

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0490
Klageren:	XX 2300 København 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 han kom løbende efter bussen og forsøgte at checke ind, men appen frøs, så han genstartede den og checkede ind, inden kontrolløren kom hen til ham Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at kontrolløren observerede klageren stige ombord, sætte sig ned og først checke ind derefter
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 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 3. november 2026 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



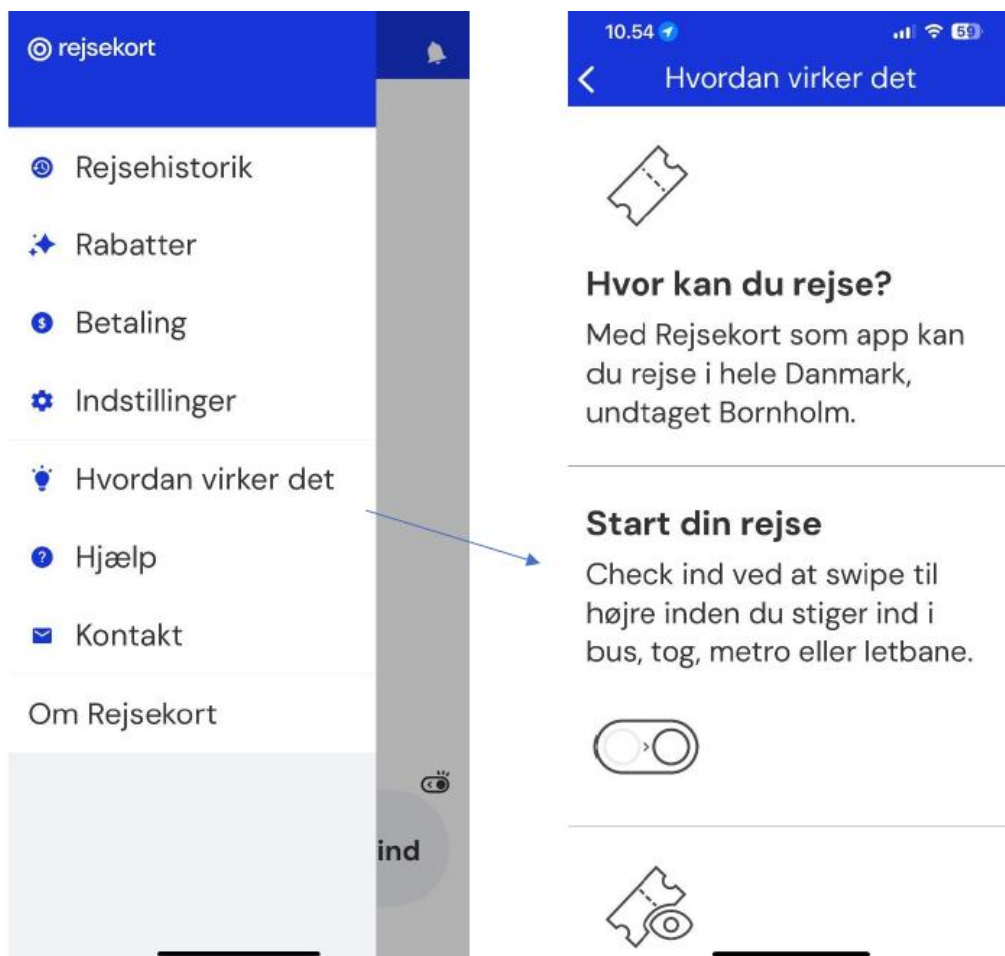
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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.

Klagerens rejse foregik med buslinje 31, hvor han steg ombord på bussen ved stoppestedet, Holmbladsgade. Movia har oplyst, at der ikke er nogen tur-oversigt, men de har på anden vis skaffet logninger fra bussens tider ved dette stoppested, som bussen ankom til kl. 16:29:44 og forlod kl. 16:29:57.

Kontrolløren var allerede ombord på bussen to stoppesteder forinden og havde logget sin påstigning kl. 16:28:08 ved stoppestedet, Lergravsparken st.

Klageren swipede sit check ind i Rejsekort-appen kl. 16:30:10.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 16:32:18 med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han var kommet løbende efter bussen, der kom for tidligt, at han forsøgte at swipe i appen, der

blot viste sit logo og frøs. Han genstartede appen og checkede ind, og var checket ind, inden kontrolløren kom hen og kontrollerede rejsehjemmelen.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at kontrolløren havde observeret klageren stige ombord og sætte sig ned, samt at han havde checket ind efter påstigning.

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.

Movia har gjort gældende, at kontrolløren noterede, at klageren ikke ville medvirke ved kontrollen og forsøgte at stikke af fra kontrollen, hvorfor de ikke kan forelægge foto af klagerens telefon som normalt, men at de har fundet frem til rejsekorthistorikken, der viser et check ind efter busafgang.

Klageren har benægtet at have forsøgt at stikke af.

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagsbehandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Lergravsparken St.
Påstigning	03-11-2025 16:28:08
Udstedt dato/tid	03-11-2025 16:32:18
Stået af	03-11-2025 16:43:31

Kunde stikker af fra sin afgift!!

Kundes påstigning: Holmbladsgade

Kunde stiger på bussen via midterdøren og går direkte op mod bagenden af bussen. Jeg står og er ved at billettere, så kunden går lige forbi mig og sætter sig.

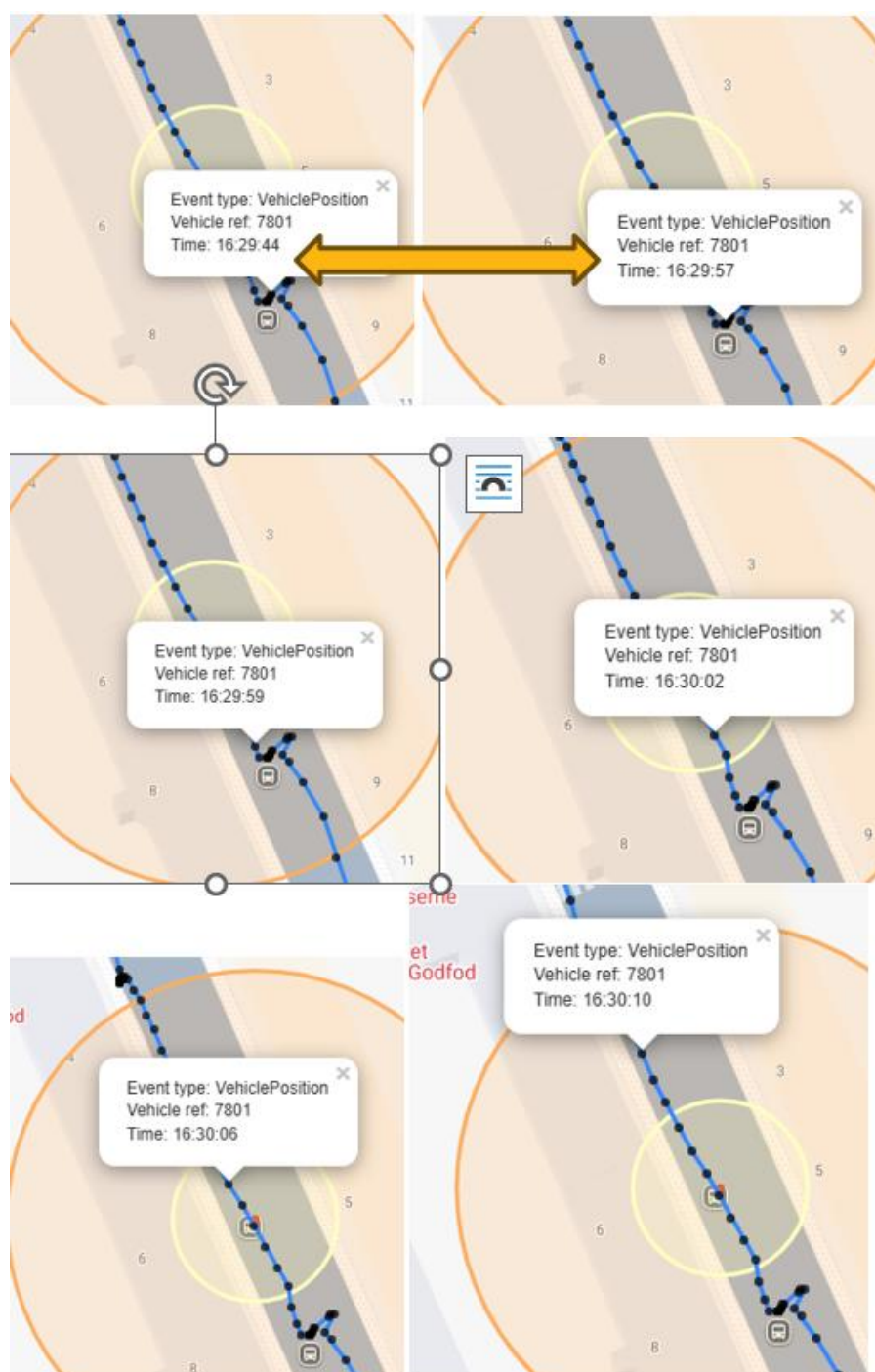
Kunde har først checket ind efter at komme ind i bussen

Ved kontrol vil kunde ikke samarbejde og kunden ignorere mig

Anden relevant log/data/oversigt indsendt af Movia:

”Visuelle lokationspunkter” fra bussens færden omkring stoppestedet, Holmbladsgade. Movia anfører, at screendumps viser, at:

..”bussen holdt ind ved stoppestedet, Holmbladsgade, mellem kl. 16:29:44 og 16:29:59, som den gule linje mellem de to billeder længere oppe indikerer. Efter kl. 16:29:59 kørte bussen igen med normal hastighed. Sidste billede viser, at bussen var væk fra stoppestedet kl. 16:30:10, da klager checkede ind.”



Rejsekorthistorikken:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort på app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret straks efter påstigning.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Holmbladsgade, mellem kl. 16:29:44 og 16:29:57.

Klagerens check ind skete kl. 16:30:10, hvilket var på et tidspunkt, hvor bussen var kørt fra stoppestedet.

Hvis kunden har problemer med at checke ind i appen, som klageren anfører, skal kunden vente med at stige ombord, indtil check ind er gennemført. Ankenævnet bemærker, at buslinjen afgik fra stoppestedet med 7-8 minutters intervaller omkring det omhandlede tidspunkt.

Ankenævnet bemærker videre, 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.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at 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 Rejekort 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 Rejekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

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

Læs mere



Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



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



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



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

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand