nul-rejser den pågældende dag, hvor kontrolafgiften blev udstedt (4.9.25.) men blot for at danne mig et overblik over, hvad der sker, når der ikke kan checkes ind.

4) Er selve swipet blokeret fra at kunne checke ind? ”

Logges i Rejsekortsystemet, når kunden åbner appen, også selv om den lukkes igen ude at man foretager noget check ind?

Hvis det logges, kan I så se, hvornår klageren åbnede sin app den 4. september omkring kl. 18:00-19:00 og hvor dette skete?”

Rejsekort svarede:

”Positionsdata og login data gemmes ikke, når der ikke er sket et check ind. Jeg antager, det primært er af hensyn til GDPR og Datatilsynet at disse data ikke gemmes.

Det er ikke muligt at check in, hvis du har en manglende betaling.

Min konto er pt. i status insolvent, og når jeg åbner appen og kommer til 'swipe in' siden vises dette: (Sidebemærkning: - Den sorte firkant i venstre hjørne censurerer mit fornavn)

Billede 2



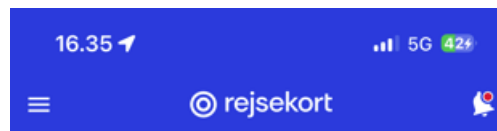
Man kan slet ikke swipe in og (dermed) heller ikke check in, når kontoen er insolvent.

Hvor lang tid vil der typisk gå fra kunden swiper et check ind, til kunden får besked om, at dette check ind er fejlet ? jeg er klar over, at der ikke er nogen nul-rejser den pågældende dag, hvor kontrolafgiften blev udstedt (4.9.25.) men blot for at danne mig et overblik over, hvad der sker, når der ikke kan checkes ind.

Korrekt check in ser således ud (Se nedenstående billede 3) og vil ske indenfor ganske få sekunder fra brugeren med en bevægende finger trykker ned på skærmen med den grønne pil og swiper til højre og giver slip med fingeren fra skærmen.

Normalt vil det tage ganske få sekunder (1-2 sekunder, men kan variere ved forstyrrende elementer (f.eks. under jorden) eller (ældre) mobilmodeller/mobiltyper).

Billede 3



Akacietorvet
(Farum Hovedgade)
Check ind før du står på



Fra det øjeblik man kan se 'Vis billet' knappen og timeren er gået i gang og pilen er rød og placeret til højre på swipecbaren er man checket ind, og det swipe in vil i så fald være registreret i systemet.

Hvis der er appnedbrudsproblemer eller lokationsdelingsproblemer og dette billede ikke er vist er der ikke swipet ind.

Eksempel med check in problem:

Billede 4



Her er man ikke checket korrekt ind.

Der kan også være andre visninger med en sort bjælke der siger problemer med præciseringen/lokationen.

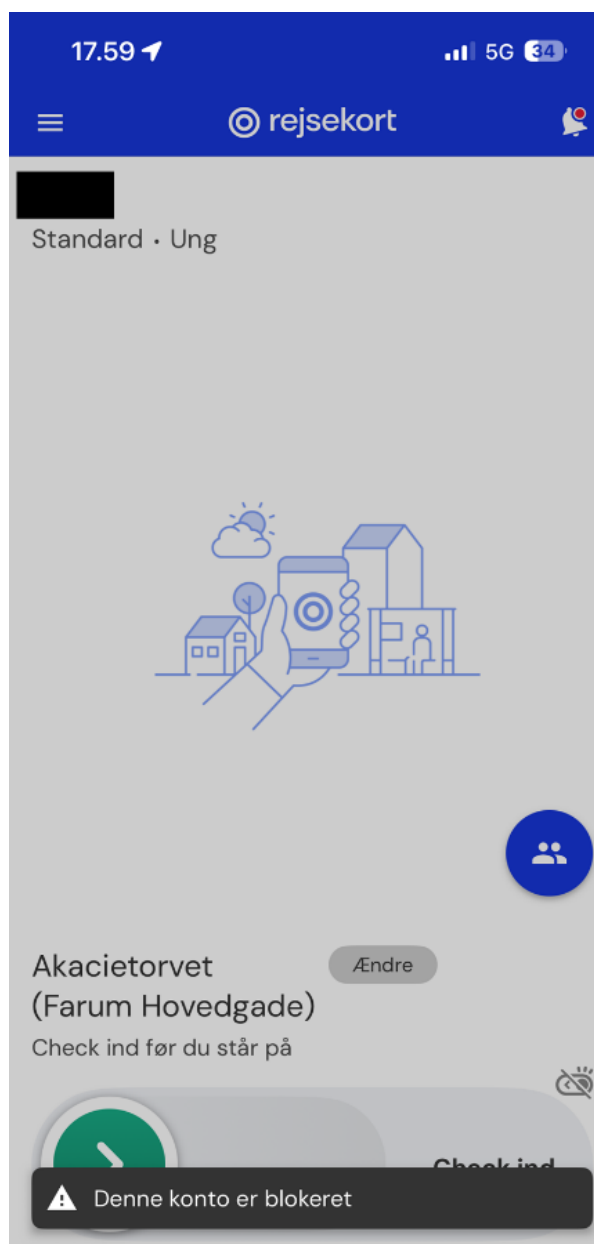
[Denne visning er sværere at fremprovokere for mig, men kan forekomme under jorden ifm. Metro]

Er selve swipet blokeret fra at kunne checke ind ?

- Hvis kontoen står i status: 'Insolvent' så se venligst mit svar i punkt 2.

- Hvis kontoen er blokeret, vil swipebaren dog vær synlig, men når der forsøges swipet ind kommer denne fejlbesked indenfor 1-2 sekunder:

Billede 5



Derpå skrev sekretariatet til Rejsekort A/S:

- 1) Kan man se, hvornår kunden åbnede appen den 4.9 ved det check ind, der gik igennem kl. 18:58? Eller logges kun selve check ind og ikke hvornår man aktiverer appen?
- 2) Kan du oplyse mig om, hvordan jeg kan finde ud af, hvorfor en kunde kan stå som insolvent kl. 18:56 men kan checke ind kl. 18:58?

Se nedenfor vedr. den 4. september, hvor han står som insolvent kl. 18:56 men 2 min efter kan checke ind.

- 3) Kunden undrer sig over tidspunktet om natten, hvor der sker logninger. Kan du sætte et par ord på, hvad der sker om natten, så jeg kan forklare kunden det, tak.

14/09/2025	17:33	Vigerslevvej (Valby Langgade)
	18:29	Østerby Torv
14/09/2025	13:59	Østerby Torv
	15:28	Langgade St.
13/09/2025	18:06	Glostrup St.
	19:01	Østerby Torv
13/09/2025	13:40	Østerby Torv
	14:29	Stenager (Fraligsvej)
12/09/2025	18:35	Stenager (Fraligsvej)
	19:29	Østerby Torv
10/09/2025	19:07	Skovsletten (Birkeskoven)
	19:53	Østerby Torv
04/09/2025	18:58	Glostrup Centret (Banegårdsvej)
	19:38	Nordre Ringvej (Hovedvejen)
04/09/2025	18:56	§ Insolvent
04/09/2025	03:52	§ Insolvent
03/09/2025	18:50	Skovsletten (Birkeskoven)
	19:58	Taastrup St.
03/09/2025	15:28	Vesterby Torv
	16:20	Stenager (Fraligsvej)
03/09/2025	15:27	§ Insolvent
03/09/2025	03:52	§ Insolvent
02/09/2025	19:26	Glostrup St.
	20:32	Østerby Torv
02/09/2025	16:22	Glostrup St.
	16:45	Glostrup Centret (Hovedvejen)

Som du kan se af det, som klageren nu har indsendt til mig fra sin bank, var klageren ikke insolvent den 4.9.25, det fremgår af hans saldooversigt. Som du kan se fra den 4. september, har han 2.680 kr. stående på kontoen, inden det lykkedes ham at swipe sit check ind, som der trækkes 50,40 kr. for. Kan I forklare hvordan appen kan blokere ham fra at checke ind som værende insolvent, når dette ikke er sandt?"

Rejsekort har svaret:

- 1) Som du kan se af det, som klageren nu har indsendt til mig fra sin bank, var klageren ikke insolvent den 4.9.25, det fremgår af hans saldooversigt. Som du kan se fra den 4. september, har han 2.680 kr. stående på kontoen, inden det lykkedes ham at swipe sit check ind, som der trækkes 50,40 kr. for. Kan I forklare hvordan appen kan blokere ham fra at checke ind som værende insolvent, når dette ikke er sandt?

Jeg håber mit svar i forrige sendte mail besvarer spørgsmålet?

Kunden var insolvent om natten og blev solvent kl. 18:56 (to minutter før hans reelle check in). Obs vær opmærksom på ordet Insolvent er gennemstreget når kontoen bliver solvent igen. Dette kan forståeligt nok forvirre.

Jeg kan ikke umiddelbart se ud fra det sendte materiale hvilket klokkeslæt registreringen af betalingen skete den 04-09-2025.

Men appen fik registreret, at de ubetalte rejser er betalt og skiftet status til solvent den 04-09-2025 kl. 18:56."

Materialet blev derpå sendt til Movia til eventuelle yderligere kommentarer, hvilket de ikke har reageret på.

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 sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 18:55:30 ved stoppestedet, Søndervangsskolen, og kontrolløren noterede, at klageren allerede befandt sig ombord på bussen, hvor han checkede ind foran kontrolløren.

Bussen GPS viser, at bussen ankom til stoppestedet kl. 18:55:30 og forlod det igen kl. 18:55:59.

Klageren har oplyst, at han først steg ombord på bussen ved det efterfølgende stoppested, men denne oplysning stemmer ikke overens med kontrollørens observation om, at klageren allerede befandt sig i bussen og checkede ind foran kontrolløren.

Sagen må derfor afgøres ud fra de faktuelle konstaterbare oplysninger. Heraf ses det, at klageren først swippede sit check ind kl. 18:58:01, hvilket var 17 sekunder efter, at bussen forlod stoppestedet, Banegårdsvej/Glostrup Centret, kl. 18:57:44, hvor klageren hævder at være steget ombord.

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 finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Selv om det forekommer ulogisk, at rejsekortsystemet blokerede klagerens konto om natten den 4. september 2025 kl. 03:52 med begrundelsen, at de ikke havde været i stand til at trække penge fra kontoen, og kontoen stod som "insolvent", selvom saldoen så ud til at være på flere tusinde kroner, og at kontoen senere skiftede til "solvent" kl. 18:56, kan ankenævnet ikke se bort fra, at klageren først swippede sit check ind minimum 17 sekunder efter sin påstigning.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet finder, at klageren havde en særlig anledning til at sikre sig at have sin rejsehjemmel på plads inden sin påstigning, når han tidligere havde oplevet problemer med at kunne checke ind. Klageren anmodes om at rette henvendelse til Rejsekort A/S for at få en forklaring og en udrådning af, om der er tekniske fejl på hans Rejsekort.

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

Forslag 2:

Ankenævnet har ikke fået en tilstrækkelig dækkende forklaring på, hvordan rejsekortsystemet kunne registrere klagerens konto som "insolvent" kl. 03:52 både den 3. og 4. september 2025, uanset en positiv saldo på flere tusinde kroner. Denne registrering medførte, at klageren var ude af stand til at checke ind, således som forklaret ved "Billede 2".

Ankenævnet har heller ikke fået nogen dækkende forklaring på, hvorledes rejsekortsystemet på trods af en uændret saldo herefter den 4. september 2025 ændrede registreringen til "solvent" kl. 18:56, der gjorde det muligt for klageren at checke ind kl. 18:58.

Herefter kan ankenævnet ikke afvise, at klagerens manglende mulighed for at checke ind inden påstigning på bussen den 4. september 2025 beroede på en teknisk fejl i rejsekortsystemet. Klageren har oplyst, at han i et stykke tid efter en manglende mulighed for check ind er blokeret fra at forsøge igen.

Som følge af det anførte skal klageren, der checkede ind kl. 18:58 kort tid efter, at det igen blev muligt kl. 18:56, ikke bære ansvaret for, at han ikke checkede ind inden påstigning.

Selv om kontrolafgiften i selve kontrolsituationen blev pålagt med rette, finder ankenævnet, at Movia i den efterfølgende sagsbehandling i back office burde have frafaldet kontrolafgiften. Herefter skal Movia frafalde kontrolafgiften og betale 10.000 kr. i omkostninger for sagens behandling til ankenævnet.

Da klageren nu er vidende om, at han kan risikere ikke at kunne checke ind trods en positiv saldo, anmodes han om at rette henvendelse til Rejsekort A/S og få udredt problemet. Klageren kan ikke forvente, at kontrolafgiften i et andet lignede tilfælde vil blive annulleret af ankenævnet.

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:

„

Klageren gør gældende over for ankenævnet:

„Jeg vil gerne klage over Movias afgørelse. Jeg forsøgte at checke ind i Rejsekort-appen, før jeg steg på bus-sen, men appen fejlede. Jeg slidede billet-knappen som normalt, lagde telefonen i lommen og regnede med, at jeg var checket ind. Først senere opdagede jeg, at appen havde annulleret mit check ind pga. kontrolør., jeg har dokumenteret med et screenshot, hvor flere forsøg står som "Fejlet" de andre dage, da det ikke var første gang men der havde jeg været heldig.

Movia henviser til, at appen fungerede normalt ifølge deres driftstatus, men den test registrerer kun systemets backend fejl. Appens fejl afviste handlingen. Jeg handlede i god tro og forsøgte at betale korrekt. Fejlen ligger i Rejsekort-appen, ikke hos mig. Jeg beder derfor Ankenævnet om at hjælpe mig med at annullere kontrolafgiften. tjek evt bilag

Ønsker at opnå: Jeg ønsker, at kontrolafgiften på 1.000 kr. bliver annulleret og tilbagebetalt, da Rejsekort-appen fejlede under check ind, selvom jeg fulgte proceduren korrekt. Jeg handlede i god tro, og fejlen lå i systemet – ikke hos mig.

Jeg håber også, at Rejsekort-systemet fremover tydeligt informerer brugerne, når der opstår fejl, i stedet for at man først opdager det efterfølgende. Det vil forhindre andre kunder i at havne i samme situation.”

Hertil har Movia svaret:

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

Hans sag omhandler, at han først checkede ind på sin Rejsekort-app efter påstigning foran kontrolløren.

Den digitale Rejsekort app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

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 ikke får mulighed for kun eventuelt at swipe sit C/i, hvis man skulle få øje på en kontrollør og ellers undlade helt at swipe og dermed undgå betaling. Vedrørende reglen henviser vi til § 2.4.2 omhandlende mobilprodukter.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

*Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.
Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.*

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 04.09.2025 på buslinje 166 ved Søndervangskolen kl. 18:55:30.

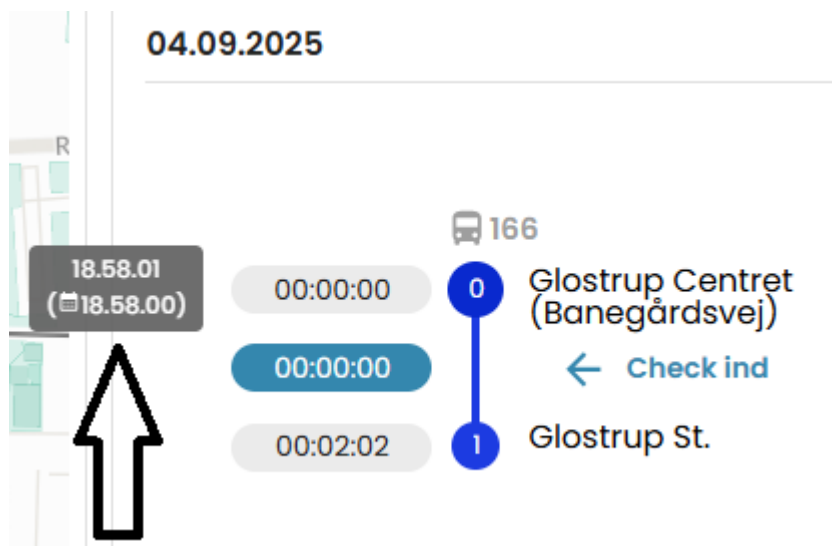
Kontrolløren oplyser, at klager allerede var til stede i bussen, da han steg på. Han oplyser desuden, at klager checkede ind foran ham under billetkontrollen.

Da klager checkede ind efter at være steget på bussen, fik han en kontrolafgift. Denne blev udstedt kl. 19:01:40. Afgiften skyldtes, at et C/i, der først er foretaget på den digitale app tjeneste efter påstigning, ikke er at betragte som gyldigt. Derfor udløste det en kontrolafgift.

Manglende fremvisning:

Der blev ved kontrollen ikke fremvist gyldig billet, da klager jf. kontrollørens notat først checkede ind, mens kontrollen var i gang.

I vores datasystem fremgår det, at klager først checkede ind kl. 18:58:01.



Jf. turoversigten kan vi se, at bussen var tæt på sin slutdestination Glostrup, da kontrolløren steg på. Bussen forlod ifølge bussens GPS Søndervangskolen kl. 18:55:59.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
---	------------	---------------	----------	----------	-----------	-----------

56	Søndervangskolen (4145)	●	●	18:56	18:56	18:55:33	18:55:59
57	Glostrup Centret (4146)	●	●	18:58	18:58	18:57:44	18:57:44
58	Glostrup St. (3637)	●	●	19:00	19:00	19:00:14	

Klagers C/i er derfor foretaget 2 minutter og 2 sekunder efter bussens afgang fra Søndervangskolen, hvor kontrolløren steg på og bemærkede, at klager var på bussen i forvejen.

Kommentarer og afgørelse

Senere samme dag efter afgiftens udstedelse modtog Movia en indsigelse fra klager, hvor klager blandt skrev følgende:

"Afgiften er uretmæssig, da den skyldes en fejl i Rejsekort-appen og ikke i min adfærd. Jeg forsøgte at bruge appen korrekt, men systemet fungerede ikke.

Jeg har desuden bemærket, at min konto i appen ikke engang har min korrekte fødselsdato, hvilket yderligere peger på fejl i systemet. Derfor anmoder jeg om, at afgiften straks annulleres og tilbagebetales."

Movia fremhæver indledningsvist, at det er passagerens eget ansvar at sikre, at check-in er foretaget korrekt, før man stiger ombord på bussen. Dette krav gælder uanset eventuelle tekniske udfordringer, og det er ikke muligt at påbegynde rejsen og efterfølgende forsøge at rette op på sin rejsehjemmel.

Problemer med digitalt check-in skyldes normalt en række forhold, som ligger uden for Movias kontrol. Det kan blandt andet dreje sig om midlertidig eller manglende forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet- eller rejsekortsappen, afvisning af betaling på det tilknyttede betalingskort, fejl i MobilePay eller andre betalingsløsninger, deaktiverede lokationstjenester eller GPS, forældet styresystem eller software på telefonen, enheden sat i flytilstand eller strømbesparende tilstand, eller at telefonen simpelthen er frosset som følge af kulde.

Uanset årsagen er det altid muligt at se direkte på telefonens skærm, om man er checket ind korrekt, og man må ikke stige på bussen, før dette er tydeligt bekræftet. Hvis man er i tvivl om, hvorvidt check-in er gennemført, bør man afvente næste afgang i stedet for at tage chancen og risikere en kontrolafgift.

Manglende check-in ved påstigning betragtes som ugyldig rejsehjemmel og udløser en kontrolafgift i henhold til gældende rejseregler.

I høring hos Rejsekort

I klagers opfølgende henvendelse sendte han os et billede fra hans app, der viser fejlede rejser i september måned.

Vi stillede Rejsekort følgende spørgsmål:

"Kan I oplyse om:

1. Kan I med udgangspunkt i den vedhæftede fil og oplysninger om kunden på RK se, hvad der skulle være problemet for den pågældende kunde, der mener, at der konstant er fejl på RK appen? Det vil være rart med nogle forslag til, hvad problemet kan skyldes og hvor ansvaret kan placeres?"

Svar fra Rejsekort

"Det vi kan se er at kunden aldrig har kontaktet os, på baggrund af at han skulle have problemer med sin Rejsekort-app. Det der er vedhæftet i mailen, er problemer med hans betalinger, de har ikke kunne trækkes i

første omgang, men efterfølgende er betalingerne gået igennem. Når der er en eller flere ubetalte rejser, blokeres kunden fra at kunne checke ind, indtil rejserne er betalt.

Fraud kan se om der har været registreret et check ind, og efterfølgende check ud, hvis I sender dem en mail med dato, og klokkeslæt.”

Movias kommentarer

Af svaret fra Rejsekort fremgår det altså, at klager ikke har kontaktet Rejsekort i forbindelse med de påståede tekniske problemer. Det fremhæves endvidere, at de medsendte oplysninger ikke dokumenterer tekniske fejl i appen, men i stedet vedrører problemer med betalinger, hvor beløbene i første omgang ikke kunne trækkes, men senere er blevet gennemført.

Rejsekort oplyser yderligere, at når der foreligger ubetalte rejser, blokeres kundens mulighed for at checke ind, indtil det udestående er betalt. Dette kan således forklare de problemer, klager har oplevet, som altså ikke er som følge af fejl i systemet, men som en konsekvens af manglende betaling.

På baggrund af dette må det konkluderes, at der ikke er dokumentation for tekniske fejl på Rejsekort-appen, og at de registrerede problemer snarere synes at være relateret til klagers betalingsforhold. Ansvar for de opståede problemer vurderes derfor at påhvile klager selv.

Vi gik også til Rejsekort Fraud for at høre nærmere.

Fraud svarede os følgende:

”Der er ingen nulrejser denne dato på denne konto: LH4[xxxx], så kunden kan ikke have sikret sig korrekt check ind hvis det ikke er en af de rejser, som I kan se.

Derudover har kunden opgivet forkerte persondata på tidspunktet for kontrollen:

Kunden havde dette registreret som persondata i appen:

Redigeret: 2025-03-12T13:42:10 (dansk tid)

Til Kunde Fornavn: [klagerens navn]

Til Kunde Efternavn: [klagerens navn]

Til Fødselsdato: 2001-11-12

Den 2025-09-13T17:20:42 (dansk tid) ændrede kunden sine persondata i appen til disse:

Til Kunde Fornavn: [klagerens navn]

Til Kunde Efternavn: [klagerens navn]

Til Fødselsdato: 2001-11-28

Fødselsdatoen blev rettet til korrekt fødselsdato 2001-11-28.

Det vil sige at kunden havde oplyst forkerte persondata i appen og dermed har kunden forbrudt sig med aftalen for brug af Rejsekort som app.

Kunden har således IKKE gyldig rejsehjemmel på nogen af sine rejser indtil rettelsen fandt sted.

Kunden ved godt den er gal og forsøger her at rette sine forkerte oplysninger inden Ankeklagenævnet behandler sagen.”

Movias kommentarer

Det oplyses fra fraud-afdelingen, at der ikke er registreret nogen nulrejser (rejser uden korrekt check-ind) på den angivne dato på kundens konto (ID: LH4F[xxxx]). Det kan dermed konstateres, at kunden ikke har haft en gyldig rejsehjemmel.

Derudover fremgår det, at kunden har indtastet forkerte personoplysninger i Rejsekort-appen i perioden op til kontrollen. Indtil den 13. september 2025 var kundens fødselsdato i appen registreret som 2001-11-12, hvorefter den blev rettet til den korrekte dato 2001-11-28. Denne ændring blev foretaget efter den kontrol, sagen drejer sig om, og i direkte tidsmæssig sammenhæng med klagesagen.

Det vurderes derfor, at kunden på kontroltidspunktet aktivt havde indtastet forkerte persondata i Rejsekort-appen og dermed overtrådt betingelserne for brugen af Rejsekort som digital rejsehjemmel. Ifølge Rejsekorts oplysninger betyder dette, at kunden ikke har haft gyldig rejsehjemmel på nogen af sine rejser, så længe de forkerte oplysninger var registreret.

På baggrund af dette vurderer Movia, at der er tale om en bevidst tilsidesættelse af rejsereglerne; både ved at rejse uden korrekt check-ind og ved at benytte forkerte identitetsoplysninger, hvilket samlet set skærper alvoren i sagen. Det må desuden bemærkes, at ændringen af fødselsdatoen i appen fremstår som et forsøg på efterfølgende at legitimere rejsen op til behandlingen i Ankenævnet.

Movias konklusion

Af Movias datasystem fremgår det, at klager først foretog check-ind via Rejsekort-appen kl. 18:58:01.

Ifølge bussens GPS forlod bussen stoppestedet Søndervangskolen kl. 18:55:59, og klager blev her observeret allerede være ombord i bussen, før den afgik. Det betyder, at klagers check-ind er foretaget 2 minutter og 2 sekunder efter bussens afgang fra Søndervangskolen, og at klager dermed har været på bussen i et ikke nærmere fastslået tidsrum uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolløren noterede ligeledes, at klager befandt sig i bussen inden check-ind fandt sted, hvilket yderligere understøtter, at rejsen blev påbegyndt uden gyldig billet.

Movia understreger, at det er passagerens eget ansvar at sikre, at check-in er gennemført *inden* påstigning. Dette krav gælder uanset tekniske udfordringer eller personlige forhold. Det er ikke tilladt at forsøge at oprette gyldig rejsehjemmel *efter* rejsens begyndelse.

Rejsekort har oplyst, at klager ikke har henvendt sig om tekniske problemer. Der har tidligere været afviste betalinger, hvilket har ført til midlertidig blokering af check-in. Dette skyldes dermed klagers egne forhold.

Fra Rejsekorts fraud-afdeling bekræftes det, at intet check-in er forsøgt før det registrerede tidspunkt 18:58:01.

Ydermere har kunden haft registreret forkerte persondata i appen, herunder en forkert fødselsdato, som først blev rettet efter kontrollen. Dette er en klar overtrædelse af betingelserne for brug af Rejsekort som digital billet og medfører, at alle rejser med forkerte oplysninger anses for ugyldige.

Movia vurderer derfor, at klager har rejst uden gyldig billet og samtidig tilsidesat rejsereglerne ved at give forkerte oplysninger. Den sene rettelse af fødselsdatoen vurderes som et forsøg på efterfølgende at legitimere rejsen, hvilket skærper alvoren. Kombinationen af manglende check-in, forkert identitet og brud på

aftalevilkårene udgør en grov overtrædelse af rejsereglerne. Movia fastholder derfor den udstedte kontrol-afgift.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg fastholder min klage, da Rejsekort-appen fejlede, selvom jeg forsøgte at checke ind korrekt. Jeg slidede billet-knappen som normalt, lagde telefonen i lommen og regnede med, at jeg var checket ind. Først senere opdagede jeg, at appen havde annulleret mit check ind.

Jeg vedhæfter dokumentation, hvor man kan se, at flere forsøg står som “Fejlet”. Det viser tydeligt, at problemet lå i systemet og ikke hos mig.

Movia skriver, at der ikke var registreret driftsforstyrrelser, men det betyder kun, at der ikke var en generel systemfejl – ikke, at appen ikke kunne fejle for enkelte brugere.

Jeg handlede i god tro og forsøgte at betale som man skal. Derfor mener jeg fortsat, at afgiften bør annulleres, og jeg håber, at ankenævnet vil tage højde for, at systemet ikke informerede tydeligt om fejlen i tide. Jeg er bekendt med, at der findes afgørelser om for sent check ind i Rejsekort-appen, men min situation adskiller sig fra disse. Jeg forsøgte at checke ind før jeg steg på bussen, men appen fejlede uden at give besked. Derfor handler min sag ikke om for sent check ind, men om en teknisk fejl i appen, som jeg kan dokumentere.”

Hertil har Movia svaret:

”I alle tilfælde, hvor man ikke er sikker på, om check ind er gennemført korrekt, rejser man med en bevidst risiko. Eventuelle tekniske problemer skal håndteres uden for bussen, da man ellers udsætter sig selv for kontrolafgift, hvis det viser sig, at man ikke er checket ind.

Check ind-data i Rejsekort-systemet genereres via et satellitbaseret system, der registrerer position og tidspunkt med høj præcision. Det er ikke muligt, set ud fra data, at være “objektivt checket ind” og senere “finde ud af”, at man alligevel ikke var det. Enten er man checket ind, eller også er man ikke. Det er derfor brugerens ansvar at kontrollere, at check ind er gennemført korrekt, hvilket netop er en af grundene til, at check ind skal ske før påstigning, så der i tilfælde af fejl er mulighed for at reagere.

Vi har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter (REKU), og kan viderebringe følgende:

- Klager har **ikke** henvendt sig til Rejsekort i forbindelse med de påståede tekniske problemer.
- De medsendte oplysninger dokumenterer **ikke** tekniske fejl, men derimod problemer med betalinger, hvor beløbene i første omgang ikke kunne trækkes, men senere er blevet gennemført.
- Når der er udestående betalinger, blokeres muligheden for check ind, indtil det skyldige beløb er betalt. Det vurderes, at det er denne blokering, der har forårsaget de oplevede problemer og ikke en fejl i appen.

Vi lægger yderligere vægt på, at klager allerede befandt sig i bussen, da han forsøgte at checke ind. Dette forøger ansvaret for egen rejsedokumentation, da han ikke opsøgte andre muligheder for at købe billet fx via chaufføren, før kontrol blev foretaget.

På den baggrund må det konkluderes, at der ikke foreligger dokumentation for tekniske fejl i Rejsekort-appen, og at de registrerede problemer relaterer sig til klagers egne betalingsforhold. Ansvar for de opståede forhold vurderes derfor at påhvile klager selv.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved