

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0036
- Klageren:** XX  
2670 Greve
- Indklagede:** Movia  
**CVR-nummer:** 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 1.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 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 var checket ind i Rejsekort-appen for tidspunktet for billetkontrollen
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren checkede ind efter sin påstigning, hvilket er for sent
- 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 kontrolafgiften på 1.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://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 21. november 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



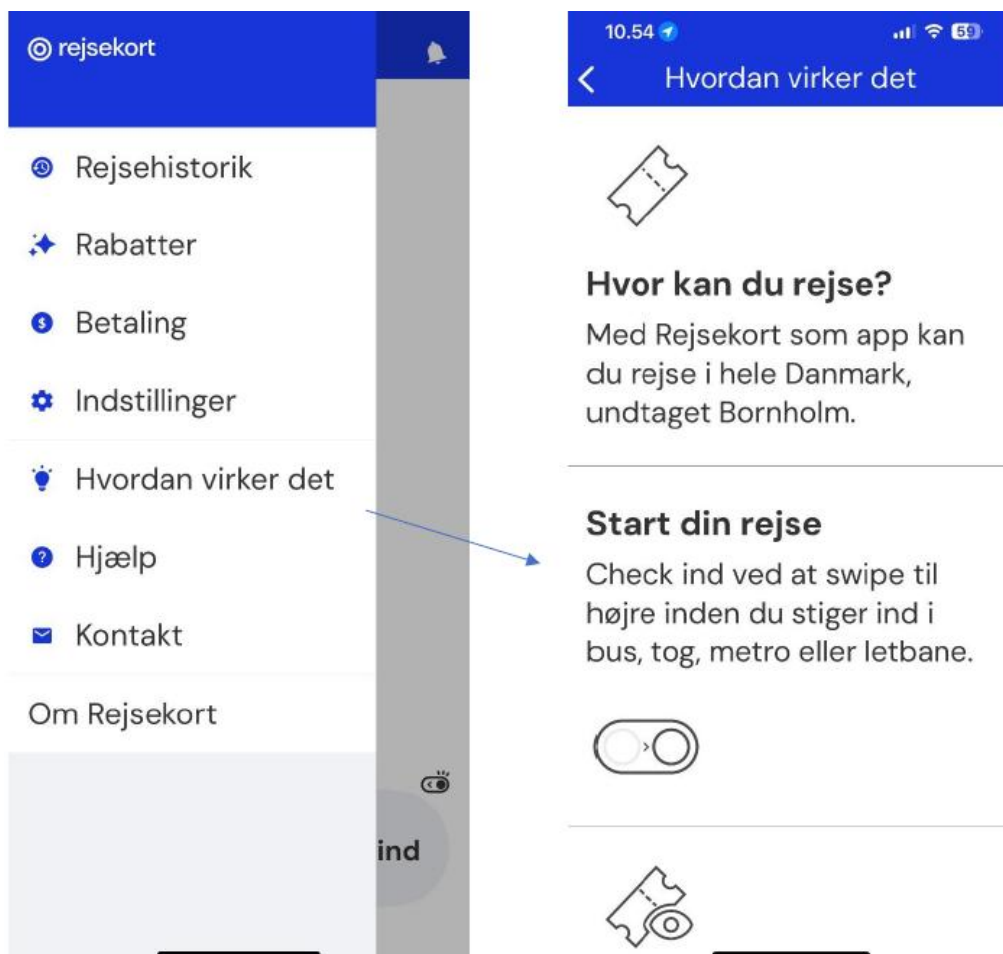
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

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.

Klagerens rejse foregik med buslinje 600S, og klageren steg ombord på bussen ved stoppestedet, Ved Kirken, Vindingevej, som bussen forlod kl. 19:36:39.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 19:40:38 ved stoppestedet, Østre Ringvej, som bussen forlod kl. 19:40:43. Kontrolløren noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 19:40:48.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 19:47:18 med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit checket ind inden påstigning.

Klageren anmodede den 25. november 2025 Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han havde checket ind i Rejsekort-appen, efter at han var steget på bussen og havde sat sig ned, men inden kontrolløren kom. Han anførte yderligere, at forsinkelsen på check ind

måtte skyldes en teknisk fejl i appen, samt at kontrolløren oplyste ham om, at han kunne få kontrolafgiften annulleret, hvis han sendte en klage til Movia.

Movia fastholdt kontrolafgiften den 9. december 2025 og begrundede det med, at klageren havde checket ind i Rejsekort-appen mere end 4 minutter efter bussens afgang fra det stoppested, hvor klageren angav at være steget på, hvilket er for sent jf. rejsereglerne. I Movias besvarelse blev betalingsfristen angivet til 23. december 2025.

Klageren henvendte sig igen til Movia den 11. december 2025, hvor han gentog, at han var blevet oplyst af kontrolløren i bussen, at kontrolafgiften ville blive annulleret, hvis han klagede over den efterfølgende.

Movia svarede den 11. december 2025 følgende:

*“Vores kontrollører har ikke beføjelse til at annullere afgifter, da dette ikke er en del af deres jobbeskrivelse. De kan dog vælge at vejlede kunderne om, at der er mulighed for at klage videre. Dette er dog ikke relevant i din sag, da det fremgår tydeligt, at du ikke havde gyldig rejsehjemmel ved kontroltidspunktet.”*

Da klageren ikke indbetalte beløbet på 1000 kr. til Movia inden den fastsatte betalingsfrist den 23. december 2025, sendte Movia en rykkerskrivelse til klageren den 16. januar 2026 med et rykkergebyr på 100 kr.

Herefter 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. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. 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.
29	Vindinge, Ved Kirken (9950)	● ●	19:33	19:33	19:36:06	19:36:39
30	Højvanggård (49669)	● ●	19:33	19:33	19:37:29	19:37:36
31	Østre Ringvej (9953)	● ●	19:36	19:36	19:40:34	19:40:43
32	Astersvej (10051)	● ●	19:38	19:38	19:43:27	19:43:42
33	Roskilde St., Sygehuset (10043)	● ●	19:41	19:43	19:46:26	19:47:10
34	Bytoften (48753)	● ●	19:46	19:46	19:52:04	19:52:14
35	Himmelev, Egelund (4363)	● ●	19:50	19:50	19:55:26	19:55:26

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Østre Ringvej
Påstigning	21-11-2025 19:40:38
Udstedt dato/tid	21-11-2025 19:47:18
Stået af	21-11-2025 19:52:23
Årsag	Rejsekort checket ind for sent
Kunden var allerede i bussen og sagde at glente tjekke ind rejsekort appen. [REDACTED] 21-11-2025 19:54:23	

Foto af den fremviste Rejsekort-app:



Fra Rejsekort-app systemet:



### 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 forlod stoppestedet, Østre Ringvej, kl. 19:40:43. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 19:40:38 og noterede, at klageren var siddende i bussen.

Klageren swipede først sit check ind 10 sekunder efter kontrollørens påstigning og 5 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

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 får 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.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at kontrolløren ifølge klageren oplyste, at kontrolafgiften kunne blive annulleret ved efterfølgende klage til Movia.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden den fastsatte betalingsdato, var Movia i henhold til renteloven berettiget til at pålægge en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr.

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. 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 trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

I busser, hvor check ind sker via Rejsekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

## Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

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

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

### 2.4 Brug af rejsehjemmel

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

#### 2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på [www.rejseplanen.dk](http://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](http://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](http://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.

”

Fra renteloven:

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere

kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand