

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0520
- Klageren:** XX og YY
2830 Virum
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** To kontrolafgifter på hver 1.000 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
- Parternes krav:** Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de ved påstigning bad chaufføren om at blive checket ind som to voksne på Rejsekortet, men ved billetkontrollen var der kun checket ét barn ind
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- 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 22. april 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af to kontrolafgifter på hver 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:

Klagerne skulle den 28. november 2025 rejse med buslinje 500S fra Ballerup st. og havde medbragt et Rejsekort Flex. Om Rejsekort Flex fra rejsekort.dk:

”Midlertidig ændring af indstillinger, fx af kundetypen

Hvis dit barn fx skal bruge et Rejsekort Flex indstillet til kundetypen 'Voksen', skal kundetypen ændres midlertidigt.

I ændrer kundetypen på en Rejsekortautomat eller hos buschaufføren. Ændringen annulleres ved check ud.

Du kan altid se kundetypen på kortet ved at lægge det i en Rejsekortautomat eller spørge buschaufføren.

Ændring af serviceniveau

På samme måde som med kundetypen kan du ændre serviceniveauet, hvis du vil rejse på første klasse på en rejse med DSB. Det kan du gøre på en Rejsekortautomat på udvalgte stationer. Serviceniveauet ændres tilbage til 'Standard', næste gang du checker ind eller ud.

Permanent ændring af indstillinger

Nogle indstillinger kan ændres permanent, mens andre kan ændres for en enkelt rejse, afhængigt af hvilken type af Rejsekort, du har.

Når du logger ind på Selvbetjeningen, kan du se indstillingerne på et Rejsekort og ændre i dem. Det kan fx være, at du skal ændre din kundetype, fordi du er blevet ældre. Eller måske vil du ændre dit tank-op-beløb?

Der kan gå op til 5 timer, hvis du skal med tog og op til 24 timer, hvis du skal med bus, før ændringen kan overføres til dit kort. Ændringen overføres, når du checker ind eller ved, at du lægger kortet i en Rejsekortautomat. Den nye indstilling bliver på kortet, til du eventuelt selv ændrer den.

Vær opmærksom på, at du ikke selv kan ændre kundetypen til 'Ung', 'Pensionist' eller 'Handicap'. Det får du hjælp til ved at ringe til Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33.

Hvis du vil ændre kundetype permanent på et Rejsekort Anonymt, skal du henvende dig til et salgssted. Vil du i stedet kun ændre kundetype for en enkel rejse på et Rejsekort Anonymt, skal du anvende en Rejsekortautomat.

Du kan få hjælp til at ændre indstillinger på nogle salgssteder.

→ [Find salgssteder her.](#)”

Ifølge klagerne steg de på bussen og bad chaufføren om at ændre indstillingerne på Rejsekortstanderen, så de kunne checke to voksne ind. Herefter checkede de Rejsekortet ind og tog plads i bussen. Kort herefter var der billetkontrol i bussen, og da kontrolløren scannede klagerens Rejsekort, var der kun checket ét barn ind og ikke to voksne. Derefter blev de to klager pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. hver.

Ifølge Movia var de to klageren ombord, da kontrolløren steg på bussen ved Ballerup st., og fremviste et Rejsekort Flex, der ikke var checket ind. Herefter blev de to klager pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. hver, hvoraf den ene blev udstedt med årsagen "Rejsekort mangler check ind" og den anden med årsagen "Ingen billet".

Kontrolafgiften udstedt til XX:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	25119551
Zone	042
Linje	500S
Bus nummer (Gåseddel)	2638
Bus navn	500S
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	52626
Stop	Ballerup St.
Påstigning	28-11-2025 10:58:29
Udstedt dato/tid	28-11-2025 11:02:13
Stået af	28-11-2025 11:15:54
Passager tal	13
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Ingen billet fremvist
Bemærkning	XXXXXXXXXX
Id forevist	Sygesikringsbevis
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Sygesikringsbevis]

Kontrolafgiften udstedt til YY:


Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	25119553
Zone	042
Linje	500S
Bus nummer (Gåseddel)	2638
Bus navn	500S
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	52626
Stop	Ballerup St.
Påstigning	28-11-2025 10:58:29
Udstedt dato/tid	28-11-2025 11:04:10
Stået af	28-11-2025 11:15:54
Passager tal	13
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Ja
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Rejsekort mgl. check ind
Bemærkning	
Id forevist	Sygesikringsbevis
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Sygesikringsbevis] Billede 2 [Ikke ID] Billede 3 [Sygesikringsbevis]

Foto taget i kontrolsituationen:



Den ene af klagerne anmodede Movia den 1. december 2025 om at annullere de to kontrolafgifter. Han skrev:

”Jeg ønsker hermed at klage over kontrolafgiften nr. (indsæt nummer) udstedt den 28.11.2025, da billetten er blevet registreret forkert på grund af en fejl fra chaufførens side.

*Den 28.11.2025 steg jeg på bus 500S sammen med min partner.
Ved påstigning sagde jeg tydeligt til chaufføren:
„To voksenbilletter, tak.“*

*Chaufføren bekræftede med „OK“ og bad mig derefter checke mit Rejsekort.
Jeg fulgte præcist chaufførens instruktioner.*

*Det viste sig senere, at chaufføren ikke havde indstillet systemet korrekt, før han bad mig checke ind.
Derfor registrerede Rejsekortet en børnebillet i stedet for en voksenbillet.*

Som passager har jeg ingen mulighed for at vide eller kontrollere, om chaufføren har sat systemet rigtigt. Jeg stolede fuldt ud på chaufførens vejledning, som er helt normal procedure.

Det er også vigtigt at nævne, at jeg tidligere samme dag rejste med bus 184, hvor jeg gjorde præcis det samme – bad om to voksenbilletter. Chaufføren dér satte systemet korrekt, og Rejsekortet registrerede voksenbillet (44 DKK).

Dette viser tydeligt, at jeg gør alt korrekt som passager.

Kontrolløren i bus 500S gav ingen forklaringer og gentog blot, at jeg ikke havde gyldig billet, selvom jeg havde fulgt chaufførens instruktioner.

Da fejlen ikke er min, og jeg ikke har haft mulighed for at påvirke systemets indstilling, beder jeg om, at kontrolafgiften annulleres.”

Movia fastholdt kontrolafgiften den 4. december 2025 med den begrundelse, at kontrolafgiften blev udstedt kl. 11:04:10, mens Rejsekortet først blev checket ind kl. 11:05:43. Derudover oplyste Movia, at de ikke kunne behandle indsigelsen mod klagerens partners kontrolafgift uden en underskrevet fuldmagt, og anmodede derfor klageren om at indsende en.

Klageren henvendte sig igen til Movia henholdsvis den 4. og 5. december 2025, hvor han gjorde opmærksom på, at han var uenig i afgørelsen og at tidsregistreringerne på enten kontrollørens udstyr eller Rejsekort-systemet måtte være fejlbehæftet. Movia fastholdt fortsat klagerens kontrolafgift.

Den 5. december 2025 sendte Movia sagen i høring hos chaufføren, der svarede den 11. december 2025: *”Chf kan ikke genkende situationen”.*

Derpå indbragte klagerne sagen for ankenævnet.

Da klagerne har rejst sammen behandles begge klager i nærværende ankenævns sag, om end Movia ikke har behandlet indsigelsen mod den ene af klagernes kontrolafgift i første instans på grund af manglende modtagelse af en fuldmagt fra klagerne.

Movia har fremlagt følgende loggede data i sagen:

Bussens turhistorik der viser, at bussen forlod Ballerup st. kl. 10:58:48:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Ballerup Rådhus (2182)	● ●	10:52	10:52	10:55:19	10:55:51
26	Ballerup St. (52626)	● ●	10:54	10:54	10:57:48	10:58:48
27	Psykiatrisk Center Ballerup (4524)	● ●	10:56	10:56	11:02:25	11:02:34
28	Hedegårdscetret (4525)	● ●	10:58	10:58	11:03:32	11:03:43
29	Sydbuen (4526)	● ●	10:59	10:59	11:05:12	11:06:35
30	Via (46701)	● ●	11:03	11:03	11:09:53	11:09:53
31	Fabriksparken, Formervangen (3674)	● ●	11:07	11:07	11:13:41	11:13:41

Klagerens Rejsekort-historik, hvor det fremgår, at klagerens Rejsekort blev scannet af kontrolløren fire gange, to gange før check ind og to gange efter check ind:

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 218	28-11-2025	08:48	Linje : 400S Lyngby St.	09:16	Linje : 400S Ballerup Rådhus	-22,00	127,75
	28-11-2025	10:58	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apoteket		127,75
	28-11-2025	10:59	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apoteket		127,75
+ 219	28-11-2025	11:05	Linje : 500S Sydbuen	11:15	Linje : 500S Farverland	-8,80	118,95
	28-11-2025	11:05	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apoteket		118,95
	28-11-2025	11:06	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apoteket		118,95

Klagerens check ind kl. 11:05:43 med kundetypen barn:

Aktivitet	Type	Dato / Tid	Sted
477	Check ind	28-11-2025 11:05:43	Sydbuen
477	Kontrolmærke	28-11-2025 11:05:52	Toftegårds Plads/Apoteket
477	Kontrolmærke	28-11-2025 11:06:01	Toftegårds Plads/Apoteket
478	Check ud	28-11-2025 11:15:47	Farverland

Normalpris		
Betal for : Afstand	1 x Barn 2 zoner	11,00

Den foregående rejse tidligere samme dag, hvor der blev checket én person ind med kundetypen voksen:

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
- 218	28-11-2025	08:48	Linje : 400S Lyngby St.	09:16	Linje : 400S Ballerup Rådhus	-22,00	127,75
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted			
474	Check ind	28-11-2025 08:48:34		Lyngby St.			
475	Check ind	28-11-2025 09:16:16		Ballerup Rådhus			
476	Check ud	28-11-2025 09:16:30		Ballerup Rådhus			
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Voksen		22,00	
				2 zoner			
Total			Alle priser er i kr.				22,00

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Ankenævnets sekretariat har anmodet Movia om at besvare følgende spørgsmål til sagens oplysning:

1. Er det korrekt, at der er registreret et check ind på Rejsekortet i sagen med kundetypen barn kl. 11:05:43, og at dette check ind kun kan have foregået ved kundens forespørgsel hos chaufføren, idet Rejsekortets grundindstilling var kundetypen voksen?
2. Er det korrekt, at kontrolløren stadig var ombord på bussen, da klageren checkede Rejsekortet ind hos chaufføren?
3. Er det korrekt, at kontrolløren herefter igen scannede klagerens Rejsekort kl. 11:05, dvs få sekunder efter check ind hos chaufføren?
4. Er det korrekt, at kontrolløren på kontrolafgift 25119553 har noteret, at klageren har forespurgt chaufføren, men at kontrolløren ikke har noteret yderligere vedr. denne forespørgsel eller udtalt sig efterfølgende?

Til dette har Movia svaret:

"1. Ja. Det formoder vi stærkt. Men afgiften er udstedt, da der ikke var checket ind på kontroltidspunktet, hvorfor afgiften er udstedt med årsagen "Ingen billet fremvist".

2. Kontrolløren steg af kl. 11:15:54 jf. gå-seddel og klager checkede ind kl. 11:05:43, så det går vi stærkt ud fra.

3. Ja og jf. tidspunkterne skete det, efter at afgiften var udstedt med årsagen "Ingen billet fremvist".

4. Ja. Men der er ikke blevet sendt nogen fuldmagt til os trods anmodning, så vi har ikke kunnet undersøge det.

Det fremgår af sagens faktiske forløb, at klager og hans partner først checkede ind **efter**, at de havde modtaget deres kontrolafgift, uanset om kontrolløren stadig befandt sig ombord, uanset at kundetypen blev ændret ved chaufføren, og uanset at kontrolløren igen scannede klagers Rejsekort efterfølgende.

Kontrolafgiften til klager blev udstedt kl. **11:02:13**, mens check-in først fandt sted kl. **11:05:43**. Det skal understreges, at det selvfølgelig **ikke** er muligt at starte en rejse uden gyldig billet og først efterfølgende henvende sig til chaufføren og/eller checke ind. Check-in skal ske som det første ved påstigning i bussen, og dette kunne derfor ikke være sket, når check-in først blev foretaget efter, at kontrolafgiften var udstedt.

Der er flere aspekter, der kunne være undersøgt i partnerens sag, men det kan ikke tilskrives Movia som fejl.

Allerede som en af de første handlinger i sagsforløbet bad Movia om fuldmagt fra klager og vejledte samtidig om, hvordan denne kunne indsendes med det formål at få partnerens sag belyst. Fuldmagten blev imidlertid **ikke** indsendt af klager, og ansvaret for dette ligger derfor ikke hos Movia.

Klager blev samtidig gjort bekendt med, hvordan han kunne anskaffe sig videoovervågning. Både anmodningen om fuldmagt og vejledningen vedrørende videoovervågning blev sendt til klager den **04.12.2025**. (Se korrespondancen)

Movia den 04.12.2025: "Mhed hensyn til kontrolafgift 25119553. Når du klager over en kontrolafgift på vegne af en anden person over 18 år, er det nødvendigt, at du fremsender en fuldmagt til os. Fuldmagten skal være underskrevet af den person, som har fået kontrolafgiften. Du finder vores fuldmagtsblanket via dette link: https://dinoffentligetransport.dk/media/noaft21u/2023_09_26_fuldmagt.pdf "

Movia den 04.12.2025: "Vi benytter ikke videotagelser fra bussen og har desuden ikke adgang til dem. Du finder vores privatlivspolitik omkring persondata her <https://moviatrafik.dk/om-os/persondata/privatlivspolitik-for-kunder-i-movia>

Du kan forhøre dig hos operatøren, Keolis, på linje 500S omkring udlevering af videotagelser. Du kan kontakte Keolis på telefon 88 17 14 00, hverdage kl. 08:00 - 16:00."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data fra bussens GPS og Rejsekort-systemet, lægger ankenævnet til grund, at de to klagere ikke checkede korrekt ind straks efter påstigning på linje 500S den 25. november 2025.

Herefter blev kontrolafgifter til de to klagere pålagt med rette.

Parterne har givet forskellige forklaringer om det passerede, men efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, særligt de loggede data i Rejsekort-systemet, finder ankenævnet grundlag for at lægge Movias forklaring til grund om, at klageren ikke rettede henvendelse til chaufføren

i forbindelse med deres påstigning, men først efter billetkontrollen, hvor klageren checkede ind med kundetyperen barn, som kun kan have foregået med assistance fra chaufføren.

Ankenævnet finder det imidlertid kritisabelt, at kontrolløren på den ene af kontrolafgifterne har valgt "Ja" til spørgsmålet om, hvorvidt passageren har forespurgt chaufføren, uden at notere forespørgslens karakter. Dertil finder ankenævnet det kritisabelt, at Movia ikke allerede ved modtagelse af klagen i første instans sendte sagen i høring hos kontrolløren, som sandsynligvis ville kunne huske episoden og dermed have bidraget med yderligere detaljer til sagens oplysning, herunder fx hvilken forespørgsel klagerne rettede til chaufføren, og hvorfor kontrolløren fandt anledning til at scanne Rejsekortet igen, efter at have udstedt de to kontrolafgifter.

Ankenævnet vurderer, at den manglende fuldmagt fra den ene af klagerne ikke betød, at Movia ikke kunne sende sagen i høring hos den pågældende kontrollør, sådan som Movia har fremført, idet klagerne har rejst sammen, har benyttet fælles rejsehjemmel og da kontrolafgifterne er udstedt af samme kontrollør.

Ankenævnet finder således, at Movia i deres svar til den ene klager begik en sagsbehandlingsfejl ved ikke at svare fyldestgørende på klagerens spørgsmål samt at redegøre for det uklare hændelsesforløb.

Ankenævnet kan ikke afvise, at dette var en medvirkende årsag til, at klageren fandt det nødvendigt at klage over afgørelsen til ankenævnet, hvilket kostede 160 kr. i klagegebyr. Derfor skal Movia godtgøre klagerens udgifter på 160 kr.

Forbrugerrådets repræsentanter 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 trafikelskaberne – 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 trafikelskaber § 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. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“Vi skriver vedrørende to kontrolafgifter udstedt i bus 500S den 28.11.2025.

Da vi steg på bussen, sagde vi tydeligt til chaufføren, at vi ønskede to voksenbilletter. Han bekræftede, at han havde indstillet systemet, og bad os derefter om at checke vores Rejsekort. Det gjorde vi naturligvis – vi har ingen mulighed for at vide, om systemet var indstillet korrekt eller ej.

Kort efter, på det næste stoppested, steg kontrolløren på og begyndte kontrollen med os, da vi sad tættest på hende. Det viste sig, at chaufføren ikke havde indstillet systemet korrekt, og at vores Rejsekort derfor kun registrerede en børnebillet i stedet for to voksenbilletter.

Vigtigt at nævne: Tidligere samme dag rejste vi med bus 184, hvor vores check-in blev registreret helt korrekt som voksenbilletter.

Der er også et vigtigt teknisk problem:

Rejsekort-systemet registrerer vores check-in kl. 11:05, mens kontrolafgifterne er udstedt kl. 11:02 og 11:04.

Dette er teknisk umuligt — vi kan ikke checke ind efter, at afgifterne allerede er udstedt. Det tyder på en tidsforskel eller systemfejl.

Dette kan desuden bekræftes via optagelserne fra bussens kameraer, som tydeligt vil vise tidspunktet for vores påstigning, check-in samt dialogen med chaufføren.

Vi handlede i god tro, fulgte chaufførens instruktioner, og vi har ikke gjort noget forkert.

Vi tror på det danske system og håber, at vores sag bliver behandlet retfærdigt. Vi føler os ærligt talt snydt i denne situation.”

Indklagede anfører følgende:

“Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 25119551, som blev udstedt den 28.11.2025 i buslinje 500S. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

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

Klagers sag omhandler, at han ikke var checket ind på sit Rejsekort, da kontrolløren scannede hans kort. Først umiddelbart efter billetkontrollen valgte klager at checke sit kort ind.

Hvis ens Rejsekort af den ene eller anden grund ikke kan checkes ind, forventer Movia, at kunden stræber sig på at anskaffe sig billet på anden vis. Hvis man som kunde med Rejsekort ikke kan komme til at checke ind, kan man købe mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende. Det kan ske, at kortlæserne skal genstartes. Her må man som kunde vente de få sekunder på, at de igen er i virke, så man kan checke ind.

For at man som kunde kan være sikker på, at man er checket korrekt ind, er det vigtigt, at man hører den klassiske ”pling-lyd”, mens man ser, at der på standen står ”Ok God Rejse”. Man kan som kunde ikke vide sig sikker på, om man er korrekt checket ind, hvis ikke man har fået meddelelsen og hørt lyden.

Jf. § 2.4.3 skal et Rejsekort checkes ind inden rejsens start, for at det er en gyldig rejsehjemmel. Hvis rejsekortet ikke er checket ind, har kunden ikke betalt for sin rejse og bærer således ikke gyldig rejsehjemmel. Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel.

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.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

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 28.11.2025 på linje 500S ved Ballerup St. kl. 10:58:29. Det er uvist, hvor klager steg på, men hans afgift var færdigt udstedt kl. 11:02:13, og da afgiften tog 2 minutter og 4 sekunder at udstede, har klager minimum været i bussen fra kl. 11:00:07. Derudover kan vi se på hans Rejsekort Flex, at kontrolløren har sat kontrolmærke kl. 10:58, hvorfor vi går ud fra, at klager må have været på bussen, da kontrolløren steg på eller steg på ved samme stop, da kontrollører sædvanligvis skriver et notat om, hvor kunden steg på ved efterbillettering.

Klager har under kontrollen ikke noget at fremvise, hvorfor han modtager en kontrolafgift kl. 11:02:13. Årsagen til afgiften er derfor ”Ingen billet fremvist”.

Årsag	Ingen billet fremvist
Stop	Ballerup St.
Påstigning	28-11-2025 10:58:29
Udstedt dato/tid	28-11-2025 11:02:13
Stået af	28-11-2025 11:15:54

Kommentarer og afgørelse

Vi bemærker på turoversigten, at bussen forlod Ballerup St. kl. 10:58:48.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
25	Ballerup Rådhus (2182)	● ●	10:52	10:52	10:55:19	10:55:51
26	Ballerup St. (52626)	● ●	10:54	10:54	10:57:48	10:58:48
27	Psykisk Center Ballerup (4524)	● ●	10:56	10:56	11:02:25	11:02:34
28	Hedegårdscetret (4525)	● ●	10:58	10:58	11:03:32	11:03:43
29	Sydbuen (4526)	● ●	10:59	10:59	11:05:12	11:06:35
30	Via (46701)	● ●	11:03	11:03	11:09:53	11:09:53
31	Fabriksparken, Formervangen (3674)	● ●	11:07	11:07	11:13:41	11:13:41

Vi har selv fundet frem til klagers rejsekorthistorik for den pågældende dag, og vi kan se, at kontrolløren har scannet klagers Rejsekort Flex kort kl. henholdsvis 10:58 og 10:59. På dette tidspunkt var kortet ifølge rejsekortoversigten ikke checket ind, hvilket derfor korrekt førte til en kontrolafgift.

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
+ 218	28-11-2025	08:48	Linje : 400S Lyngby St.	09:16	Linje : 400S Ballerup Rådhus	-22,00	127,75
	28-11-2025	10:58	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apteket		127,75
	28-11-2025	10:59	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apteket		127,75
+ 219	28-11-2025	11:05	Linje : 500S Sydbuen	11:15	Linje : 500S Farverland	-8,80	118,95
	28-11-2025	11:05	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apteket		118,95
	28-11-2025	11:06	Kontrolmærke		Linje : 11 Toftegårds Plads/Apteket		118,95

Kigger vi nærmere på rejse 219 kan vi se, at klager checkede ind kl. 11:05:43 på kundetypen barn.

Da klagers afgift blev udstedt kl. 11:02:13, er det derfor en kendsgerning, at klager først checkede ind, efter at hans afgift var blevet udstedt.

-	219	28-11-2025	11:05	Linje : 500S Sydbuen	11:15	Linje : 500S Farverland	-8,80	118,95
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted				
477	Check ind	28-11-2025	11:05:43	Sydbuen				
477	Kontrolmærke	28-11-2025	11:05:52	Toftegårds Plads/Apoteket				
477	Kontrolmærke	28-11-2025	11:06:01	Toftegårds Plads/Apoteket				
478	Check ud	28-11-2025	11:15:47	Farverland				
Normalpris								
Betal for : Afstand				1 x Barn 2 zoner	11,00			

Det underer os, at klager rejste på kundetyperen barn, efter at han fik udstedt sin kontrolafgift, da hans tidligere rejse med nummer 218 blev foretaget på den korrekte kundetype voksen. Hvis ingen ændringer foretages af kunden, forbliver de registrerede oplysninger på kortet så som kundetype intakte, medmindre man aktivt ændrer dem. Klagers rejse nummer 219 havde derfor fortsat været på taksten voksen, medmindre der blev foretaget noget andet manuelt.

Dog er det altafgørende punkt, at klager først checkede sit Rejsekort ind, efter at han havde fået en afgift.

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.	
-	218	28-11-2025	08:48	Linje : 400S Lyngby St.	09:16	Linje : 400S Ballerup Rådhus	-22,00	127,75
Aktivitet	Type	Dato / Tid		Sted				
474	Check ind	28-11-2025	08:48:34	Lyngby St.				
475	Check ind	28-11-2025	09:16:16	Ballerup Rådhus				
476	Check ud	28-11-2025	09:16:30	Ballerup Rådhus				
Normalpris								
Betal for : Afstand				1 x Voksen 2 zoner	22,00			
Total			Alle priser er i kr.			22,00		

Movia henviser til de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3, hvori det fremgår, at Rejsekortet skal checkes ind straks ved påstigning. Da klager først checkede ind, efter han fik udstedt sin afgift, kan han derfor ikke have holdt denne rejseregel. Vi henviser:

2.4.3. Brug af rejsekort

"Rejsekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads."

Uddrag fra klagers indsigelse

" Den 28.11.2025 steg jeg på bus 500S sammen med min partner.

Ved påstigning sagde jeg tydeligt til chaufføren:

„To voksenbilletter, tak.“

Chaufføren bekræftede med „OK“ og bad mig derefter checke mit Rejsekort.

Jeg fulgte præcist chaufførens instruktioner.

Det viste sig senere, at chaufføren ikke havde indstillet systemet korrekt, før han bad mig checke ind.

Derfor registrerede Rejsekortet en børnebillet i stedet for en voksenbillet."

Vi sendte spørgsmålet videre til chaufføren og fik følgende svar:

Chf kan ikke genkende situationen.

Derudover understreger vi, at kontrolafgiften er udstedt med årsagen "Ingen billet fremvist", da klager ikke fremviste nogen gyldig billet i kontrolsituationen. Af hans rejsekortoversigt fremgår det dog, at kontrolløren forsøgte at scanne hans kort, der ikke var checket ind før 3 minutter efter afgiftens udstedelse. Da det er kundens eget ansvar at sikre sig, at man er checket korrekt ind ved påstigning, mener vi at afgiften er korrekt udstedt, idet klager ikke var checket ind.

Movias konklusion

Klagers havde ikke checket ind på sit Rejsekort i forbindelse med rejsen på bussens afgang fra Ballerup St. kl. 10:58:48. Dokumentationen viser tydeligt, at klager først checkede ind på sit Rejsekort kl. 11:05:43, som var 7 minutter efter bussens afgang og efter udstedelsen af kontrolafgiften kl. 11:02:13.

Som det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3, skal Rejsekortet checkes ind straks ved påstigning. Da klager først checkede ind efter udstedelsen af kontrolafgiften, kan han ikke anses for at have overholdt denne regel. Det bemærkes, at korrekt check-ind skal være dokumenteret via den klassiske "pling-lyd" og med meddelelsen "Ok God Rejse" på standen, hvilket sikrer, at rejsen har gyldig rejsehjemmel.

Chaufføren, som sagen også blev sendt i høring hos, kan ikke erindre episoden, hvilket ikke ændrer ved de objektive tidsstempler fra Rejsekorthistorikken.

På baggrund af ovenstående fastholder Movia kontrolafgiften, da klager først checkede ind efter afgiftens udstedelse og dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel ved påstigning."

Til dette har klageren anført:

"Vi har i vores klage beskrevet vores indsigelse grundigt og har tillid til, at alle relevante omstændigheder vil blive taget i betragtning.

Vi mener, at optagelser fra overvågningskameraerne vil kunne bekræfte vores fremstilling af hændelsesforløbet.

Vi håber, at sagen vil blive behandlet på et fair og objektivt grundlag"

Til dette har Movia anført:

”Movia gør høfligt opmærksom på, at vi ikke adgang til videomateriale fra busserne og blandt andet derfor ikke anvender videomateriale i behandlingen af kontrolafgiftssager.

Eventuelle anmodninger om videomateriale skal derfor rettes direkte til den pågældende operatør, da Movia ikke er impliceret i denne proces. Denne proces er alene et anliggende mellem kunden og operatøren uden Movias medvirken.

For den konkrete sag kan anmodning rettes til:

Operatør: Keolis – Hittegods
Adresse: Industriholmen 39-41, 2650 Hvidovre
Telefon: 88 17 14 00
Åbningstid: Hverdage kl. 08:00 – 16:00

Vi gør opmærksom på, at operatørerne ikke er underlagt krav om opbevaringsperiode for videomateriale, men at alt materiale som udgangspunkt slettes efter ca. én måned.

Endvidere skal det understreges, at Rejsekort er udstyret med en microchip, der registrerer alle relevante transaktioner og tidspunkter. Dette datasæt indeholder alle oplysninger, som er nødvendige for korrekt sagsbehandling og vurdering af kontrolafgifter, og sikrer dermed, at afgørelser kan træffes på et fuldt tilstrækkeligt grundlag.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand