

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0064
- Klageren:** XX på vegne af datteren YY
2500 Valby
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 500 kr. grundet udløbet Rejsekort Pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun er sikker på, at hun manuelt var inde og bestille en ny periode til datteren, der siger, at hun checkede ind og aktiverede perioden
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da perioden blev bestilt, men aldrig blev aktiveret med et check ind
- 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

FLERTALSAFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 500 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:

Klageren havde købt et Rejsekort Pendlerkort til sin 13-årige datter.

Kunden aktiverer et Rejsekort Pendlerkort ved at bestille en periode og derefter checke kortet ind, således at perioden løber fra dette tidspunkt.

Klageren fornyede den seneste periode på datterens pendlerkort på selvbetjeningen på Rejsekort.dk den 19. oktober 2025, hvorefter datteren aktiverede perioden med at foretage et check ind den 21. oktober 2025. Perioden løb herefter i 30 dage til og med den 18. november 2025.

Den 19. november 2025 kl. 18:07 bestilte klageren en ny 30-dages periode til datterens Rejsekort Pendlerkort, men da Rejsekortet ikke blev checket ind efterfølgende, blev der ikke aktiveret nogen ny 30-dages periode.

Datteren rejste den 12. december 2025 med buslinje 4A, hvor der var kontrol. Da kontrolløren ikke kunne se nogen aktiv periode på hendes pendlerkort, blev hun pålagt en kontrolafgift på 500 kr.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften, da hun var sikker på at have bestilt en ny periode til datteren allerede den 18. november 2025, hvilket DSB havde bekræftet over for hende, og da datteren helt sikkert havde checket ind, eftersom hun er meget bange for at få en kontrolafgift.

Movia fastholdt kontrolafgiften, da der ikke var blevet foretaget noget check ind for at aktivere perioden.

Rejsekorthistorikken fra den 15. november – 13. februar:

Rejsekorthistorik - søg

(d) eller vis historik fra (e) til (i)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Be
	26-11-2025	20:48	Kontrolmærke		Linje : 12 Svanemøllen St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	18-12-2025	13:38	Kontrolmærke		Linje : 11 Sjælør Boulevard	
+	02-01-2026	16:17	Periodekort udstedt		København H	

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Movia er blevet bedt om at svare på:

Klageren har oplyst os om, at der var en fejl på datterens Rejsekort Pendlerkort, og at hun er blevet tilbudt et nyt kort, se nedenfor. Er dette korrekt og i givet fald, hvori bestod fejlen, og indebærer dette, at datteren rent faktisk forsøgte at checke det tidligere kort ind for at aktivere den bestilte periode fra den 19. november kl. 18:07?

Movia har svaret:

Sagsforløb (kronologisk overblik)

- **19.10.2025:** Pendlerperiode bestilles via selvbetjening
- **21.10.2025:** Perioden aktiveres ved check ind → gyldig t.o.m. **19.11.2025**
- **19.11.2025 kl. 18:07:** Ny pendlerperiode bestilles
→ **Bliver aldrig aktiveret** (ingen check ind / automat / check ud inden 30 dage)
→ **Udløber automatisk uden betaling**
- **20.11.2025 – 02.01.2026:**
→ **Ingen gyldig periode på kortet**
→ Kunden kontrolleres flere gange uden gyldig rejsehjemmel
→ Ændret adfærd ses i data (manglende check ind + kontrolmærker)
- **12.12.2025:**
→ Den konkrete kontrolafgift i sagen udstedes
→ Kunden har **ingen gyldig periode og er ikke checket ind**
- **02.01.2026:**
→ Ny periode købes fysisk på København H
- **03.03.2026:**
→ Kort vurderes defekt
→ Erstatningskort bestilles og kortpris refunderes

Besvarelse af ankenævnets spørgsmål

1. Var der fejl på pendlerkortet, og blev nyt kort tilbudt?

Ja. Kunden fik i marts 2026 konstateret, at kortet var defekt og fik tilbudt/udstedt et erstatningskort.

2. Hvornår blev nyt kort tilbudt?

Den **03.03.2026**, hvor Rejsekort Kundecenter:

- konstaterer fejl
- spærrer kortet
- bestiller erstatningskort

3. Hvori bestod fejlen, og har den betydning for sagen?

Fejlen bestod i, at kortet **senere (marts 2026)** ikke reagerede på udstyr.

Dette har **ikke betydning for perioden omkring 12.12.2025**, da:

- kortet blev anvendt efterfølgende
- der ikke er registreret fejlhenvendelser i perioden
- der ikke er tegn på systemfejl

Den manglende aktivering af periode fra **19.11.2025 kl. 18:07** skyldes, at kunden **ikke har foretaget nødvendig aktivering** (check ind mv.).

4. Har kunden forsøgt at aktivere perioden?

Det kan ikke dokumenteres.

Dog:

- Der findes **ingen registrering af aktivering**
- Perioden **udløb uaktiveret efter 30 dage**
- Kunden har **ikke betalt for perioden**

→ Objektivt er perioden **ikke taget i brug**

5. Har kunden kontaktet kundecenter ifm. problemer?

Nej, ikke i relevant periode.

Første relevante henvendelser sker først i:

- **januar 2026** (efter afgifter og efter perioden er udløbet)

→ Kunden reagerer **ikke i forbindelse med det påståede problem**

Ansvarsplacering

Det er Movias vurdering, at ansvaret ligger hos kunden, fordi:

- Pendlerperioder kræver **aktiv handling (aktivering)**
- Kunden har **ikke sikret sig, at perioden var aktiveret**
- Kunden har **rejst uden gyldig rejsehjemmel over længere tid**
- Kunden har **ikke søgt hjælp rettidigt**

Det bemærkes desuden, at:

- Hvis der var forsøgt aktivering, ville kunden have fået besked via udstyr
 - Manglende aktivering er en **kendt brugerhandling**, ikke en systemfejl
-

Centrale pointer til ankenævnet

- Perioden fra **19.11.2025 blev aldrig aktiveret**
 - Kunden har derfor **ikke haft gyldig billet fra 20.11.2025**
 - Kunden er kontrolleret **flere gange uden gyldig rejsehjemmel**
 - Kortfejl konstateres først **flere måneder senere**
 - Der er **ingen dokumentation for fejl på kontroltidspunktet**
 - Kunden har **ikke reageret rettidigt på manglende funktion**
-

Kort juridisk/regelbaseret konklusion

- Gyldig rejsehjemmel kræver **aktivt check ind / aktivering**
- Bestilling alene er **ikke tilstrækkeligt**
- Manglende aktivering = **rejse uden gyldig billet**
- Efterfølgende konstateret kortfejl ændrer **ikke forholdene på kontroltidspunktet**

Klageren har indsendt brevet fra Rejsekort Kundecenter, der følgende ordlyd:

”Jeg beklager, at du har haft problemer med at bruge dit Pendlerkort på Rejsekort med kortnummer 308430 20[xxxx].

Kortet er spærret og kan hverken bruges eller genåbnes.

Da dit Rejsekort med kortnummer 308430 20[xxx] er defekt, refunderer vi 50,00 kr. i kortpris, som du havde betalt for Rejsekortet. De 50,00 kr. bliver udbetalt til din NemKonto indenfor 14 hverdage.

Perioden på det spærrede Rejsekort

Vi overfører beløbet fra en eventuel aktiv periode fra det spærrede kort til din NemKonto inden for 14 hverdage. Har du gæld i forbindelse med Rejsekort som kort, vil saldoen først blive udbetalt, når din gæld er betalt.

Sådan bestiller du et nyt Rejsekort

Har du ikke allerede bestilt et nyt kort kan du bestille dit nye Pendlerkort på Rejsekort via Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Du modtager dit Rejsekort med posten inden for 7-10 hverdage.”

Herefter anmodede sekretariatet parterne om at besvare følgende spørgsmål:

”

- 1) hvori bestod fejlen, og
- 2) hvornår opdagede klagerens datter fejlen?
- 3) Hvad er baggrunden for, at der ved de foregående kontroller af Rejsekortet, mens det var udløbet, ikke blev udstedt nogen kontrolafgifter”

Spørgsmålene blev besvaret således:

”

1. Hvori bestod fejlen?

Rejsekort oplyser, at fejlen opstod i forbindelse med bestillingen af et nyt pendlerområde via CWS. Kunden blev guidet gennem bestillingsprocessen, men efter godkendelse med MitID opstod der en fejl, som medførte, at pendlerkortet ikke fungerede korrekt i kontakt med Rejsekort-udstyret.

2. Hvornår opdagede klagerens datter fejlen?

Den 2. januar 2026 blev det første gang noteret, at der kunne være en fejl. På dette tidspunkt havde kunden dog stadig mulighed for at checke ind med kortet, hvilket indikerer, at kortet fungerede den dag. Den 3. marts 2026 bemærkede DSB, kl. 17:45, at pendlerkortet ikke reagerede i kontakt med Rejsekort-udstyr, og kunden blev instrueret i at købe et nyt Rejsekort.

3. Baggrunden for, at der ikke blev udstedt kontrolafgift ved tidligere kontrol

Vi kan desværre ikke gå tilbage i tiden og fastslå, hvorfor en kontrolafgift ikke blev udstedt ved tidligere kontroller. Eventuelle årsager kan være, at kontrolløren på tidspunktet valgte ikke at udstede afgift, muligvis på grund af kundens lave alder eller anden konduite givet i bussen. Det er også muligt, at kunden på daværende kontrol kunne fremvise en anden gyldig billet. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundquist Bang udtaler:

”Det er ikke tilstrækkeligt for at have et gyldigt Rejsekort Pendlerkort, at kunden bestiller en periode, idet Rejsekortet også skal checkes ind efter udløb af den foregående periode, for at aktivere den bestilte periode.

Reglen giver både fordele til kunden og til trafikselskabet, idet kunden selv kan beslutte, hvornår den pågældende periode skal træde i kraft, så der ikke spildes unødige dage, hvor der alligevel ikke skal rejses. Og kravet om at aktivere perioden ved at checke ind, sikrer trafikselskaberne mod, at kunderne venter med at aktivere en ny periode, til vedkommende får øje på en kontrollør, og ellers undlader at aktivere perioden, og dermed rejser gratis.

Klagerens Rejsekort var i kontakt med en kontrollørs kortlæser den 26. november, 12. december og 18. december 2025, og i denne periode kunne der også checkes ind på Rejsekortet. Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, kan vi derfor ikke lægge til grund, at klagerens datter checkede sit Rejsekort ind i forlængelse af, at klageren havde bestilt en ny 30-dages periode den 19. november 2025 kl. 18:07, idet der ikke er registreret noget check ind i rejsekorthistorikken.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens datter pålagt med rette den 12. december 2025, hvor der ikke var nogen aktiveret pendlerperiode. Da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder vi, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed, at det er kommet frem under ankenævnsagen, at Rejsekortet blev konstateret fejlbehæftet efter den 2. januar 2026, kan derfor ikke føre til et andet resultat.”

2 medlemmer med 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

”Vi finder, der ikke er redegjort tilstrækkeligt for fejlen på klagerens datters Rejsekort. Således har Movia fx oplyst, at der var en mulig fejl pr. 2. januar 2026, men også at Rejsekortet stadig kunne checkes ind. Det er uoplyst, på hvilket grundlag Movia udtaler sig.

Således som sagen foreligger oplyst, kan vi derfor ikke med sikkerhed afvise, at den konstaterede fejl ved datterens Rejsekort ikke allerede var opstået på et tidligere tidspunkt, eller at den indebar, at hun ikke kunne aktivere kortet i forlængelse af klagerens fornyelse den 19. november 2025.

Det er vores opfattelse, at de mange usikkerheder og bevistvivl sammenholdt med datterens alder, skal komme hende til gode på en sådan måde, at kontrolafgiften skal frafaldes, og at Movia skal betale 10.000 i sagsomkostninger til ankenævnet for sagens behandling.”

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, hvorefter kontrolafgiften fastholdes.

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. 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:

"Jeg skriver vedrørende en bøde, som min 13-årige datter har modtaget, og som jeg oplever som både urimelig og meget belastende.

Situationen har været fuldstændig ude af min kontrol. Som mor har jeg altid gjort en stor indsats for at sikre, at min datter har et gyldigt rejsekort. Hun er et meget sårbart barn, særligt i større menneskemængder, og hun bliver stærkt angst ved mødet med kontrollører, som hun opfatter som politibetjente. Derfor er det afgørende for mig, at hendes kort altid er gyldigt.

Den 12.12.2025 modtog hun en bøde i bussen og ringede grædende til mig, overbevist om at jeg havde glemt at forny hendes månedskort. Dette kunne jeg ikke genkende, da jeg med sikkerhed havde fornyet kortet dagen forinden.

For at få klarhed kontaktede jeg DSB, som heller ikke kunne forklare hændelsen. Ifølge deres system fremgår det tydeligt, at jeg har fornyet min datters kort den 18.11.2025 kl. 18.07. Herefter har jeg som forælder ingen mulighed for at kontrollere eller påvirke eventuelle tekniske fejl.

Jeg er blevet oplyst, at kortet angiveligt ikke var tjekket ind. Min datter fortæller dog, at det var det første, hun gjorde, netop for at undgå en kontrolsituation, som hun frygter meget.

Jeg har desuden modtaget brev fra min bank om, at den opsatte betaling er blevet afvist på grund af manglende dækning. Jeg står derfor i en meget svær og fortvivlende situation.

Jeg vedhæfter dokumentation for fornyelsen af min datters kort samt dokumentation fra min bank. Jeg vil have fuld forståelse for en bøde, hvis jeg ikke havde handlet eller undladt at forny kortet. Det fremgår imidlertid tydeligt, at jeg rettidigt har foretaget fornyelsen, og det opleves derfor som både urimeligt og meget belastende, at bøden fastholdes.

Jeg håber inderligt, at sagen kan genovervejes, da jeg som mor har gjort mit ansvar og sørget for rettidig fornyelse af min datters kort.

På forhånd tak for jeres tid og forståelse.

Med venlig hilsen

Laila Yavari

Ønsker at opnå: Jeg ønsker, at bøden bliver annulleret, da jeg som forælder har sørget for rettidig fornyelse af min datters rejsekort, hvilket også fremgår af den vedhæftede dokumentation. Eventuelle tekniske

fejl har ligget uden for min kontrol, og jeg mener derfor ikke, at ansvaret bør pålægges mig eller min 13-årige datter.

Indklagede anfører følgende:

” Rejsekort pendlerkort

Et rejsekort pendlerkort er et effektivt produkt for kunden, der kører ofte på samme strækning. Når kunden har betalt for en ny pendlerperiode, skal pendlerkortet checkes ind inden for pendlerområdet, før kortet er aktiveret og gyldigt. Dette sker ved at checke kortet ind på en stander i enten en bus eller på en station eller perron.

For aktivering i transportmidler, hvor standeren er placeret indenfor, gælder reglerne for indcheckning på samme måde som et almindeligt rejsekort personligt, flex eller anonymt; nemlig at kortet checkes ind straks ved påstigning jf. § 2.4.3 i de fælles landsdækkende rejseregler.

Klagers datter fik den pågældende dag en kontrolafgift, da hendes bestilte pendlerperiode ikke var blevet aktiveret og dermed ikke var gyldig. Rejsekort Kundeservice uddyber, at kortet efter bestilt periode den 19.11.2025 slet ikke blev aktiveret inden for de 30 dage, man har til rådighed. Dermed udeblev gyldigheden for perioden, mens betalingen også udeblev.

Hvis det accepteres, at man kan rejse på en betalt pendlerperiode, der ikke er aktiveret, ville man kunne forlænge sin pendlerperiode til flere dage, man ikke har betalt for. Derfor er kortet kun gyldigt, fra det er aktiveret og ikke, fra det er betalt.

Manglende korrekt aktivering betyder, at kortindehaveren rejser uden gyldig rejsehjemmel og dermed vil kunne blive pålagt en kontrolafgift jf. de gældende Rejsekort Kortbestemmelser.

Fælles landsdækkende rejseregler:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

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.

2.4.3. 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. Rejsekort skal også checkes ind hver gang, der stiges om til en bus, et tog eller en metro, og checkes ud ved rejsens afslutning.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Hvis kunden rejser på sit rejsekort med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, kan kunden få en kontrolafgift. Hvis kunden f.eks. rejser med kundetyperen barn på et Rejsekort Anonymt eller et Rejsekort Flex, kan kontrolpersonalet kræve dokumentation for, at kunden er berettiget til at rejse med kundetyperen barn.

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.


1.3. Sådan anvendes et rejsekort

Det er kortihænderens ansvar at sikre, at check ind og check ud sker korrekt.

Værd at bemærke er det desuden, at en ny pendlerperiode ikke kan aktiveres, hvis der er en eksisterende periode kørende i forvejen. Derved ville man skulle vente med at aktivere den nye periode, til den gamle er udløbet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på linje 4A den 12.12.2025 ved stoppestedet Hillerødgade kl. 07:39:51 for at foretage en billetkontrol. Kontrolløren noterede, at klagers datter allerede var i bussen, og at hendes fremviste pendlerkort stod som udløbet ved scanning.

Bemærkning	Kunden var allerede i bussen da jeg steg på og kundens pendlerkort var udløbet. 
-------------------	--

Der udstedes kontrolafgifter jf. de gældende rejseregler, hvis en kunde ikke på forlangende kan fremvise gyldig billet, hvilket var tilfældet for datteren under den pågældende kontrol. Hun modtog derfor en afgift, der var færdigt udstedt kl. 07:43:28 med begrundelsen ”Pendlerkort udløbet”.

Stop	Hillerødgade
Påstigning	12-12-2025 07:39:51
Udstedt dato/tid	12-12-2025 07:43:28
Stået af	12-12-2025 07:45:42

Årsag	Pendlerkort udløbet
--------------	---------------------

Afgørelse og kommentarer

Vi undersøgte datterens pendlerkort historik. Vi kan se, at hun er indehaver af et Rejsekort Pendlerkort.

Rejsekorthistorik - søg

(d) Vælg periode ▼

eller vis historik fra (e) 17-10-2025

til (i) 13-02-2026

Søg (s)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.
	21-10-2025	15:00	Periodekort fornyet		Linje : 4A Nørrebro St.		
61			Ukendt sted		Ukendt sted		0,00
62	21-10-2025	15:00	Linje : 4A Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00
63	22-10-2025	14:47	Linje : 4A Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00
	22-10-2025	15:14	Kontrolmærke		Linje : 4A Friheden St.		0,00
64	23-10-2025	13:53	Linje : 4A Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00
65	24-10-2025	13:13	Linje : 4A Nørrebro St.		Ukendt sted		0,00

Den seneste periode blev aktiveret den 21.10.2025, som fremgår af pendlerkorthistorikken ovenover.

Vi kan i øvrigt se, at denne blev bestilt 2 dage før, den 19.10.2025, gyldig til 30 dage. Dette betyder, at kortets sidste gyldighedsdag var den 19.11.2025.

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til
	21-10-2025	15:00	Periodekort fornyet		Linje : 4A Nørrebro St.

Parameter	Beskrivelse
Periodekort	DOT Pendlerkort u. Metro
Pris periodekort	420,00 kr.
Periodens længde	30 DAG
Bestilt af	Kunde
Bestilt kl.	19-10-2025 19:40
Bestillingsnr.	39808843
Sted	Selvbetjening

Efter den 19.11.2025 fremgår det af oversigten, at der ikke aktiveres nogen nye perioder. Som billedet herunder viser, bliver der først aktiveret en ny periode den 02.01.2026.

Rejsekorthistorik - søg

(d) ▼

eller vis historik fra (e)

til (i)

Rejsekorthistorik

Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Be
	26-11-2025	20:48	Kontrolmærke		Linje : 12 Svanemøllen St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	12-12-2025	07:40	Kontrolmærke		Linje : 4A Valby St.	
	18-12-2025	13:38	Kontrolmærke		Linje : 11 Sjælør Boulevard	
	02-01-2026	16:17	Periodekort udstedt		København H	

Uddrag fra klagen:

"Dette kunne jeg slet ikke forstå, da jeg havde fyldt hendes kort op dagen før. For at sikre mig at dette var gjort korrekt, blev jeg nød til at bekræfte det hos DSB. De kunne hellere ikke forstå hvordan dette kan lade sig gøre, da fornyelsen fremgår af systemet. Jeg har fornyet min datters kort den 18.11.25 kl. 18.07. Kan De venligst hjælpe mig med at forstå dette?"

Ud fra klagers indsigelse bliver der talt om flere forskellige ting, vi ikke helt kan forstå. Datterens rejsehjemmel er et Rejsekort pendlerkort, der ikke fyldes op på traditionel vis som et personligt, flex eller anonymt Rejsekort, hvorefter man kan rejse på det. Det er et produkt, hvor der bestilles en periode, der efterfølgende skal aktiveres. Hvis man ikke aktiverer perioden, udelades betalingen og kortet bliver ej gyldigt. Man har 30 dage til at aktivere kortet. Kortet er et produkt af Rejsekort og ikke DSB.

I høring hos Rejsekort Kundeservice

Når der bliver bestilt pendlerkortsperioder, der ikke aktiveres, fremgår de ikke af rejsekortoversigten jf. billederne ovenover. Derfor sendte vi sagen i høring hos Rejsekort Kundeservice for at høre, om de kunne se, om der var bestilt nogen periode omkring den 19.11.2025.

De oplyser følgende:

Rejsekort Kundeservice: *"Jeg har undersøgt sagen og kan se, at der bliver bestilt en fornyelse af periodekortet d. 19/11-2025 kl. 18:07 via Selvbetjeningen. Perioden aktiveres dog først, når kunden har checket ind på kortet eller lagt det i en Rejsekort-automat (dette gøres der også opmærksom på ved bestilling er perioden). Hvis kortet ikke aktiveres indenfor 30 dage, udløber bestillingen.*

I dette tilfælde har kunden ikke aktiveret kortet, hvorfor perioden efter de 30 dage er udløbet. (Leveret betyder, at den er leveret på kortet i form af aktivering. Udløbet er fordi den er udløbet)"

De kan altså se, at der ligesom den 19.10.2025 også den 19.11.2025 blev bestilt en 30-dages periode til datterens pendlerkort. Dog blev kortet aldrig aktiveret efter den 19.11.2025, hvilket forklarer, hvorfor vi ikke kan se denne periode af oversigten.

19-10-2025 19:40:50	308430 2	0	0	Websalg	Forny periodekort	Leveret
19-11-2025 18:07:18	308430 2	0	0	Websalg	Forny periodekort	Udløbet

Den 19.11.2025 var sidste gyldighedsdato for den periode, der blev aktiveret den 21.10.2025, og også dagen, hvor klager bestilte en ny periode. Dog skulle denne periode have været aktiveret tidligst den 20.11.2025, da det ikke var muligt at aktivere den den 19.11.2025, da man ikke, mens en igangværende pendlerkortsperiode er gældende, kan aktivere en ny.

Som de også skriver, bliver kunden gjort opmærksom på ved bestilling, at man skal huske at aktivere perioden, før den er gældende og udgør gyldig rejsehjemmel.

Rejsekort skriver også i høringssvaret, at de ikke ser nogen aktivitet på kortet mellem den 06.11.2025 og 02.01.2026.

"Ingen aktivitet på kortet siden d. 06/11-25 indtil d. 02/01-26"

Til spørgsmålet om, hvorvidt de er blevet kontaktet af kunden, svarer de: *"Hverken værge eller kunden har kontaktet RKKC fra perioden er bestilt til den er udløbet."*

I høring hos DSB

Da klager også nævner at have talt med DSB, der umiddelbart ikke har med sagen at gøre, spurgte vi dem, om de havde nogen oplysninger eller informationer om kunden.

Dette afviser de dog:

DSB: *"Ud fra de tilgængelige oplysninger kan jeg ikke finde noget pendlerkort tilhørende kunden. Jeg kan heller ikke se, at kundens mor har været i kontakt med DSB."*

Valideringsregler:

Movia henviser til valideringsreglerne, der fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler § 2.4.3 for brug af Rejsekort.

Vi henviser dels til, at der skal checkes ind ved aktivering af ny periode. Movia gør opmærksom på, at selvom det ikke er lovpligtigt altid at skulle checke ind, når perioden først er aktiveret, kan et check-ind inden hver rejses start altid forhindre en eventuel misforståelse, da kortlæseren altid vil fortælle én, hvis der af den ene eller anden grund ikke er en eksisterende gyldig pendlerperiode.

Hvis klagers datter havde checket ind i bussen ved sin rejses start, var hendes periode blevet aktiveret. Dette skete imidlertid ikke, hvorfor afgiften er pålagt med rette.

Valideringsregler:

Rejsekort type	check ind	check ud	check ind ekstra	Skifte check ind
Rejsekort Personligt	Ja	Ja	Muligt	Ja
Pendlerkort	Ja i bus og i Odense Letbane Ja ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> • i tog • i metro • i Letbanen ved Aarhus – ellers ikke nødvendigt	Valgfrit	Nej – ikke muligt	Ja, i bus og i Odense Letbane
Rejsekort med Pendler Kombi	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Flex	Ja	Ja	Muligt	Ja
Rejsekort Anonymt Evt. opgradering til landsdækkende	Ja	Ja	Muligt	Ja

Movias konklusion:

Klagers datter modtog kontrolafgiften den 12.12.2025, fordi den bestilte periode på hendes Rejsekort ikke var blevet aktiveret og derfor ikke var gyldig på rejsedagen. Ifølge Rejsekort Kundeservice blev perioden bestilt den 19.11.2025, men blev aldrig aktiveret inden for de 30 dage, som er den tilladte periode for aktivering. Den foregående periode var korrekt aktiveret fra den 21.10.2025 til den 19.11.2025, samme dag som klager oprettede den nye periode, som altså aldrig blev aktiv.

Vi mener, at der skal lægges særlig vægt på, at det er særdeles sandsynligt, at datteren rejste fra den 19.11.2025 til afgiftens udstedelse den 12.12.2025 uden gyldig periode og uden betaling, da klager var under den fejlagtige opfattelse, at kortet var aktiveret. Dette har potentielt medført tab af indtægter for de implicerede trafikselskaber.

At en betalt pendlerperiode først skal aktiveres for at være gyldig, giver både fordele til kunden og til trafikselskabet. Kunden kan selv vurdere, hvornår den pågældende periode skal træde i kraft, så der ikke spildes unødige dage, hvor der alligevel ikke rejses. Fra trafikselskabets perspektiv forhindrer en regel om aktivering, at kunden kan forlænge sin købte periode ved at vente med at aktivere perioden, til vedkommende skulle se en kontrollør, og ellers undlade at aktivere perioden. På den måde kan kunden opnå flere dage med pendlerkortet, som vedkommende ikke har betalt for.

Klager har ikke på noget tidspunkt henvendt sig til Rejsekort, selvom hun havde mulighed for at kontrollere eller rette situationen, hvilket vi vurderer kunne have forhindret, at hun stod uden 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 har ingen mulighed for at vurdere, om den manglende aktivering skyldes bevidst snyd eller en forglemmelse. Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at en passager bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, men hvorvidt der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Vi vurderer alt i alt, at kontrolafgiften er korrekt udstedt, da hvis klagers datter havde fulgt de gældende valideringsregler og checket sit kort ind ved påstigning, var den nye periode blevet aktiveret, og hun ville have haft en gyldig billet.”

Hertil har klageren anført:

” Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke blot gør indsigelse – jeg kan dokumentere, at jeg loggede ind på selvbetjeningen dagen før kortets udløb og fornyede perioden med MitID.

Derfor kom bøden som en stor overraskelse. Min datter stod grædende i bussen uden at forstå hvorfor, da jeg havde forsikret hende om, at hendes kort var gyldigt. Det var en ubehagelig oplevelse for hende. Jeg har gjort det, der var muligt fra min side. Hvis der er sket en teknisk fejl eller lignende efterfølgende, har det været uden for min kontrol.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand