

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0475
Klageren:	XX 2850 Nærum
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 appen gik i stå eller ikke kunne finde hans stoppested. Han steg ind og viste chaufføren skærmen, der sagde, at klageren kunne tale med kontrolløren, der befandt sig ombord Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren steg ombord og satte sig ned med telefonen i hånden og blikket ud mod vinduet. Da kontrolløren rettede henvendelse, checkede klageren ind
Ankenævnets sammensætning:	Nævnformand, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 30. oktober 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen.

Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

"

Start rejsen



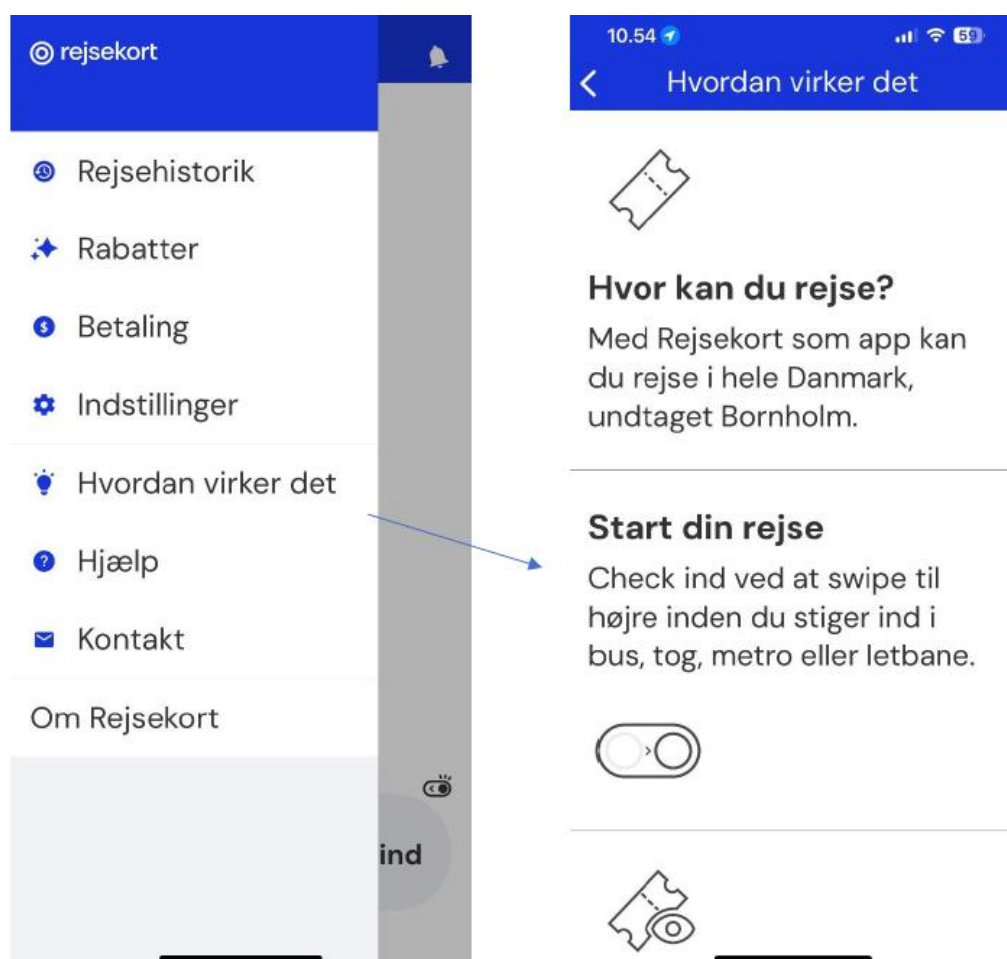
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord. Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

"

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:



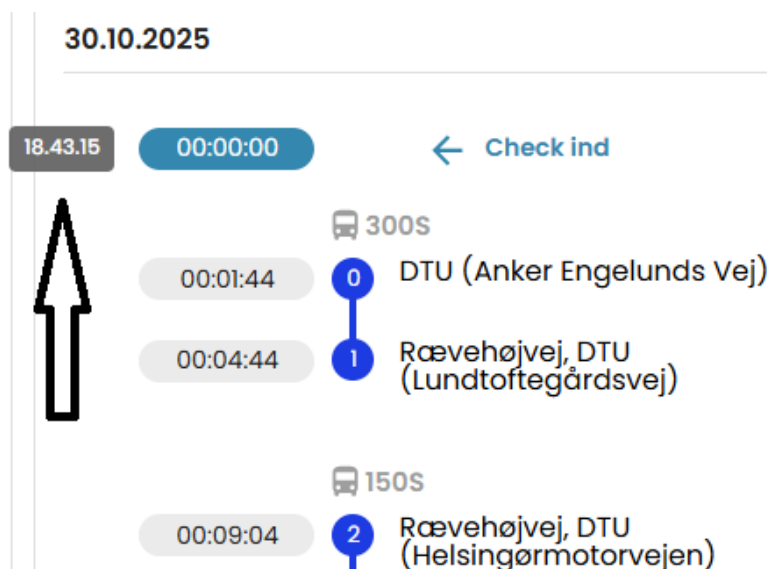
Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Ifølge Movia var kontrolløren steget på buslinje 300S ved Lyngby st. for at kontrollere passagerernes rejsehjemmel, og seks stop senere ved stoppestedet, DTU Anker Engelundsvej, observerede kontrolløren, at klageren steg ombord og satte sig bag buschaufføren. Da bussen forlod stoppestedet, henvendte kontrolløren sig til klageren, der herefter checkede ind på Rejsekort-appen. Efterfølgende nægtede klageren at samarbejde til identifikationen og stak af fra kontrolsituationen.

Ifølge klageren åbnede han appen for at checke ind, da han så bussen ankomme til stoppestedet, men appen frøs eller kunne ikke finde stoppestedet, så han steg ombord og viste telefonen til chaufføren, der sagde, at klageren bare kunne snakke med den kontrollør, der allerede sad på bussen. Klageren satte sig ned, lukkede appen og åbnede den igen, og kunne herefter checke ind. Han checker ind, hver gang han tager til og fra arbejde, hvilket ses af hans rejsekorthistorik. Han stak ikke af fra kontrollen, men steg af ved det næste stop, DTU Rævehøjvej, for at skifte til en anden bus for at rejse videre til Nærum.

Bussen forlod stoppestedet kl. 18:43:10 og klageren checkede ind kl. 18:43:15:

Klagerens rejsekorthistorik:



Kontrolafgiften blev udstedt kl. 18:47:51.

Kontrolløren noterede på den interne kontrolafgift, at klageren var steget ombord og havde sat sig ned direkte og checkede ind, da kontrolløren nærmede sig:

Bemærkning	Kunde stikker af fra sin afgift!! Kundes påstigning: DTU Kunde stiger på bussen via fordøren og sætter sig direkte med bag chaufføren med telefon i hånden og blikket ud mod vinduet. Da bussen forlader stoppestedet retter jeg direkte henvendelse og i det jeg nærmer mig checker kunden ind. Kunde vil ikke samarbejde og siger ordret: "jeg kender mine rettigheder". Kunde er oplyst om at den vil blive sendt på DP
-------------------	--

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det således:

"Da jeg så bussen åbnede jeg min rejsekortsapp for at checke ind, men app'en gik enten i stå eller GPS'en kunne ikke finde mit stop. Jeg steg ind og viste chaufføren min app-skærm hvor jeg ikke kunne checke ind og han sagde at jeg bare kunne snakke med den kontrollør der allerede sad på bussen. Jeg satte mig ned, lukkede min app og åbnede den igen og så kunne jeg checke ind. Det gjorde jeg så, og kontrolløren så mig checke ind efter jeg havde jeg sat mig, og hun har derefter mistænkt mig for at prøve at snyde, hvorefter jeg så er blevet givet en kontrolafgift. Jeg checker ind hver gang jeg tager til og fra arbejde, dette kan også verificeres på min rejsehistorik. Jeg forstår også kontrollørens misforståelse og jeg er fuldt ud klar over at man skal checke ind inden man

stiger på bussen, men jeg synes ikke det er fair at jeg får denne kontrolafgift, når jeg fysisk ikke kunne checke ind pga. at rejsekorts-app'en enten frøs eller dens GPS'en ikke virkede i det øjeblik."

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren checkede ind på appen 5 sekunder efter busafgang, og først da kontrolløren kom hen til klageren.

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 har blandt andet gjort gældende:

"Min rejse gik fra DTU (Anker Engelunds Vej) til Nærum St. For at komme til Nærum St. skal man stige ud efter første stop for 300S og derefter tage enten 150S eller 40E. Når jeg stiger på med en app der ikke virker, så er jeg selvfølgelig nervøs, men det virker heldigvis at genstarte den, og GPS'en finder endda det rigtige stoppested, som jeg steg på fra så min fulde rejse kan blive repræsenteret i app'en. Dette gør mig meget lettet og jeg lader selvfølgelig kontrolløren scanne min billet. Når jeg bliver mødt med mistro af kontrolløren om at jeg har forsøgt at snyde, så bliver jeg utrolig skuffet og nægter at give mit navn. Denne reaktion er jeg selvfølgelig ikke stolt af, men det er ikke nemt at miste en livsændrende mængde penge pga. fejl i en app. Jeg bemærker at jeg havde enhver chance for ikke at checke ind overhovedet på enkeltstopsturen med 300S fra DTU (Anker Engelunds Vej) til Rævehøjvej (DTU), men jeg havde tillid til at kontrolløren forstod situationen, som jeg forklarede til buschaufføren, og gav hende villigt al min information ved at lade hende scanne min billet efter at jeg havde løst problemet."

Movia har svaret:

"Kontrolløren har skrevet:

"DTU Kunde stiger på bussen via fordøren og sætter sig direkte med bag chaufføren med telefon i hånden og blikket ud mod vinduet. Da bussen forlader stoppestedet retter jeg direkte henvendelse, og i det jeg nærmer mig checker kunden ind."

Disse oplysninger giver et særdeles klart billede af hændelsesforløbet. På den baggrund er det meget svært at se andre plausible forklaringer end, at klager simpelthen undlod at checke ind, før bussen havde forladt stoppestedet og først foretog check-ind i det øjeblik, han blev mødt af kontrolløren.

2. Om tekniske forhold

Movia ønsker at gøre Ankenævnet opmærksom på, at tidspunktet for et check-ind ikke registreres via telefonens egen intern tidsmåling, men via satellitbaseret positions- og tidsregistrering, som automatisk genereres i systemets turoversigt. Denne registrering er en integreret del af Rejsekort-systemets datalogning.

Det betyder i praksis:

- at tidspunktet for hvornår et check-ind faktisk finder sted, registreres automatisk og uafhængigt af telefonens tilstand,
- at systemet ikke kan registrere et check-ind som om det er foretaget *senere* eller *tidligere* end det reelt fandt sted, og

- at en situation, hvor et check-ind sker på tidspunkt A, men registreres som tidspunkt B, **ikke** kan forekomme.

Derfor ændrer henvisninger til app-fejl, telefonproblemer, softwareopdateringer m.v. ikke på den objektive dataregistrering.

3. Om kundens ansvar

Uanset forhold som vejr, teknik, app-problemer eller anden uforudset situation, er det efter rejsereglerne fuldt og helt kundens ansvar, at check-ind er gennemført **inden** påstigning.

Når et gyldigt check-ind er gennemført, kan dette tydeligt ses i Rejsekort-appen. Hvis kunden ikke – inden ombordstigning – kan se bekræftelsen på sin telefon, må rejse ikke påbegyndes. Dette er et centralt princip i selvbetjeningssystemet.”

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

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
19	Fysikvej (472)	● ●	18:36	18:36	18:42:09	18:42:19
20	DTU (473)	● ●	18:37	18:37	18:43:02	18:43:10
21	Via (54520)	● ●	18:39	18:39	18:44:35	18:44:35
22	Rævehøjvej, DTU (474)	● ●	18:40	18:40	18:45:06	18:45:25
23	Lundtofteparken (491)	● ●	18:45	18:45	18:50:38	18:50:38

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	041
Linje	300S
Bus nummer (Gåseddel)	6033
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	619
Stop	Lyngby st
Påstigning	30-10-2025 18:32:30
Udstedt dato/tid	30-10-2025 18:47:51
Stået af	30-10-2025 18:52:05
Passager tal	8
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej

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, lægger ankenævnet til grund, at bussen forlod stoppestedet kl. 18:43:10, at kontrolløren så klageren stige ombord og sætte sig ned bag chaufføren, samt at klageren checkede ind 5 sekunder efter busafgang.

Selv om klageren har oplyst, at han viste sin telefonskærm med Rejsekort-appen til chaufføren, der svarede, at klageren *"bare kunne snakke med den kontrollør der allerede sad på bussen"* finder ankenævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at tillægge denne oplysning afgørende vægt.

Baggrunden er, at kontrolløren krydsede "nej" på kontrolafgiften i feltet om, at kunden havde spurgt chaufføren. Det er ankenævnets opfattelse, at det er naturligt, at kunden oplyser dette til kontrolløren i en situation, hvor chaufføren har givet kunden lov til at stige ombord uden at være checket ind, således at kontrolløren kan få dette bekræftet af chaufføren.

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.

En eventuel forsinkelse i appen betyder ikke, at passageren kan stige ombord uden at vente på, at check ind går igennem.

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.

Ankenævnet bemærker, at en eventuel forsinkelse i appen ikke indebærer, at kunden kan stige om bord. Hvis der er problemer med at checke ind, skal kunden vente med at stige ombord til check ind er registreret.

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 trafiksselskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. 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
Nævnshoved