

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0519
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2500 Valby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swi-
pe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi Movias
data og kontrolløren ikke er til at stole på, når sønnen checkede ind in-
den påstigning
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kjørboe
Dorthe Thorup
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 22. april 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 ved-
tægter § 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 sagsan-
læg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel
forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens søn blev pålagt den 17. november 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte han Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



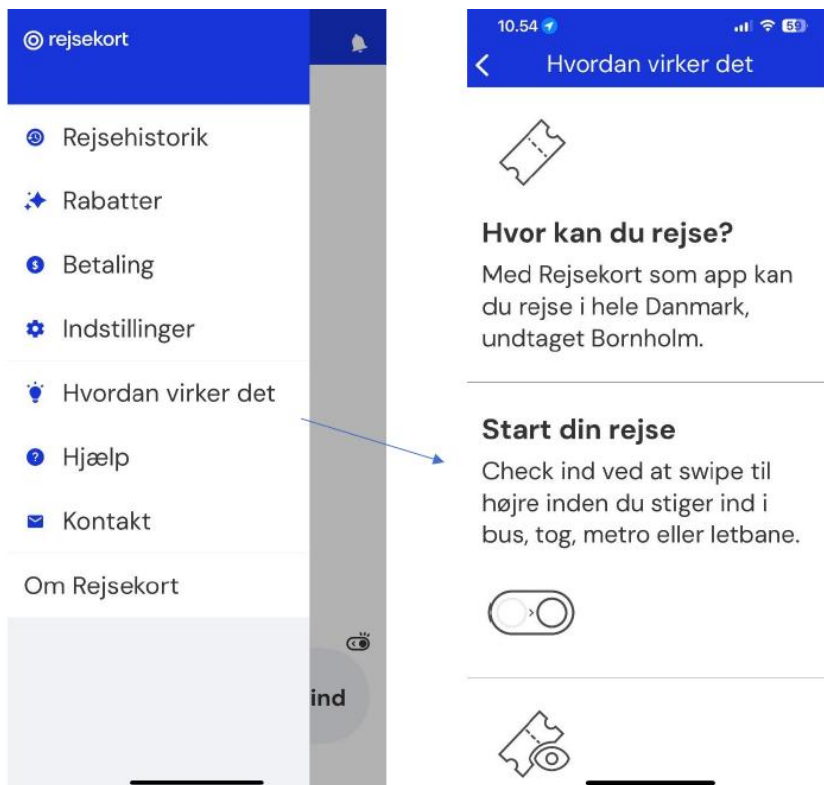
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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:



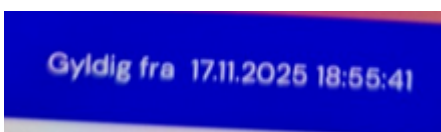
Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Klagerens søns rejse foregik med buslinje 4A, som han ifølge klagerens oplysninger steg om bord på ved stoppestedet, Folehaven, hvor også kontrolløren steg ombord. Bussen ankom til stoppestedet kl. 18:55:37.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 18:55:41:

| | |
|------------|---------------------|
| Stop | Folehaven |
| Påstigning | 17-11-2025 18:55:41 |

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 18:55:41:





Bussen forlod stoppestedet kl. 18:55:50.

GPS:

| | | | | Stop | | | | ank | afg | | | | |
|----|-----|--------------|-------------|-------|--------------------------------|-------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---|
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 5090 | Folehaven | 18:54 | 18:55:38 | 18:55:50 | 18:55:37 | 18:55:50 | 18:56:00 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 5091 | København Syd St., Grønttorvet | 18:55 | 18:56:30 | 18:56:38 | 18:56:45 | 18:57:01 | 18:57:02 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1336 | Carl Jacobsens Vej | 18:56 | 18:57:19 | 18:57:56 | 18:57:56 | 18:58:04 | 18:58:11 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1337 | Kirsten Walthers Vej | 18:56 | 18:58:21 | 18:58:26 | 18:58:45 | 18:58:50 | 18:58:53 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1106 | Toftegårds Plads | 18:58 | 18:59:37 | 18:59:55 | 18:59:45 | 18:59:53 | 18:59:59 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 10426 | Valby St., broen | 18:58 | 19:01:16 | 19:01:18 | 19:01:37 | 19:01:37 | 19:01:39 | Realtid | 2 |

Kontrolafgiften blev påbegyndt udstedt kl. 18:56:12, kontrolløren tog et foto af Rejsekortet på telefonen kl. 18:56:16, og kontrolafgiften var færdig udstedt kl. 18:57:28 med den begrundelse, at klagerens søn ikke havde swipet sit checket ind inden påstigning. Kontrolløren noterede, at sønnen var siddende i bussen ved kontrollørens påstigning.

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

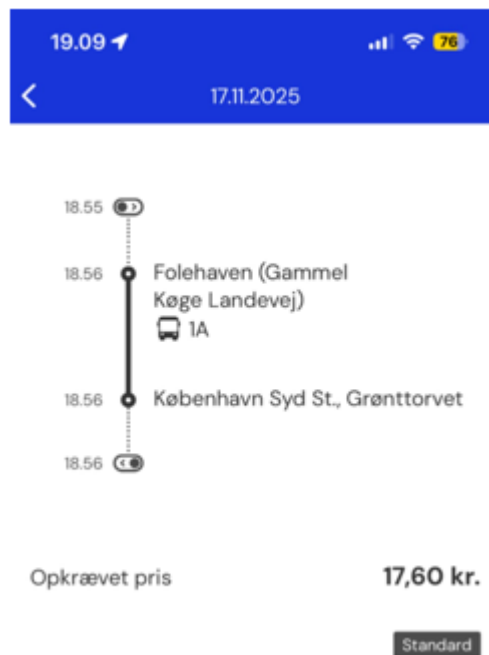
”Buslinje: 1A

Hvor steg du på bussen?: Folehaven

Hvor steg du af bussen?: København Syd

”Jeg ved simpelthen ikke, hvad det er for mafiametoder, som jeres kontrollører benytter, og pt. er vi meget tæt på at melde jeres kontrollør til politiet - for at udstede kontrolafgifter ulovligt.

Nu har vores søn gud hjælpe mig fået en kontrolafgift, hvor kontrolløren påstår, at vores søn er steget på bussen, efter at han er tjekket ind - til trods for at kontrolløren først møder vores søn, da han stiger AF bussen. Hvordan kan kontrolløren så vide, at vores søn har tjekket ind EFTER at han er steget på bussen? Vores søn er kun kørt et stop - fra Folehaven til København Syd - og bussen var til og med forsinket - så som vedhæftede billede viser, så har min søn IKKE kørt uden gyldig billet. Af samme grund forventer vi også, at bøden annulleres, og alternativ - gør vi hele vejen med denne bøde også. Og så bliver politiet kontaktet næste gang, I tager kontakt til vores søn.”



Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det således:

”Kontrolløren er steget på bussen ved Folehaven kl. 18:55:41 og ser, at [klagerens søn] sidder i bussen i forvejen. Han er checket ind i samme sekund kl. 18:55:41 og har dermed checket ind for sent, da han var siddende i forvejen på bussen.

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.

Yderligere kommentarer

Movia skal præcisere, at vores kontrollører ikke anvender “mafiametoder”, men udfører helt almindelig

billetkontrol i overensstemmelse med gældende lovgivning og bestemmelser for selvbetjeningssystemet i den kollektive trafik.

Kontrollører registrerer deres påstigningstidspunkt ned på sekundet. Dette er en nødvendig og standardiseret del af billetkontrollen, da det netop gør det muligt efterfølgende at vurdere, om passagerer har modtaget deres digitale billet for sent.

Når en passager, der allerede sidder i bussen, først modtager sin billet eller gennemfører sit check ind efter dette sekund, er det ren og skær logisk og tidsmæssigt umuligt, at vedkommende skulle have checket ind før påstigning.

Denne regel er helt central for trafiksselskaberne. Hvis passagerer frit kunne vente med at købe billet, indtil de kunne se, om en uniformeret kontrollør steg på, ville det i praksis afskaffe hele billetbetalingen og åbne for systematisk snyd.

Derfor fremgår det også meget tydeligt på forsiden af den anvendte app, at digitale mobilprodukter skal være modtaget før påstigning, og at rejsen først er gyldig, når check ind er bekræftet.

Kontrollørens handlinger i denne sag følger således de almindelige procedurer, og der er intet ulovligt eller usagligt i udstedelsen af den pågældende kontrolafgift.

Vi henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.2: [udeladt her]

Dette fik klageren til at skrive endnu engang:

”For det er jo løgn, hvad han siger, og det viser [sønnens] billet også - i og med at bussen, som GPS'en viser, rammer Folehaven 18.56, hvor [sønnen] står på - og han er tjekket ind lige inden. At han sætter sig med det samme i bussen, og jeres kontrollør ser ham sidde der, beviser på ingen måde, at [sønnen] har været med i bussen fra tidligere.”

Movia svarede hertil:

”Bussen ankom til Folehaven kl. 18:55:37. Kontrolløren steg på fire sekunder senere, kl. 18:55:41, og konstaterede, at [klagerens søn] allerede sad i bussen. [klagerens søn] foretog sit check ind i selvsamme sekund, som kontrolløren steg på. Når kontrolløren med fuldt overlæg har kunnet se ham sidde i bussen, samtidig med at check ind sker præcis i sekundet for kontrollørens påstigning, har Movia ingen grund til at betvivle kontrollørens observationer eller den registrerede tidslinje.

Det er dermed fortsat tydeligt, at [klagerens søn] ikke var checket ind før påstigning, sådan som reglerne kræver.

Vedrørende ønsket om dokumentation og optagelser

Vi har undersøgt sagen, og der findes ingen bodycam-optagelser fra kontrolløren. Movias kontrollører anvender udelukkende bodycams i helt særlige situationer, hvor de føler sig truede af en kunde. Det var ikke tilfældet her, og derfor er der naturligvis heller ikke foretaget nogen optagelse.

Movia kan derfor ikke imødekomme ønsket om udlevering af optagelser, da sådanne simpelthen ikke eksisterer.

Hvis du ønsker at undersøge, om operatøren måtte have generelle busoptagelser, skal dette rettes direkte til operatøren. Det har intet med Movia at gøre, og vi har ingen adgang til det. Det skal dog bemærkes, at optagelser typisk kun gemmes i meget kort tid, og da afgiften blev udstedt den 17.11.2025, altså for tre uger

siden, er det yderst usandsynligt, at materiale fortsat eksisterer.”

Klageren oplyste at ville klage videre og skrev:

”I mellemtiden, kan I jo sende kontrollørens dokumentation for, at [klagerens søn] skulle have tjekket ind sekunder før - at kontrolløren stiger på bussen?

For i følge [sønnens] billet er bussen ankomst 18.56 ved Folehaven st., og det stemmer jo ikke helt overens med det, som kontrolløren fortæller? At han stiger på bussen et halvt minut tidligere.”

Movia svarede:

”Vi sender hermed den efterspurgte dokumentation vedrørende kontrolsituationen, herunder:

- Uddrag fra bussens GPS-log
- Kontrollørens registrerede påstigningstidspunkt
- Kontrollørens notat fra kontrollen
- Tidspunkt for C/i

Af GPS-data fremgår det, at bussen ankommer til Folehaven kl. 18:55:37 og kører igen kl. 18:55:50. Kontrolløren stiger på bussen kl. 18:55:41, altså blot fire sekunder efter bussens ankomst.

I samme sekund registreres hans check-ind: 18:55:41. Kontrolløren noterer samtidig, at han allerede sidder i bussen på dette tidspunkt.

Set i sammenhæng giver disse oplysninger et meget tydeligt og logisk billede af hændelsesforløbet:

Check-ind er foretaget efter, at han er steget ombord, og på det tidspunkt kontrolløren allerede er ved at gennemføre kontrol på bussen. Det indikerer derfor, at check-ind er sket ombord på bussen, hvor rejsen efter reglerne skal være startet inden påstigning.

Bussen ankommer til Folehaven kl. 18:55:37 og kører igen kl. 18:55:50.

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----|--------------|-------------|-------|--------------------------------|-------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---|
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 5090 | Folehaven | 18:54 | 18:55:38 | 18:55:50 | 18:55:37 | 18:55:50 | 18:56:00 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 5091 | København Syd St., Grønttorvet | 18:55 | 18:56:30 | 18:56:38 | 18:56:45 | 18:57:01 | 18:57:02 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1336 | Carl Jacobsens Vej | 18:56 | 18:57:19 | 18:57:56 | 18:57:56 | 18:58:04 | 18:58:11 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1337 | Kirsten Walthers Vej | 18:56 | 18:58:21 | 18:58:26 | 18:58:45 | 18:58:50 | 18:58:53 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 1106 | Toftegårds Plads | 18:58 | 18:59:37 | 18:59:55 | 18:59:45 | 18:59:53 | 18:59:59 | Realtid | 2 |
| 4A | 590 | Friheden St. | Emdrup Torv | 10426 | Valby St., broen | 18:58 | 19:01:16 | 19:01:18 | 19:01:37 | 19:01:37 | 19:01:39 | Realtid | 2 |

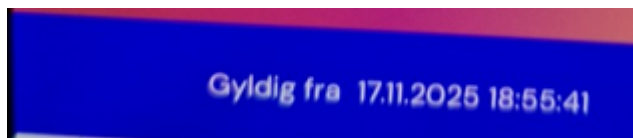
Kontrollørens notat

| | |
|------------|--------------------------------|
| Bemærkning | Kd sad i bussen ved påstigning |
|------------|--------------------------------|

Kontrollørens påstigningstidspunkt og tidspunkt for afgiftens udstedelse. Kontrolløren stiger på kl. 18:55:41.

| | |
|------------------|---------------------|
| Stop | Folehaven |
| Påstigning | 17-11-2025 18:55:41 |
| Udstedt dato/tid | 17-11-2025 18:57:28 |
| Stået af | 17-11-2025 18:58:03 |

Fremvist billet der er checket ind kl. 18:55:41.



Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor hun i første omgang gjorde gældende, at sønnen var stået på et stop før kontrolløren, men har senere præciseret, at sønnen var steget på ved Folehaven, bagest i bussen og kontrolløren forrest, og at der ikke er nogen dokumentation for, at sønnen allerede var i siddende i bussen, inden dette stoppested.

Movia har gjort gældende:

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

Hans sag omhandler, at han siddende i bussen først checkede ind på sin Rejsekort-app i samme sekund, som kontrolløren steg på. Movia gør opmærksom på, at det er hans anden kontrolafgift inden for kort tid.

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

Ligesom med mobilbilletter er reglen vigtig, da man som kunde dermed 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.

De fælles landsdækkende rejseregler:

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 steg den 17.11.2025 på bussen ved Folehaven i retning mod Valby kl. 18:55:41 i linje 4A for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren bemærkede, at klager sad i bussen i forvejen, hvilket han skrev en bemærkning om:

Bemærkning Kd sad i bussen ved påstigning,

Movia bemærker, at bussen jf. turoversigten ankom til Folehaven kl. 18:55:38, hvilket betyder, at kontrolløren steg på blot tre sekunder efterfølgende, hvorefter han så klagers søn sidde i bussen ved sin påstigning.

| # | Stoppested | Stopindikator | Pl. ank. | Pl. afg. | Obs. ank. | Obs. afg. |
|----|---------------------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------|
| 9 | Folehaven (5090) | ● ● | 18:54 | 18:54 | 18:55:38 | 18:55:51 |
| 10 | København Syd St., Grønttorvet (5091) | ● ● | 18:55 | 18:55 | 18:56:45 | 18:57:01 |
| 11 | Carl Jacobsens Vej (1336) | ● ● | 18:56 | 18:56 | 18:57:57 | 18:58:05 |
| 12 | Kirsten Walthers Vej (1337) | ● ● | 18:56 | 18:56 | 18:58:46 | 18:58:51 |
| 13 | Toftegårds Plads (1106) | ● ● | 18:58 | 18:58 | 18:59:46 | 18:59:54 |
| 14 | Valby St., broen (10426) | ● ● | 18:58 | 18:58 | 19:01:38 | 19:01:38 |
| 15 | Valby Langgade (1231) | ● ● | 19:00 | 19:00 | 19:02:06 | 19:02:16 |

Kontrolløren steg på 3 sekunder efter bussens ankomst, kl. 18:55:41.

| | |
|------------------|---------------------|
| Stop | Folehaven |
| Påstigning | 17-11-2025 18:55:41 |
| Udstedt dato/tid | 17-11-2025 18:57:28 |
| Stået af | 17-11-2025 18:58:03 |

Da klager først checkede ind, idet kontrolløren steg på, fik han en kontrolafgift kl. 18:57:28.

Kommentarer og afgørelse

Da den nye app er et mobilprodukt, gælder der de samme regler som ved køb af mobilbilletter; nemlig at billetten/check ind skal være endeligt modtaget/foretaget inden påstigning.

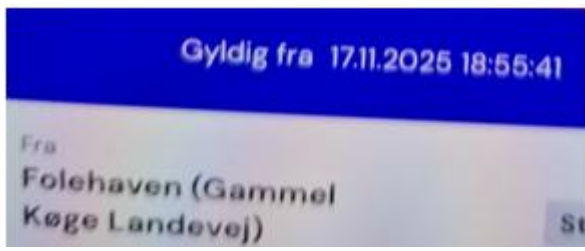
Vi henviser til § 2.4.2 i de fælles landsdækkende rejseregler:

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

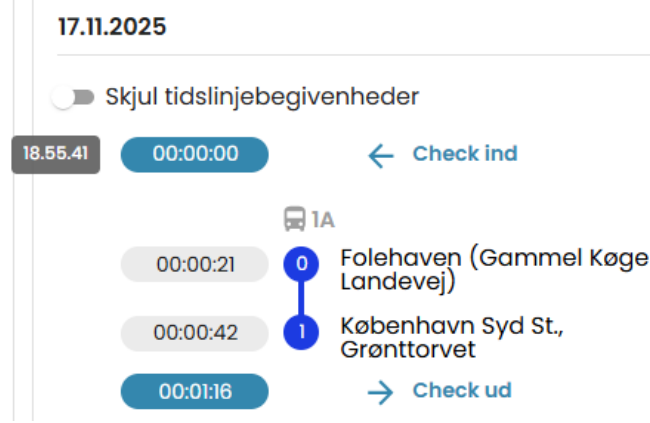
Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Fra klagers fremvisning af check ind i bussen kan vi se, at dette blev foretaget kl. 18:55:41.

På den baggrund er vores vurdering, at klagers søn siddende i bussen checkede ind, idet der steg en kontrollør på bussen.



Fra Fairtiq datasystemet:



Citater fra klagers indsigelse: ” Nu har vores søn gud hjælpe mig fået en kontrolafgift, hvor kontrolløren påstår, at vores søn er steget på bussen, efter at han er tjekket ind - til trods for at kontrolløren først møder vores søn, da han stiger AF bussen. Hvordan kan kontrolløren så vide, at vores søn har tjekket ind EFTER at han er steget på bussen?”

Man får ikke kontrolafgifter ved at stige på bussen, efter at man har checket ind, men hvis man omvendt først checker ind efter sin påstigning. Check ind skal altså være foretaget inden påstigning.

Vi går ud fra, at kontrolløren har taget udgangspunkt i både klagers søns check ind tidspunkt samt sit eget påstigningstidspunkt og kunne se, at C/i blev foretaget i samme sekund, som han selv steg på. Da klagers søn var siddende på bussen i forvejen, er det derfor indiskutabelt, at check ind blev foretaget, mens klagers søn var på bussen.

Movia bemærker, at klager selv erklærer sig enig i denne kendsgerning i sit klagegrundlag til Ankenævnet:

Klager: ”Min søn er stået på et stop før kontrolløren - et stop der ligger ca. 60 sek. før det andet - hvorfor han når at sætte sig ned i bussen, INDEN kontrolløren står på forrest, hvor der går flere foran kontrolløren.

Som billetten viser - er min søn tjekket ind 18.55 - FØR den når til næste stop i Folehaven ca. et minut senere.”

Klager oplyser, at hendes søn steg på et stoppested før kontrolløren. Dette stemmer med kontrollørens observation af, at sønnen allerede sad i bussen, da kontrolløren steg på kl. 18:55:41 ved Folehaven. Kontrolløren stod ude foran stoppestedet Folehaven og havde fuldt udsyn til dørene, indtil han steg på bussen blot tre sekunder efter, at dørene åbnede. Hvis klagers søn var steget på netop ved Folehaven, ville

kontrolløren derfor utvivlsomt have set ham gå ombord.

Klagers søn kan ikke både være steget på et stop før kontrolløren og være steget på ved Folehaven. For at han teoretisk set kunne være steget på ved Folehaven, måtte kontrolløren i løbet af disse tre sekunder, han venter fra bussens ankomst til sin påstigning, dels have undladt at se sønnen stige på, mens sønnen dels skulle have nået at gå ind i bussen og sætte sig ned, inden kontrolløren steg ombord. Det vurderes som umuligt og i strid med de faktiske forhold.

Movia lægger derfor til grund, at sønnen allerede befandt sig i bussen før Folehaven; i overensstemmelse med både klagers egen forklaring og kontrollørens notat.

Historik med mobilbilletter

Movia har gennemgået klagers søns mobilhistorik i DOT-appen.

Fra 06.05.2025 til 28.10.2025 er der foretaget 24 billetbestillinger. Af disse er 8 ikke blevet gennemført. Det betyder, at en tredjedel af alle bestillinger er afbrudt før betaling.

Ved mobilbilletter kan en bestilling igangsættes uden betaling, og det er kendt metode, at nogle rejsende først gennemfører betalingen, hvis de ser en kontrollør og ellers lader bestillingen udløbe. Derfor anses gentagne, ubetalte bestillinger som et mønster, der indikerer misbrug af mobilbilletsystemet.

Klagers søn fyldte 16 år den 18.04.2025.

Alligevel er hele 14 ud af 16 gennemførte billetter købt på børnetakst, selv om han skulle have betalt voksentakst. Kun 2 billetter er købt korrekt.

Movia vurderer derfor, at denne billet- og betalingshistorik ikke udviser et almindeligt, tilfældigt eller uskyldigt fejlmønster, men derimod et systematisk og konsekvent misbrug af både takstreglerne og selve mobilbilletsfunktionen.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at digitalt check-ind i DOT-appen funktionelt minder om køb af mobilbilletter: Man kan igangsætte handlingen uden at færdiggøre den, og der findes velkendte tilfælde, hvor rejsende først swiper eller gennemfører billetkøb i det øjeblik, de ser en kontrollør.

Denne parallel er særlig relevant i denne sag, hvor klagers søn først foretog sit swipe-check-ind på præcis det tidspunkt, kontrolløren steg ombord. Dette sammenfald, set i lyset af historikken med uafsluttede billetbestillinger og forkert takstvalg, styrker Movias vurdering af, at der ikke er tale om enkeltstående fejl, men om et mønster, der indikerer bevidst omgåelse af rejsereglerne, selvom Movia grundlæggende set ingen viden har om motivet bag en manglende gyldig rejsehjemmel.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig at betale for rejsen. En passager, som først checker ind på bussen, må derfor uanset motiv bære risikoen for ved en efterfølgende kontrol at modtage en kontrolafgift.

| | | | | | |
|--------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------|------------------------|
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 28 Okt 2025 - 18:07:16 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 28 Okt 2025 - 14:11:02 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 19 Aug 2025 - 15:24:39 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 12 Aug 2025 - 19:42:26 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 12 Aug 2025 - 16:29:32 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 11 Aug 2025 - 15:28:05 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 11 Aug 2025 - 15:27:44 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 22 Jun 2025 - 19:51:25 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (5 zoner) | Se detaljer | Kunden | 22 Jun 2025 - 16:45:03 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 22 Jun 2025 - 16:42:02 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 05 Jun 2025 - 17:40:52 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 02 Jun 2025 - 18:24:36 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 02 Jun 2025 - 18:10:30 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 02 Jun 2025 - 15:27:48 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 26 Maj 2025 - 18:41:11 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 26 Maj 2025 - 11:02:34 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 26 Maj 2025 - 11:00:30 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 26 Maj 2025 - 08:31:33 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (3 zoner) | Se detaljer | Kunden | 26 Maj 2025 - 08:29:57 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 13 Maj 2025 - 18:27:07 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 13 Maj 2025 - 18:24:00 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 12 Maj 2025 - 18:29:09 |
| ● Gennemført | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 07 Maj 2025 - 16:32:30 |
| ● Bestilt | Billet oprettet | Zonebillet (2 zoner) | Se detaljer | Kunden | 06 Maj 2025 - 18:28:10 |

Movias konklusion

Kontrolløren bemærkede i kontrolsituationen, at klagers søn allerede sad i bussen, hvilket fremgår af kontrollørens notat. Af turoversigten ses det, at bussen ankom til Folehaven kl. 18:55:38, og at kontrolløren steg på blot tre sekunder senere, kl. 18:55:41. Da kontrolløren i dette tidsrum havde fuldt udsyn til bussens ind- og udstigning, og straks ved sin påstigning så klagers søn siddende, er det efter Movias vurdering utvivlsomt, at sønnen befandt sig i bussen før kontrollørens påstigning.

Klager oplyser selv, at hendes søn steg på et stoppested før kontrolløren. Dette er fuldt foreneligt med kontrollørens observation og understøtter, at sønnen sad i bussen uden gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Movia bemærker desuden, at dette er klagers søns anden kontrolafgift inden for kort tid. Det skærper forventningen om, at han som rejsende er bekendt med rejsereglerne og derfor burde have været særligt opmærksom på at sikre gyldig billet fra rejsens start.

Rejsereglerne er klare: Man skal være i besiddelse af gyldig billet eller være checket ind, før man stiger på bussen. Manglende billet kan ikke efterfølgende forklares eller kompenseres gennem igangværende bestillinger, tekniske udfordringer eller subjektiv god tro.

Når denne sag ses i sammenhæng med historikken bestående af uafsluttede billetbestillinger og forkert takstvalg, styrkes Movias vurdering af, at der ikke er tale om enkeltstående fejl, men om et mønster, der indikerer bevidst omgåelse af rejsereglerne, selvom Movia grundlæggende set ingen viden har om motivet bag en manglende gyldig rejsehjemmel.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Movia fastholder derfor kontrolafgiften.

Klageren har hertil svaret:

”Når vi ønsker at fastholde vores klage, er det på baggrund af følgende:

1. Min søn er IKKE tjekket ind efter at have siddet i bussen. Han gjorde det, da han satte sig i bussen.

2. Movia fremkommer endnu en gang med påstande i deres sagsbehandling, som er usande, og som de i øvrigt ikke kan bevise – som vi også har nævnt i den anden klage, som vi for nyligt har sendt ind.

AD. 1:

I og med, at vores søn lige har fået en kontrolafgift, har vi gjort meget ud af at vende med ham, hvornår og hvordan han skal tjekke ind.

Den pågældende dag er han gået hele vejen fra Åmarken station, fordi bussen er forsinket. Selvom han kun skal til København Syd station, vælger han alligevel at tage bussen, da han kommer til Folehaven, hvor bussen kommer, og han tjekker ind, da han sætter sig i bussen. Helt som han skal. En bus der først kører fra stoppestedet kl. 18.55.50 – altså 9 sekunder EFTER at [sønnen] er tjekket ind.

Jeg vil i den forbindelse påpege, at det er mørkt den pågældende dag, og der ikke er noget synderligt lys ved stoppestedet ved Folehaven. Man kan derfor tage fejl, når man står på bussen, hvis man benytter en anden indgang i en bus, hvor der rigtig ofte kører mange mennesker med.

AD. 2:

Ligesom ved vores sidste klage, beskylder Movia her vores søn for at snyde bevidst, men i og med at vi har tilbagevist den påstand for nyligt, så fastholder vi også her, at det er fuldstændigt uhørt, at det er den måde, man prøver at vende en sag mod en kunde.

Og at vores søn tjekker ind samtidig med at kontrolløren står på, det er ærligt talt ikke dokumentation for, at han snyder systematisk, men nærmere at man er stået på samtidig.

Jeg har forgæves forsøgt at få Movia til at sende dokumentation på, at vores søn sad i bussen, men som sidst – er der pludselig ingen optagelser af seancen – altså ingen dokumentation på, at det er tilfældet.

Til gengæld, kan det undre os, at kontrolløren først tjekker [sønnens] billet 18.56.14, altså et halvt minut efter, at kontrolløren er stået på, hvis han har en formodning om, at [sønnen] har snydt med sin billet.

Som vi påpegede i vores første klage – til Movia – virker det mest af alt som en kontrollør, der benytter mafiametoder og lige mangler at udskrive en afgift, som han kan opnå sin bonus, og det er for os, så langt ude.

Som sidst - gør det for os Movia utrygt at skulle bruge som transportmiddel fremadrettet, når deres medarbejdere har sådant et lemfældigt forhold til sandheden, samtidig med at de beskylder folk, der klager, for ting uden dokumentation.

Efter denne afgift, kommer vi også til at gå videre med sagerne her, så der på et højere plan bliver gjort opmærksom på, at et offentligt ejet trafikelskab som Movia benytter sig af helt forkerte metoder for at inddrive afgifter.

Og afslutningsvis, også som sidst - mener vi her, at vores klage af samme grund er af principiel karakter, så andre fremover ikke oplever lignede sager, f.eks. hvor en kontrollør kan beskyldte kunder for at lyve – uden at have dokumentation for, at det er tilfældet.”

Movia gør gældende:

”Det bestrides, at klagers søn var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved påstigning. Af kontrollørens samtidige notat fremgår det, at klagers søn allerede sad i bussen ved kontrollørens påstigning. Dette understøttes af turoversigten, som viser, at bussen ankom til Folehaven kl. 18:55:38, og at kontrolløren steg på tre

sekunder senere, kl. 18:55:41. Kontrolløren havde i dette tidsrum fuldt udsyn til bussens ind- og udstigning og observerede straks klagers søn siddende i bussen.

Klagers egen oplysning om, at sønnen steg på et stoppested før kontrolløren, er forenelig med kontrollørens observation og bekræfter, at sønnen befandt sig i bussen uden gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Påstande om lysforhold eller indstigningsforhold ved stoppestedet ændrer ikke ved denne vurdering, da observationen er foretaget inde i bussen.

Movia bemærker, at gyldig rejsehjemmel skal foreligge før påstigning. Det er uden betydning, om check-in eller billetkøb sker få sekunder før eller efter bussens faktiske afgang fra stoppestedet. Check-in efter påstigning er ikke gyldigt.

En afgift er ikke betinget af mistanke om bevidst snyd

Det afvises, at Movia har beskyldt klagers søn for bevidst snyd. Udstedelse af en kontrolafgift er ikke betinget af, at der kan konstateres forsæt eller motiv. Afgiften udstedes udelukkende på baggrund af, om gyldig rejsehjemmel kan forevises i kontrolsituationen.

Movia har inddraget klagers søns billet- og bestillingshistorik som led i en samlet og objektiv belysning af sagens omstændigheder. Oplysningerne er fremlagt for at give Ankenævnet et fuldstændigt faktisk grundlag og ikke for at tillægge klager eller klagers søn et bestemt motiv eller for at fremsætte en anklage om bevidst snyd.

Historikken udgør alene et objektivt billede af kundeprofilen og rejsemønstret, som indgår i den samlede vurdering af sagen.

Intet videomateriale

Movia har allerede oplyst, at videomateriale ikke anvendes som dokumentation i sager om kontrolafgifter, og at sådant materiale ikke indgår i vurderingen af sagens faktum. Manglende videooptagelser kan derfor ikke tillægges betydning.

At kontrollen af klagers søns rejsehjemmel først blev foretaget kort tid efter kontrollørens påstigning, ændrer ikke på, at sønnen befandt sig i bussen uden gyldig rejsehjemmel ved kontrollens begyndelse. Kontrollørens arbejdsgang og tidspunktet for selve billetkontrollen er uden betydning for afgiftsberettigelsen.

Skærpet forventning

Endelig bemærker Movia, at en tidligere kontrolafgift inden for kort tid skærper forventningen om, at passageren er bekendt med rejsereglerne og sikrer sig gyldig rejsehjemmel fra rejsens start."

Hertil har klageren anført (med sort skrift):

"Klagers egen oplysning om, at sønnen steg på et stoppested før kontrolløren, er forenelig med kontrollørens observation og bekræfter, at sønnen befandt sig i bussen uden gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Påstande om lysforhold eller indstigningsforhold ved stoppestedet ændrer ikke ved denne vurdering, da observationen er foretaget inde i bussen.

Det lader til at Movia endnu en gang fremsætter usande oplysninger som tidligere. Jeg har allerede korrigeret, at jeg i starten troede, at kontrollører var stået på ved KBH Syd station. Han stod på samme stop som vores søn, min søn bagerst - kontrollør forrest.

Dertil er der stadig ikke fremsendt dokumentation for, at min søn har siddet i bussen, da kontrolløren stod på. Ergo kan der ikke være tale om, at vores søn skal pålægges en afgift. Længere er den ikke.

Det afvises, at Movia har beskyldt klagers søn for bevidst snyd. Udstedelse af en kontrolafgift er ikke betinget af, at der kan konstateres forsæt eller motiv. Afgiften udstedes udelukkende på baggrund af, om gyldig rejsehjemmel kan forevises i kontrolsituationen.

Movia har inddraget klagers søns billet- og bestillingshistorik som led i en samlet og objektiv belysning af sagens omstændigheder. Oplysningerne er fremlagt for at give Ankenævnet et fuldstændigt faktisk grundlag og ikke for at tillægge klager eller klagers søn et bestemt motiv eller for at fremsætte en anklage om bevidst snyd.

Historikken udgør alene et objektivt billede af kundeprofilen og rejsemønstret, som indgår i den samlede vurdering af sagen.

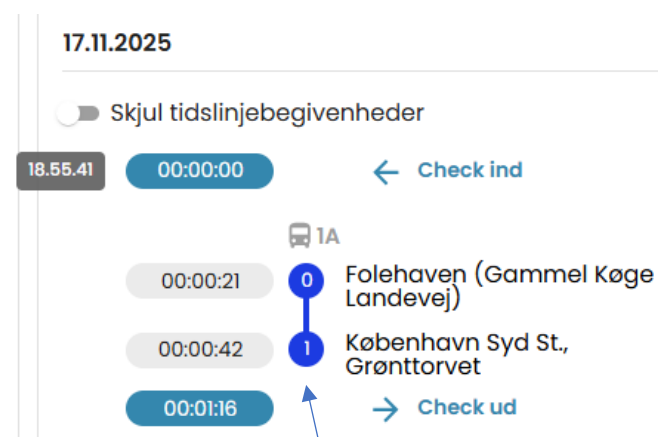
Som i den forrige klage, har vi også i denne sag sendt klar dokumentation på, at ovenstående ikke er sandheden, hvorfor Movias påstand om kundeprofil og rejsemønster på ingen måde bør have relevans for sagen.”

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

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

| | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Zone | 002 |
| Linje | 4A |
| Bus nummer (Gåseddel) | 3285 |
| Bus navn | 4A |
| Køretøjs nummer | |
| Endelig destination | |
| Stop ID | 5090 |
| Stop | Folehaven |
| Påstigning | 17-11-2025 18:55:41 |
| Udstedt dato/tid | 17-11-2025 18:57:28 |
| Stået af | 17-11-2025 18:58:03 |
| Årsag | Mobilbillet købt efter påstigning |
| Bemærkning | Kd sad i bussen ved påstigning k |
| Tidsforbrug | 1m 16s |

Rejsekorthistorikken:



Sekretariatets bemærkning:

Movia har i en tidligere ankenævns sag (25-0375) oplyst for så vidt angår læsningen af rejsekorthistorikken, at punkterne 0-1-2- osv. angiver tilfældige lokationspunkter langs bussens rute, mens tiderne til venstre viser, hvor mange sekunder der går mellem hvert punkt. Stoppestednavnene 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. Man kan stole på tiden helt til venstre, der viser check ind-tidspunktet.

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.

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.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Folehaven, i tidsrummet mellem kl. 18:55:37 og kl. 18:55:50.

Selv om klagerens søn rent teoretisk kunne være steget om bord frem til afgang, kl. 18:55:50, og forinden have nået af swipe sit check ind kl. 18:55:41, finder ankenævnet det tungtvejende, at

kontrolløren loggede sin påstigning på samme tidspunkt, som sønnen checkede ind, kl. 18:55:41, og noterede, at han havde set, at klagerens søn var siddende i bussen.

Ankenævnet har ikke grundlag for afvise kontrollørens observation som ukorrekt, og finder herefter, at kontrolafgiften til klagerens søn for ikke at være checket ind inden påstigning blev pålagt med rette.

Til det af klageren anførte om, at det er underligt, at kontrolafgiften først blev udstedt kl. 18:57:27, hvis kontrolløren straks fik øje på sønnen, bemærker ankenævnet, at kontrolafgiften tog 1 minut og 16 sekunder at udstede, og dermed blev påbegyndt kl. 18:56:12, ca. ½ minut efter kontrollørens påstigning. Dette forekommer som et sandsynligt tidsforløb.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler:

“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 trafikskaberne – 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. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikskaber § 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
Nævningsformand