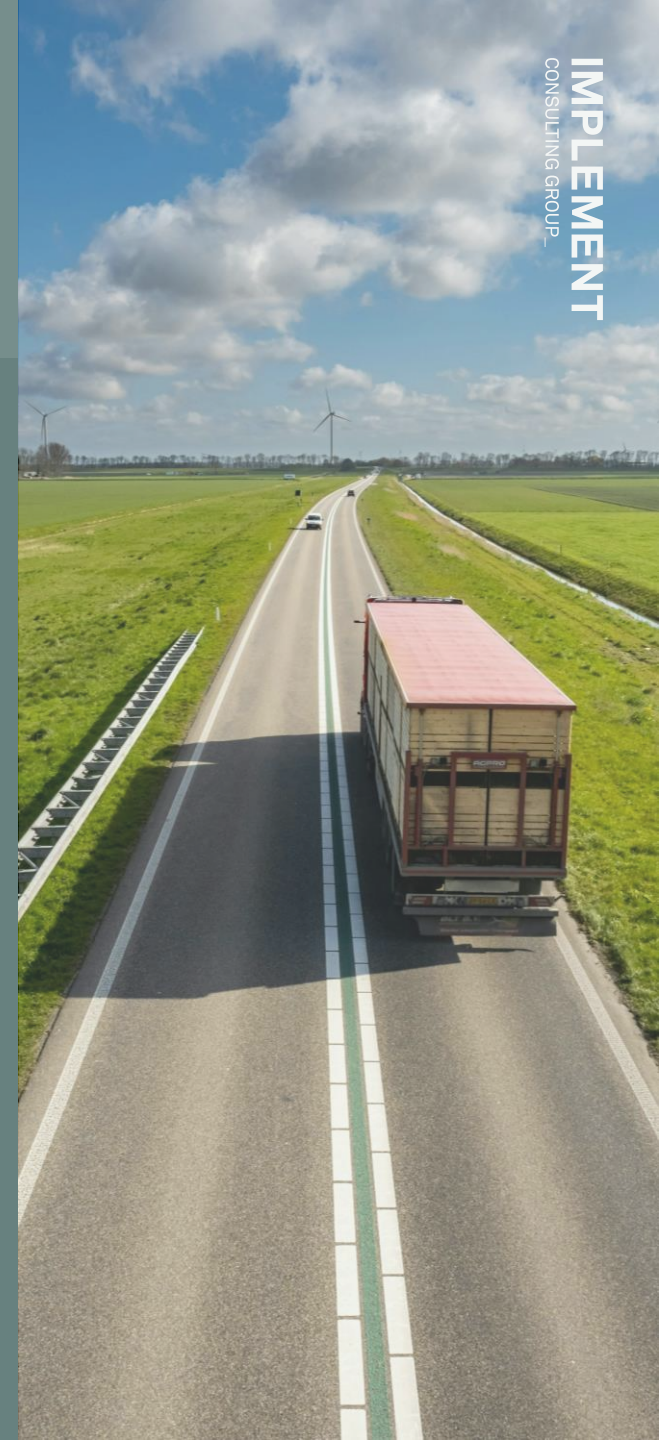


Evaluering af implementeringsprogrammet for kilometerafgift

Oktober 2025



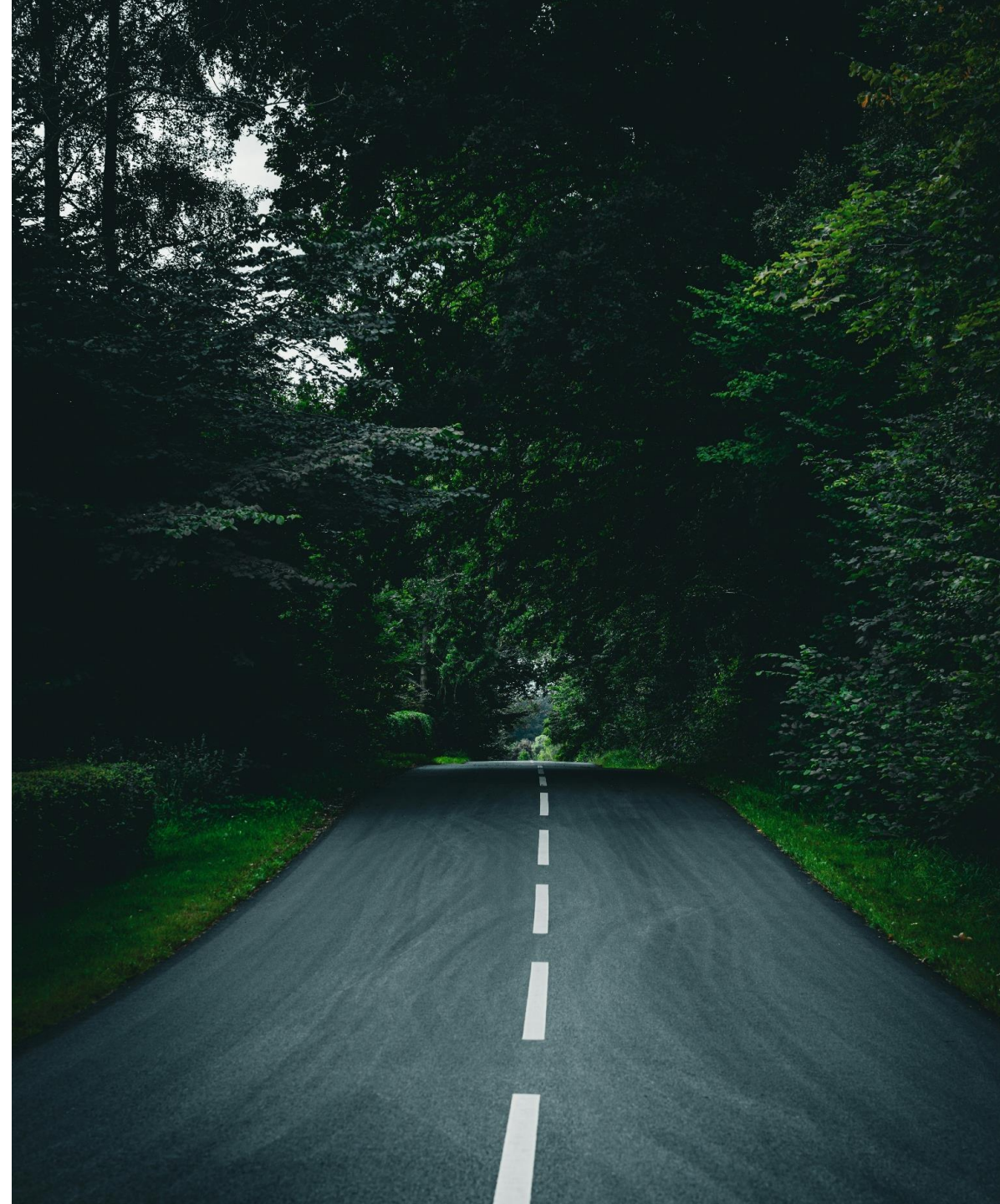
Et markant digitalt infrastrukturprojekt

Det kilometerbaserede vejafgiftsprogram (KmToll) er et af de største digitale infrastrukturprojekter i Danmark i nyere tid. Med den politiske aftale fra december 2020 besluttede et flertal i Folketinget, at alle lastbiler – danske og udenlandske – fra 2025 skal betale vejafgift efter, hvor langt de kører, hvor meget CO₂ de udleder, og hvor meget de slider på vejnettet, er et centralt virkemiddel i den grønne omstilling af vejgodstransporten og bidrager til at indfri Danmarks klimamål om 70 procents CO₂-reduktion i 2030.

Implementeringen er forankret hos Sund & Bælt, der har ansvar for udvikling, implementering og drift af ordningen, herunder både opkrævning og kontrol. Sund & Bælt har et samlet ansvar for at drifte og videreudvikle ordningen, herunder tekniske løsninger, digital billetløsning og kontrolinfrastruktur, men også kommunikation, kundeservice, mobilkontrol og samarbejde med involverede myndigheder som Politiet, Motorstyrelsen, Vejdirektoratet og Færdselsstyrelsen. Hertil kommer aftaler med kommercielle udbydere af satellitbokse, der har aftalerne med vognmændene.

Ordningen blev sat i drift den 1. januar 2025 og dækker indledningsvis lastbiler fra 12 ton og derover på ca. 10.900 km vejnet. Fra 2027 udvides ordningen til køretøjer fra 3,5 ton og i 2028 til hele det offentlige vejnet på ca. 75.000 km.

Aftalen har som politiske mål, at vejafgiften skal give et årligt bruttoprovenu på ca. 2 mia. kr. og bidrage til en reduktion af CO₂-udledningen på omkring 0,3 mio. ton i 2025. Der er afsat 750 millioner kroner til grønne tiltag og effektiviseringer af vejtransporten fra 2024-2030.





Indholdsfortegnelse

Side 4	Baggrund og fokus for evalueringen
Side 8	Opsummering og læringer
Side 12	Kort om vejafgiftssystemet fra et brugerperspektiv
Side 16	Evalueringens fem centrale temaer udfoldet
Side 18	Levering af systemet ift. tid og budget
Side 22	Opstart af ordningen
Side 26	Daglig drift på vejene
Side 29	Afgift og afregning
Side 33	Bøder og indsigelsesprocesser

Et klart og nuanceret billede af vejafgiftssystemet...

Efter idriftsættelsen af den kilometerbaserede vejafgift den 1. januar 2025 har der - helt naturligt for et stort og komplekst system - været mange erfaringer, meninger og dialoger om, hvordan løsningen fungerer i praksis. Vognmænd, brancheorganisationer, udbydere og Sund & Bælt har hver især oplevelser og observationer fra deres del af kæden.

For at få et klart og nuanceret billede af kvaliteten på tværs af aktørerne har Sund & Bælt igangsat en ekstern evaluering. Formålet er at samle de mange stemmer, gøre dem sammenlignelige og sætte dem i kontekst, så udsagn kan holdes op mod faktiske processer, data og driftserfaringer.

Intentionen er at skabe både et udefra- og indefra-blik, der systematisk indsamler, sorterer og sammenstiller de forskellige perspektiver på kvalitet. Det indebærer at kortlægge centrale kvalitetsdimensioner – fx korrekt opkrævning, stabil drift, håndhævelse og brugeroplevelse – samt at afklare, hvor synspunkter udspringer af data, procesforståelse eller enkeltstående hændelser.

Målet er at skabe et overskueligt overblik, tydeliggøre det, der fungerer stabilt og godt, og identificere, hvor de største uklarheder og udfordringer ligger - og dermed, hvor der er mest værdi i at forbedre. Denne tilgang skal styrke den fælles forståelse, understøtte målrettede forbedringer og bidrage til fortsat opbakning til ordningen.

...i en evaluering, der afdækker kvalitet fra forskellige vinkler...

I evalueringen har vi fokus på kvaliteten af systemet ud fra forskellige perspektiver fra både brugere og øvrige interessenter. Disse perspektiver sættes i relation til data og anden dokumenteret viden om systemet. Evalueringen er således ikke en teknisk audit, men en vurdering af systemets samlede kvalitet med afsæt i centrale kvalitetsparametre og interessenternes oplevelser.

I evalueringen udfoldes følgende temaer:

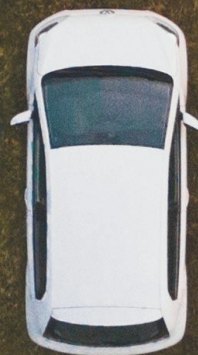
1. Levering af systemet iht. tid og budget
2. Opstart af ordningen i praksis
3. Daglig drift på vejene
4. Afgift og afregning
5. Bøder og indsigelsesprocesser

...med et uafhængigt blik på programmet.

Evalueringen gennemføres af Implement Consulting Group for at sikre armslængde, nøgternhed og bred inddragelse af relevante interessenter.

Sund & Bælt har haft rapporten til kommentering og gennemlæsning, men Implement har det endelige ansvar for at sikre, at indholdet er nuanceret og afspejler perspektiverne bredt og retvisende. Som ekstern partner leverer Implement således en uafhængig evaluering af vejafgiftssystemet.





Metode og dataindsamling

Datagrundlag og metode

Evalueringen kombinerer kvalitative indsigter med dokumenteret viden for at skabe et helhedsblik på, hvordan vejafgiftssystemet fungerer i praksis - og hvordan det opleves af de aktører, der bruger det til daglig.



Interviews med nøgleinteressenter: Gennemført med vognmænd, speditører, udbydere og brancheorganisationer for at indsamle konkrete erfaringer med implementeringen og få indblik i brugernes hverdag, oplevelser og perspektiver. Vognmændene repræsenterer både små, mellemstore og store virksomheder - og er både danske og udenlandske. I alt er der gennemført 14 interviews på tværs af målgrupperne.



Gennemgang af data fra Sund & Bælt: Har givet indsigt i, hvor fejl og udfordringer opstår i praksis, og hvordan de håndteres gennem drift, kommunikation og kundedialog.



Centrale nøgledokumenter: Inkluderet aftaletekster, tidligere evalueringer af programmet, faktaark og mødereferater, som har belyst de formelle rammer, beslutningsspor og intentionerne bag ordningen.



Deskresearch af internationale erfaringer: Brugt til at sætte de danske erfaringer i perspektiv og identificere, hvordan andre lande har arbejdet med opstart, kontrol og brugerdialog i lignende ordninger.

TAK FOR BIDRAG

Der skal lyde et særligt stort tak til vognmænd, speditører, brancheorganisationer og udbydere, som har bidraget med deres tid, ærlighed og værdifulde indsigter.

Uden jeres bidrag, havde det ikke været muligt at lave en evaluering, som kommer så tæt på den oplevede virkelighed.





Opsummering og læringer

I det nedenstående sammenfattes evalueringens overordnede konklusioner – baseret på et samlet billede af data, dokumentation og analyser på tværs af kilder. Det er et sammenfattende billede på, hvad der fungerer, og hvad der udfordrer i praksis. På de følgende sider uddybes konklusionerne inden for evalueringens temaer og fremadrettede perspektiver.

Hvad er en succes?



Leveret som lovet – til tiden og inden for budget

Ordningen gik i drift som planlagt og holdt de økonomiske rammer. Det er bemærkelsesværsigt for et projekt af denne størrelse.



Tryk hverdag i driften

Systemet registrerer og afregner korrekt i langt de fleste tilfælde, og “én aftale, én regning” via udbyderne giver en enkel håndtering.



Enkel afregning og gennemsigtig pris

Afregningen kører smidigt gennem udbyderne, og prislogikken (kilometer, vægt, CO₂-klasse) er let at forstå og indarbejde.



Bedre og hurtigere håndtering af sager

Indsigelser behandles hurtigere, materialet er mere klart, og der er færre sager end i opstartsperioden.



Kontrol der skaber fairness

Stabil kontrol på vejene og i systemet sikrer ens håndhævelse af reglerne.



SAMLET VURDERING

Systemet vurderes overordnet at fungere efter hensigten og opkræver vejafgift korrekt.

De største udfordringer var knyttet til opstartens børnesygdomme, som udløste store frustrationer. Aktuelt er driften indkørt, og mange er fortsat ved at tilpasse sig en ny virkelighed med et system, hvor gennemsigthed og brugervenlighed stadig udfordrer.

Hvor opleves der udfordringer nu?



Kortere vej fra hændelse til besked

Fejl bliver ofte først synlige, når en bøde modtages 10–14 dage efter hændelsen. Det gør det svært at reagere på fejlen, mens den opstår.



Mere klare og tilgængelige forklaringer

Begrundelser i bødebrev er ofte kortfattede og tekniske. Uden en konkret årsag og understøttende data er det vanskeligt at forstå og lære af hændelsen.



Rimelighed i konsekvenser ved fejl

Tekniske og menneskelige fejl kan udløse bøder på niveau med bevidste overtrædelser og kan føre til flere bøder i træk. Det opleves også som urimeligt, at bødestørrelser ikke differentieres efter fejlens karakter.



Bedre indblik i data

Det er fortsat en udfordring at få et samlet og let tilgængeligt overblik over data på tværs af systemer. Særligt mangler der indblik i data fra udbyderne om boksens tilstand og drift. En udbyder har indført notifikationer, men de opleves ikke som tilstrækkeligt rettidige eller tæt nok på realtid til effektivt at understøtte fejlfinding og forebyggelse.

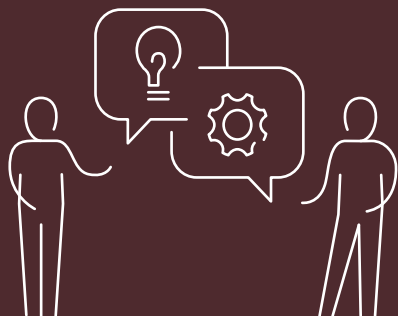
5 centrale temaer udfoldes i evalueringen

Til højre præsenteres centrale indsigter og læringer med afsæt i evalueringens fem bærende temaer.

De er udviklet på baggrund af en samlet analyse af centrale nøgledokumenter, tidligere evalueringer, kvantitative data og interviews med en kreds af aktører, der på forskellig vis har været involveret i implementeringen og driften af ordningen.

Hvert tema fremhæver et centralt aspekt af ordningens opstart, drift og videre udvikling – og giver et mere nuanceret billede på evalueringens samlede vurdering.

De enkelte temaer uddybes yderligere i evalueringen.



1

Levering af systemet iht. tid og budget

Implementeringen af den kilometerbaserede vejafgift blev gennemført rettidigt og inden for de politisk fastsatte økonomiske rammer – en sjældenhed blandt store digitale infrastrukturprojekter. At levere både på tid og budget afspejler en stærk projektstyring, tydelig prioritering og et effektivt samarbejde mellem Sund & Bælt, leverandører og myndigheder.

Projektet lykkedes med at balancere teknisk kompleksitet og fast deadline uden at gå på kompromis med kvaliteten. Danmark skiller sig dermed positivt ud i europæisk sammenhæng, hvor lignende systemer ofte har været præget af forsinkelser og budgetoverskridelser.

2

Opstart af ordningen i praksis

Opstarten af den kilometerbaserede vejafgift blev gennemført som planlagt og med høj teknisk kvalitet. Ordningen gik i drift rettidigt og fungerede overordnet stabilt fra første dag. De første måneder var dog præget af et større logistisk arbejde om anskaffelse af udstyr, børnesygdomme og forskelle i aktørernes forberedelse.

Større aktører kom generelt godt fra start, mens mindre og udenlandske vognmænd oplevede en sværere overgang og behov for ekstra support. En længere indkøringsperiode kunne have reduceret usikkerhed og givet et mere balanceret skifte fra etablering til reel drift.

3

Daglig drift på vejene

Evalueringen viser, at vejafgiftssystemet i dag fremstår teknisk stabilt og som en naturlig del af transportbranchens daglige rutiner. For langt de fleste aktører fungerer afregning og kontrol som planlagt, og teknologien opleves som driftssikker og gennemsigtig. Når teknikken af uigenomsigtede årsager svigter, kan konsekvenserne dog være uforholdsmæssigt store – og tekniske og menneskelige fejl kan få store økonomiske følger.

Det understreger behovet for hurtigere fejlnotifikationer og bedre datatilgængelighed på tværs af udbydere og brugere. Fremadrettet anbefales det at styrke realtidsvarsling og fælles fejlanalyse for at øge proportionaliteten i håndtællingen og fastholde tilliden til systemet.

4

Afgift og afregning

Prislogikken er klar, afregning via udbydere kører smidigt med lav administration, og kontrol/afstemning er konsistent. Data viser færre klager over tid, flere aktive bokse og færre billetter.

Mindre og udenlandske aktører samt nichekørsler har sværere ved at gennemskue afregningen og oplever billetløsningen som svær. Det anbefales at øge datagennemsigtighed og gøre billetløsningen enklere, så afstemning og hverdagsbrug bliver lettere for de mest udsatte aktører.

5

Bøder og indsigelsesprocesser

Området fremstår nu stabilt med fald i både bøder og indsigelser, og indsigelsesflowet er forbedret. Kvaliteten udfordres dog stadig af proportionalitet ved tekniske og uagtsomme fejl samt behovet for klarere begrundelser og varsling tæt på hændelsen – især for mindre og udenlandske aktører, der også ofte benytter sig af vejafgiftsbilletter.

Finjusteringer på området vil derfor kunne gøre en væsentlig forskel iht. mere differentierede bøder ved fejl, tydelige datadrevne forklaringer, hurtigere varsling og et smidigere indsigelses- og billetflow.

Fremadrettede perspektiver - hvad ønsker interviewpersonerne?

Interviewpersonerne peger på en række læringer og forbedringsmuligheder i vejafgiftssystemet.

Nogle er **lavthængende frugter**, der kan styrke drift, kommunikation og tillid allerede nu. Andre kræver **større ændringer eller politiske beslutninger**, hvor kontrol, og teknologi skal balanceres med retfærdighedsfølelsen. Beslutningen og implementering af eventuelle ændringer med afsæt i ønskerne, vil dermed ligge hos forskellige aktører.

Flere af indsigterne rækker desuden ud over det nuværende system, og kan med fordel, **tænkes aktivt ind i den kommende implementering for køretøjer over 3,5 ton**.

Fælles for interviewpersonernes oplevelse er et ønske om et system, der opleves som **tydeligt, fair og fleksibelt** - og som gør det nemmere at gøre det rigtige.

Mere tydelig forklaring ved fejl og bøder

Mange oplever, at bøder stadig kommer uden forståelig begrundelse. Der ses mulighed for at forklare, hvad der udløste fejlen - fx. manglende signal eller strøm - så tilliden styrkes

En mere fleksibel opstart

Flere peger på, at en indkøringsperiode ville have reduceret usikkerheden og bidraget til større tillid til systemet.

Tydeligere kontrol på vejene

Nogle efterspørger mere synlig kontrol, fx politiets tilstedeværelse, så håndhævelsen bliver mere konkret og retfærdig - ikke kun digital.

Smidigere proces for fritagelse af køretøjer

Processen for fritagelse af fx slamsugere og renovationskøretøjer opleves som administrativt tung og tidskrævende. Der ses potentiale i at forenkle og digitalisere ansøgnings- og godkendelsesforløbet, så virksomheder hurtigere kan få afklaret, om deres køretøjer er fritaget for vejafgift.

Mulighed for at rette fejl uden straksbøde

Flere peger på, at man burde kunne betale efterfølgende - fx købe billet eller korrigerer fejl - i stedet for automatisk at få en bøde. F.eks. som man kender det fra det tyske system

Mere rimelig håndtering af fejl

Mange oplever, at små tekniske fejl eller manglende signal i en kort periode udløser de samme store bøder som bevidst snyd. Brugere ønsker en differentiering af bødestørrelser afhængig af forseelse - som man kender det fra det tyske system.

Hurtigere besked, når noget ikke virker

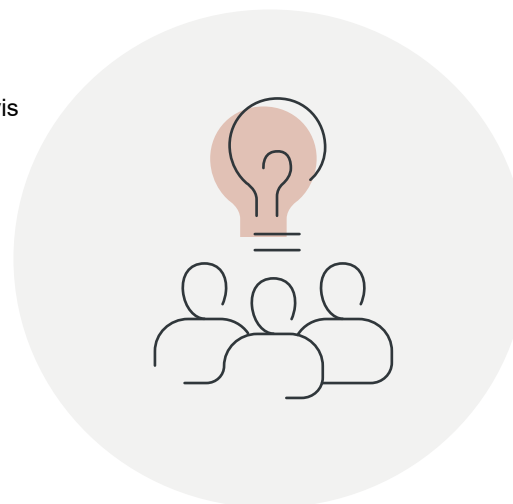
Flere fortæller, at de først opdager fejl, når bøden lander flere uger senere. Brugere ønsker at få besked, mens fejlen sker - fx hvis boksen ikke har forbindelse eller batteriet er tomt - så de kan reagere i tide.

Ensartet praksis i sagsbehandling

Flere oplever forskelle i afgørelser på ens sager. Der ses mulighed for at skabe mere konsekvent og gennemsigtig behandling på tværs af henvendelser.

Et enklere billetsystem

Chauffører oplever, at engangsbilletten er besværlig at bruge. Det kræver mange trin, ruten kan ikke gemmes, og mange får ikke deres rute at vide, før de skal afsted. De ønsker, at det skal være lettere at købe, ændre og gemme billetter - også for udenlandske chauffører, der kæmper med sprog og betalingsmuligheder



Kort om vejafgiftssystemet fra et brugerperspektiv



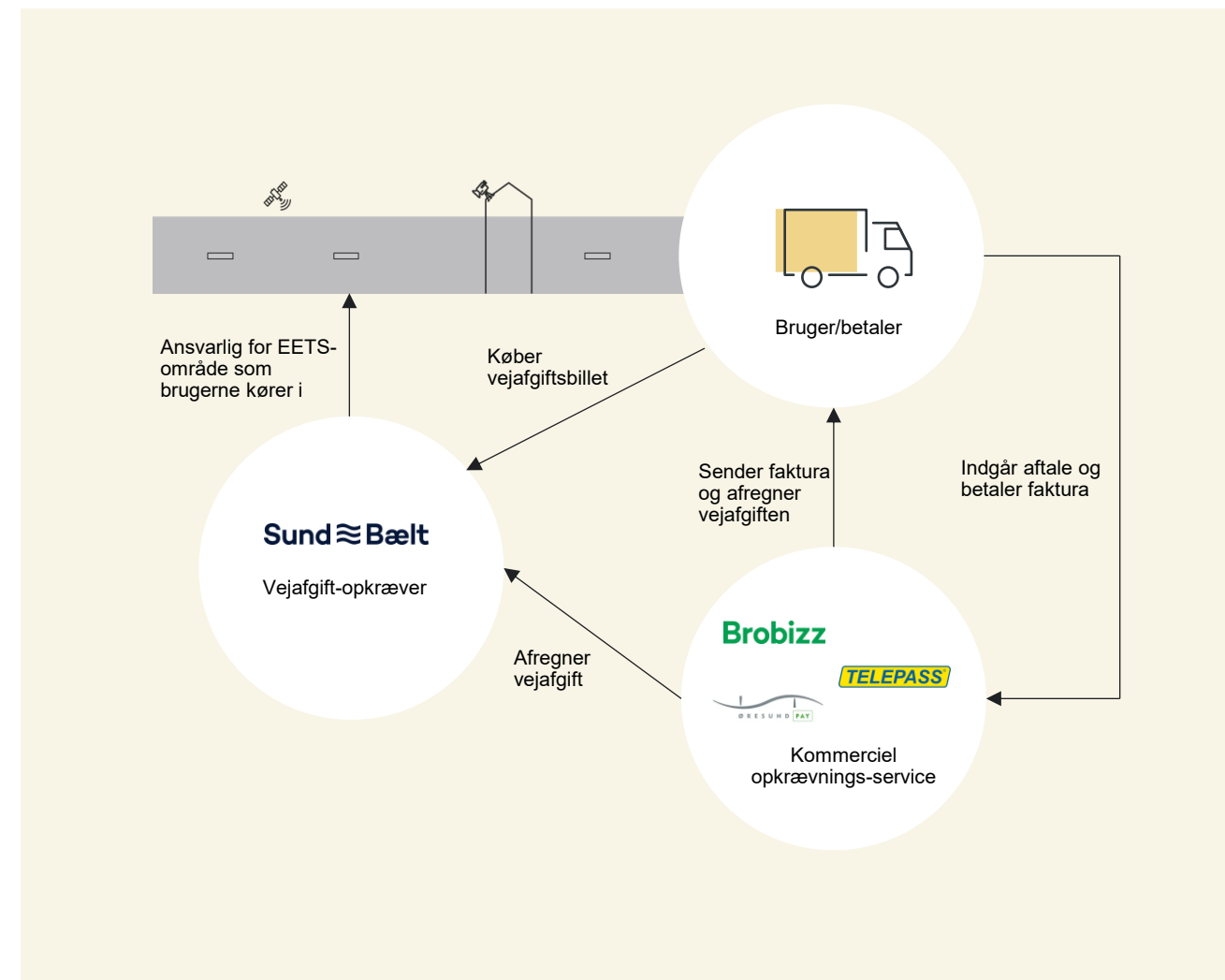
EETS (European Electronic Tolling Service) – indflyvning i den grundlæggende forretningsmodel

EU-direktiv (EETS) definerer rollefordelingen i ordningen

Den danske vejafgiftsordning fungerer således, at Sund & Bælt har den lovbestemte rolle som vejafgiftsopkræver. De fleste vognmændene betaler ikke direkte til Sund & Bælt (medmindre de vælger at købe en vejafgiftsbillet), men vælger en kommerciel EETS-udbyder (fx Brobizz, Telepass eller ØresundPAY), som håndterer opkrævningen på Sund & Bælts vegne. Udbyderen afregner derefter med Sund & Bælt, som til sidst afregner de opkrævede beløb til Skattestyrelsen.

Fra vognmandens perspektiv er denne model central, fordi den afspejler den forretningsmodel, vognmanden faktisk er en del af: Valget af udbyder, udstyr og kundeservice hos udbyderen, er vognmandens primære kontaktflader, mens afregning og kontrol varetages af Sund & Bælt.

Aktør	Rolle	Hovedopgaver	Relationer
Vognmand/Transportvirksomhed (servicebruger)	Bruger/betaler	Vælger EETS-udbyder, installerer OBU/benyttér app/køber vejafgiftsbillet, leverer køretøjsdata, betaler vejafgift	Indgår aftale med EETS-udbyder; kører på vejnet opkrævet af Sund & Bælt
EETS-udbyder (fx BroBizz, Telepass, Øresund Pay)	Kommerciel opkrævnings-service	Leverer OBU/app, indsamler afgiftspligtig kørsel, fakturerer vognmand, afregner til vejafgiftsopkræver	Aftale med vognmand; afregning og dataudveksling med Sund & Bælt
Sund & Bælt	Vejafgiftsopkræver	Beregner vejafgift, afregner med EETS-udbydere, fører kontrol/tilsyn, kundeservice, afregner til Skattestyrelsen	Kontrakter/akkreditering af EETS-udbydere; koordination med myndigheder



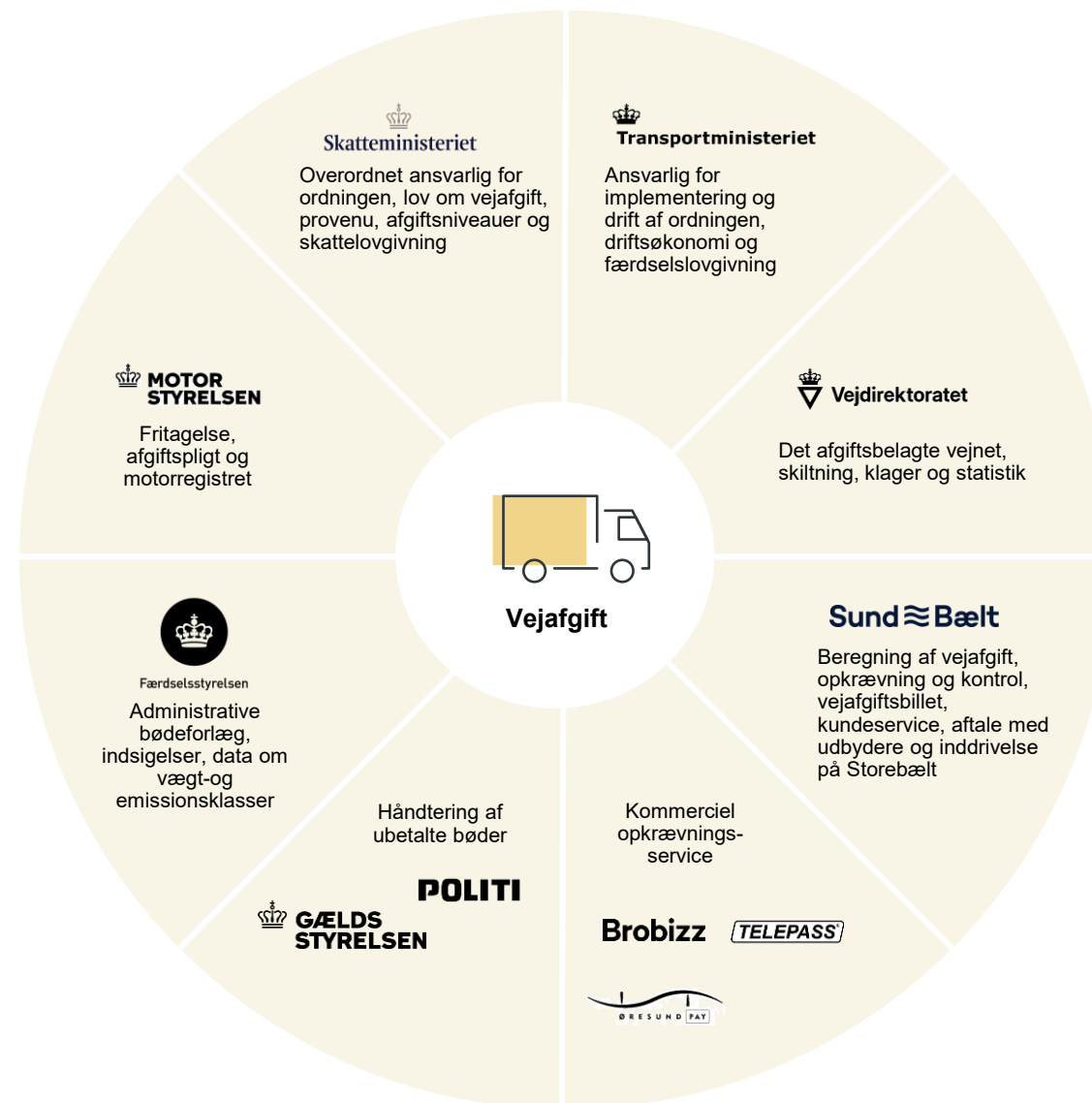
Aktøroversigt og ansvarsfordeling fra et brugerperspektiv

Aktørlandskab set fra vognmandens sæde

Figuren giver et udsnit af aktørlandskabet omkring vejafgifter for lastbiler med afsæt i vognmandens perspektiv – med vognmanden i centrum og de relevante aktører placeret omkring.

Hver aktør ledsages af en kort beskrivelse af sit primære ansvarsområde i ordningen for vejafgifter for lastbiler. Formålet er at give et brugernært overblik over, hvem vognmanden potentielt kan komme i kontakt med, og hvilke roller og ansvar de enkelte aktører har.

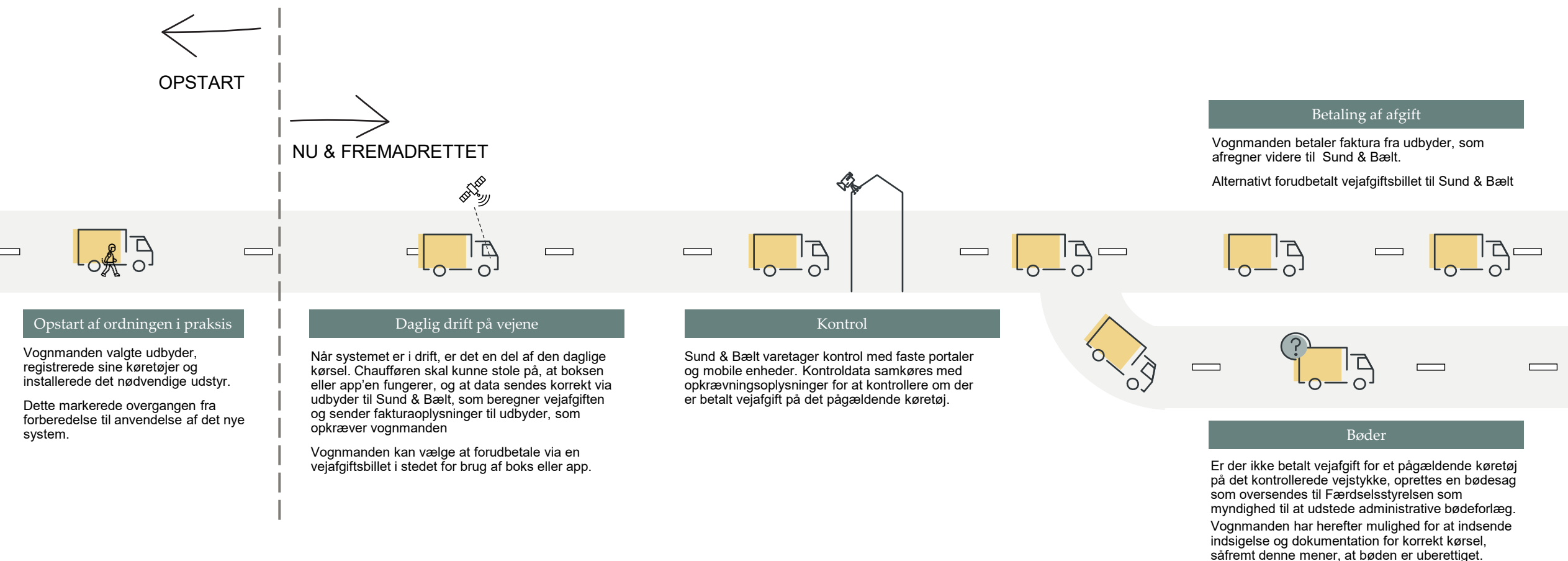
Som det fremgår af figuren, er aktørbilledet komplekst og relativt omfattende set fra vognmandens perspektiv. Med flere myndigheder og kommercielle udbydere omkring vognmanden øges antallet af kontaktpunkter og ansvarslinjer, som vognmanden med det nye system for vejafgifter skal navigere i til daglig.



Vognmandens brugerrejse – fra implementering til daglig drift

Figuren nedenfor illustrerer, hvordan vejafgiftssystemet opleves i praksis set fra vognmandens perspektiv - fra pilotdriftsperioden fra oktober 2024, til idriftsættelse af ordningen 1. januar 2025 og til den daglige drift. Den viser de centrale trin i rejsen: valg af udbyder, installation af udstyr, registrering af kørsel, betaling af afgift samt eventuel håndtering af fejl og bøder.

Formålet med figuren er at give et samlet, brugernært overblik over, hvordan ordningen fungerer i hverdagen, og hvordan de forskellige faser – fra opstart til løbende drift – hænger sammen. Figuren danner dermed afsæt for de efterfølgende temaer i evalueringen, som mere detaljeret belyser erfaringerne med systemets drift og udvikling.





Evaluerings fem centrale temaer udfoldet

- 1 Levering af systemet iht. tid og budget
- 2 Opstart af ordningen i praksis
- 3 Daglig drift på vejene
- 4 Afgift og afregning
- 5 Bøder og indsigelsesprocesser

Hvert tema belyses fra flere vinkler

Temaerne belyser kvaliteten af vejafgiftssystemet ud fra tre perspektiver: interviewpersonernes oplevelser og erfaringer, data og dokumentation fra Sund & Bælt samt vores samlede vurdering og perspektivering. Samlet giver temaerne et helhedsbillede af, hvordan ordningen fungerer i praksis, og hvordan den har udviklet sig siden opstarten.

1

Interviewpersonernes perspektiv

Her samler vi de oplevelser, erfaringer og observationer, som vognmænd, brancheorganisationer og udbydere fremhæver - både de positive erfaringer og de områder, hvor de ser behov for justeringer.

2

Et data- og systemperspektiv

Bygger på data, analyser og dokumentation fra Sund & Bælt og viser, hvordan systemet teknisk og organisatorisk har udviklet sig siden opstarten.

3

Et bredere perspektiv

Her foretager vi vores samlede vurdering og perspektivering af temaet i en organisatorisk og politisk kontekst.

Vægtning af interviewpersonernes oplevelse

Et analytisk overblik over, hvad der opleves som vigtigst

Ikke alle områder i evalueringen fylder lige meget i interviewpersonernes fortællinger. For at kunne differentiere i deres oplevelse på tværs bruger vi i den samlede vurdering en simpel vægtning. Denne vægtning viser de områder, hvor oplevelserne på tværs af interviewpersonerne er mest markante – og hvor der opleves mindre behov for justering.

Det er *ikke* et “score-system”, men en **analytisk øvelse**, der samler og fortolker de interviewedes subjektive erfaringer på tværs af interviews.



Tre prikker viser områder, der fortsat fylder meget, og hvor interviewpersonerne oplever tydelige udfordringer og ønsker forbedringer.



To prikker viser områder, der opleves som velfungerende, men hvor der stadig nævnes usikkerheder og plads til justering.



Én prik viser områder, der fylder mindre i fortællingerne, og som kun sjældent omtales som udfordringer.

Sammen giver vægtningen et balanceret billede af, hvor systemet står nu fra et interessant perspektiv – og hvor der er mest at lære.

Levering af systemet iht. tid og budget

Leveret til tiden og inden for budget – en sjældenhed blandt store digitale projekter

Implementeringen af den kilometerbaserede og CO₂-differentierede vejafgift er et sjældent eksempel på et stort og komplekst digitaliserings- og infrastrukturprojekt, der er leveret både til tiden og inden for budgettet.

Forskning i store transformationer viser, at denne type projekter sjældent leverer som planlagt: Kun omkring 48 pct. holder budgettet, og blot 8-9 pct. leverer både på tid og budget¹. Ifølge internationale studier af megaprojekter og IT-implementeringer, er netop denne projektkategori, blandt de mest risikofyldte, med gennemsnitlige budgetoverskridelser på 30–45 pct., og væsentlige forsinkelser i mere end halvdelen af tilfældene².

På den baggrund er projektet særligt bemærkelsesværdigt sammenlignet med andre store og komplekse IT-transformationer.



Projektet gik live den **1. januar 2025**, helt som fastlagt i den politiske aftale fra december 2020. Allerede fra den **18. december 2024** var det muligt at købe vejafgiftsbilletter³.

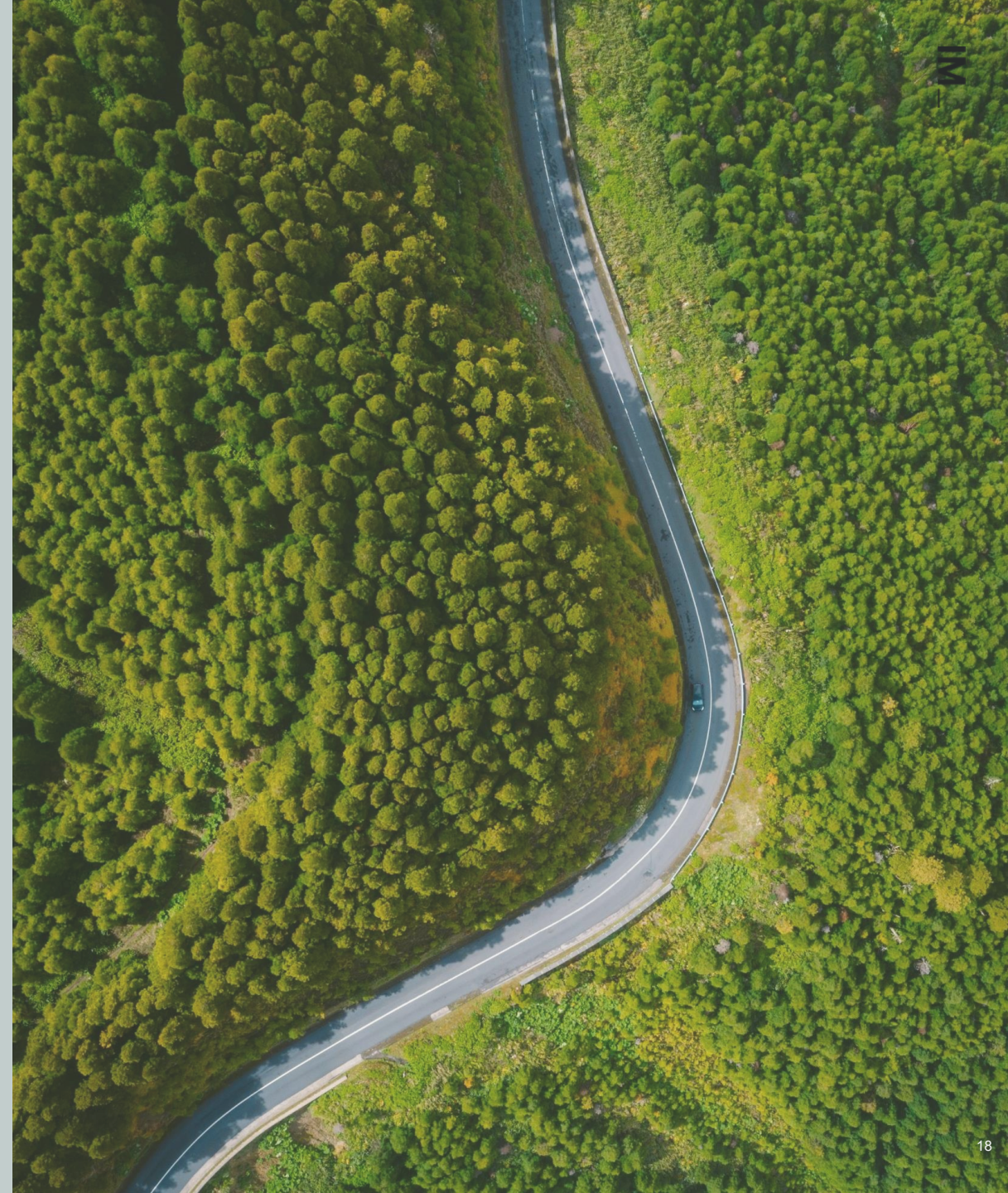


Det samlede budget var på **242,4 mio. kr.** Forbruget frem til og med september 2025 udgjorde **223 mio. kr.**³. Projektet har derfor holdt sig inden for budgettet.

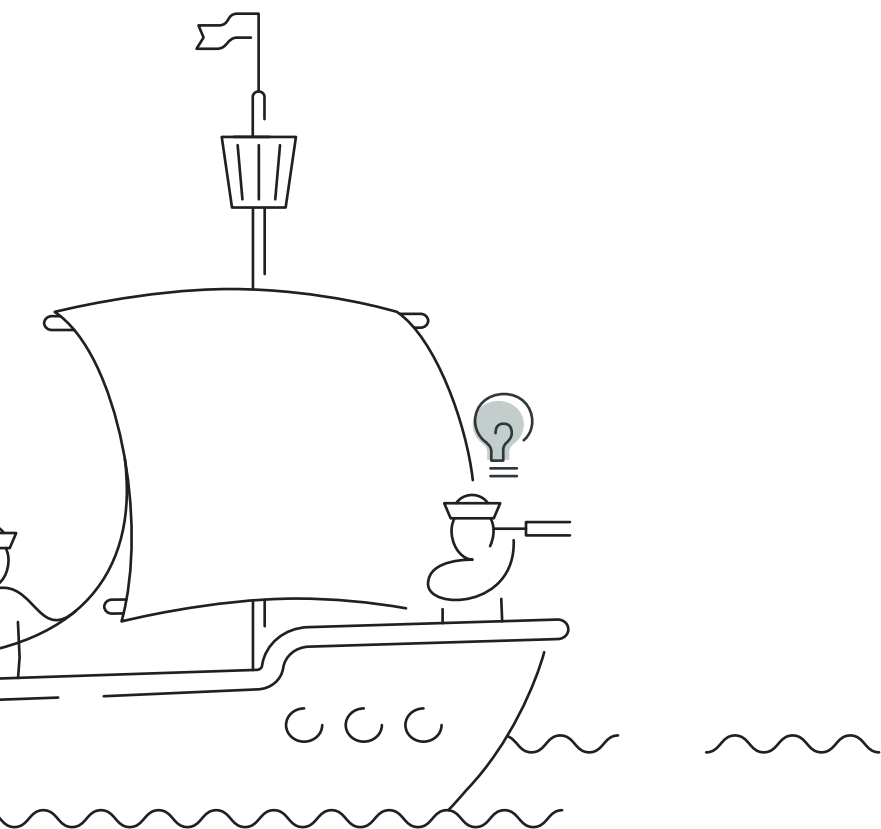
1: Forskning i store transformationer, jf. internationale studier af megaprojekter og IT-projekter (baseret på Flyvbjerg & Gardner, *How Big Things Get Done*, 2023)

2: McKinsey & Company (2020). *Delivering large-scale IT projects on time, on budget, and on value*. McKinsey Digital.

3: Aftaletekst om kilometerbaseret vejafgift for lastbiler, 4. december 2020 (opdateret marts 2023), jf. aktindsigt fra Sund & Bælt, 7. maj 2025 3: Aktindsigts-svar fra Sund & Bælt, 7. maj 2025 (Delaftagelse på anmodning af 4. april 2025)



Særligt 5 faktorer gjorde, at projektet var så vellykket



1

Stærk partnerskab og samarbejdskultur

Samarbejdet mellem Sund & Bælt og leverandørerne var præget af tillid, åbenhed og fælles ansvar. Relationen blev beskrevet som løsningsorienteret og menneskelig – “a blast to work with”. Uenigheder blev håndteret hurtigt og konstruktivt med fokus på løsninger frem for skyld.¹

2

Professionel og moden program- og projektledelse

Projektet blev drevet med klar retning og stærk governance. Der var en god balance mellem grundig planlægning og hurtig eksekvering. Ledelsen blev oplevet som pragmatisk, fair og handlekraftig.¹

3

Solid forberedelse og tydeligt scope

En grundig foranalyse og klar vision sikrede fælles forståelse for formål og design. Fastlæggelse af styrende principper for løsningsdesign tidligt i processen. Tydelige roller og en modulær struktur gjorde det muligt at arbejde parallelt og effektivt.¹

4

Robust eksekvering trods kompleksitet

Leverandørerne leverede til tiden under pres og med høj kvalitet. Kompleksiteten blev håndteret gennem effektiv koordinering og et stærkt fælles engagement.¹

5

Læring og forbedring som en del af kulturen

Projektet var præget af en kultur, hvor fejl blev håndteret åbent og brugt aktivt til forbedring. Gennem løbende refleksion og justering lykkedes det at styrke både processer og samarbejdsformer undervejs.¹

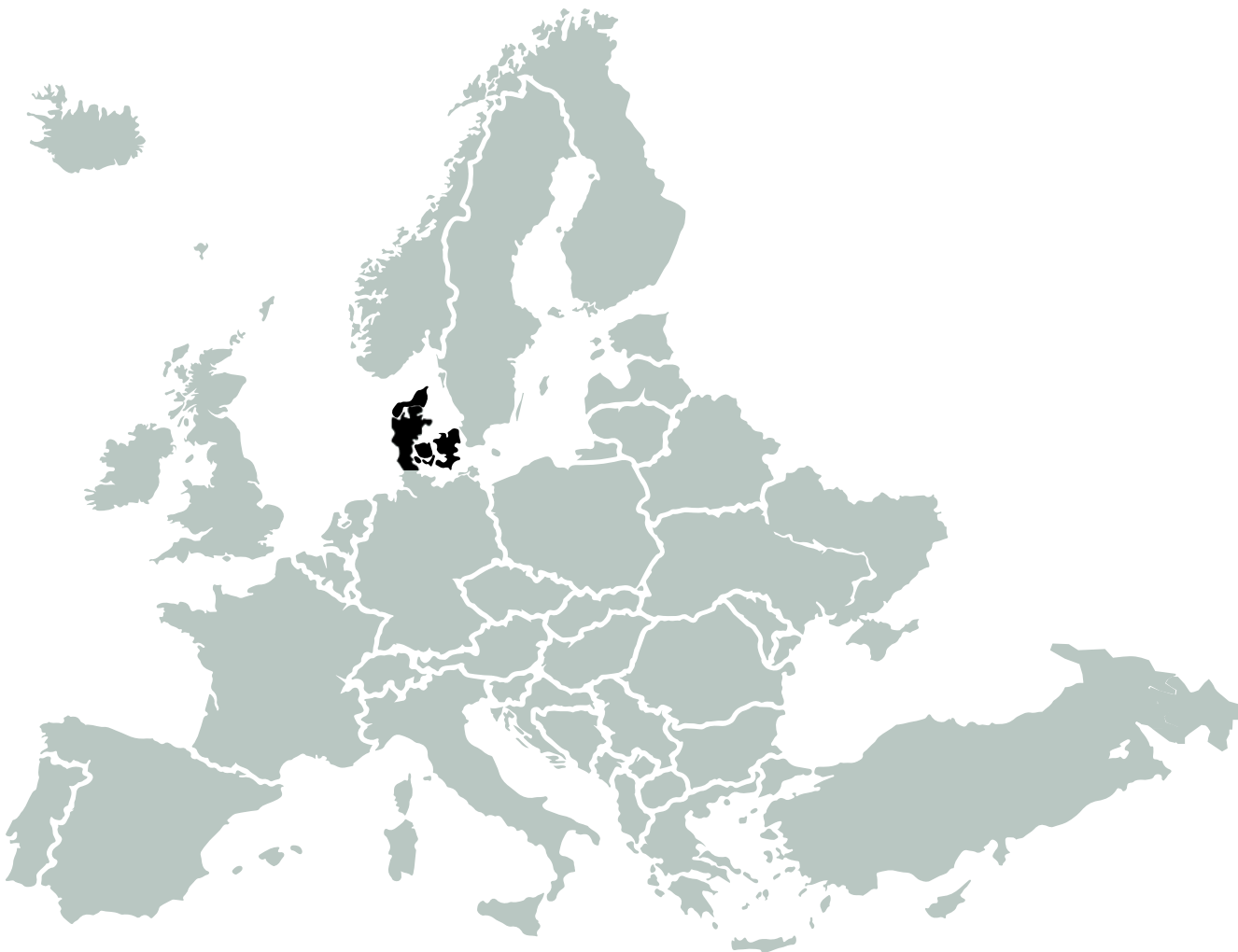
Vejafgiftsprogrammet i en international sammenhæng

Leveret til tiden og inden for budget - en sjældenhed i europæisk sammenhæng

Mens flere EU-lande har oplevet forsinkelser, tekniske udfordringer og budgetoverskridelser i forbindelse med implementeringen af CO₂-differentierede vejafgiftssystemer, blev den danske løsning leveret til tiden og inden for de økonomiske rammer.

I lande som Tyskland, Polen og Slovenien har implementeringen været præget af kompleks teknisk tilpasning, forsinkede tidsplaner og uklar økonomisk opfølgning ¹.

Danmark adskiller sig positivt ved at have gennemført en rettidig og kontrolleret implementering, der samtidig har opretholdt samarbejde, kvalitet og budgetdisciplin – et resultat, der sjældent ses i lignende europæiske systemimplementeringer.



1: Transport & Environment. (2024). *Tolling: The highway to green trucking – Eurovignette briefing update*. Transport & Environment. Tilgængelig på: https://www.transportenvironment.org/uploads/files/202403_TE_Eurovignette_briefing_update.pdf

Opstart af ordningen i praksis

Opstart af ordningen i praksis

Den nye ordning gav en god og planlagt start for de bedst forberedte, mens særligt mindre og udenlandske vognmænd oplevede udfordringer. At ordningen blev håndhævet fra dag ét skabte klarhed om reglerne, men udløste også store frustrationer, selvom fejlene var relativt få, og flere havde gerne set en kort indkøringsperiode uden sanktioner. I dag opleves systemet som velfungerende, men mange har fortsat en vis usikkerhed omkring at modtage bøder i situationer, de ikke forstår.



Forskellige startpositioner i branchen

Mange større virksomheder havde ressourcer til at planlægge i god tid og kom godt fra start. De fik bokse installeret allerede i november, testede systemerne og opdaterede stamdata. For dem blev overgangen håndterbar, selvom den krævede ekstra ressourcer. Særligt mindre og udenlandske vognmænd stod i en anden situation. Flere fik boksene leveret sent - dels fordi mange bestilte sent, dels fordi udbyderne undervurderede efterspørgslen og havde lange leveringstider. Nogle udbydere ønskede desuden at undgå at ligge inde med store lagre af hensyn til økonomisk risiko. Tilsammen betød det, at mange kom sent i gang med installationen, havde brug for ekstra support og oplevede opstarten som vanskeligere end forventet.



Håndhævelse fra dag ét

At ordningen blev sat i drift som planlagt, skabte forudsigelighed og sendte et klart signal. Selvom systemet overordnet vurderes som velfungerende blandt interviewpersonerne, ser mange tilbage på den første tid med et ønske om en kort indkøringsfase. Flere efterlyser en periode med mulighed for at justere både hos vognmændene og i systemet uden sanktioner, da mange af de fejl, der opstod i starten, skyldtes forhold på begge sider – både brugerfejl og tekniske udfordringer. Her nævnes fx fejllæsninger af nummerplader (særligt på tyske biler), bokse der ikke fungerede optimalt, og forkert datomarkering på nummerpladekamera. Flere oplevede desuden, at selv mindre strømudfald, tastefejl, løse stik eller kortvarige signalbrud - kunne føre til bøder og gøre det vanskeligt at forstå, hvor problemet opstod. For nogle påvirkede det tilliden til, at systemet fungerede fuldt ud retvisende.



Udstyrslogistik og børnesygdomme

Opstarten bar præg af et omfattende logistisk arbejde og flere tekniske udfordringer. Bokse blev leveret sent, supportlinjer var overbelastede, og fejl i registreringsnumre eller strømforbindelser udløste de første bøder. For nogle blev dette opfattet som uundgåelige børnesygdomme i et nyt system, mens andre så det som et tegn på, at ordningen var rullet ud for hurtigt og uden tilstrækkelig test. Langt de fleste interviewpersoner oplever, at systemet nu fungerer, som det skal - men flere sidder stadig med en vis bekymring for at modtage en bøde, selvom de efter egen opfattelse har ageret korrekt og ikke oplever, at det er gennemsigtigt, hvor fejlen er opstået.

“ Vi fik bokse leveret i god tid og installerede dem i november. Vi tilbød faktisk at lægge biler til test – og systemet virkede fra dag ét. ”

Større vognmand

“ Vi ville gerne være pilot og prøve tingene af. Men vi fik boksene sent og fik aldrig en reel indkøringsperiode ”

Større vognmand

“ Jeg havde tre bøder i starten af januar, som jeg mente var helt urimelige. Men jeg opgav og betalte 12.000 kr., fordi jeg ikke orkede mere. Det var bøder, der skyldtes boksen – jeg synes, man burde have haft en periode, hvor man fik tingene på plads, inden bøderne faldt. ”

Udenlandsk vognmand

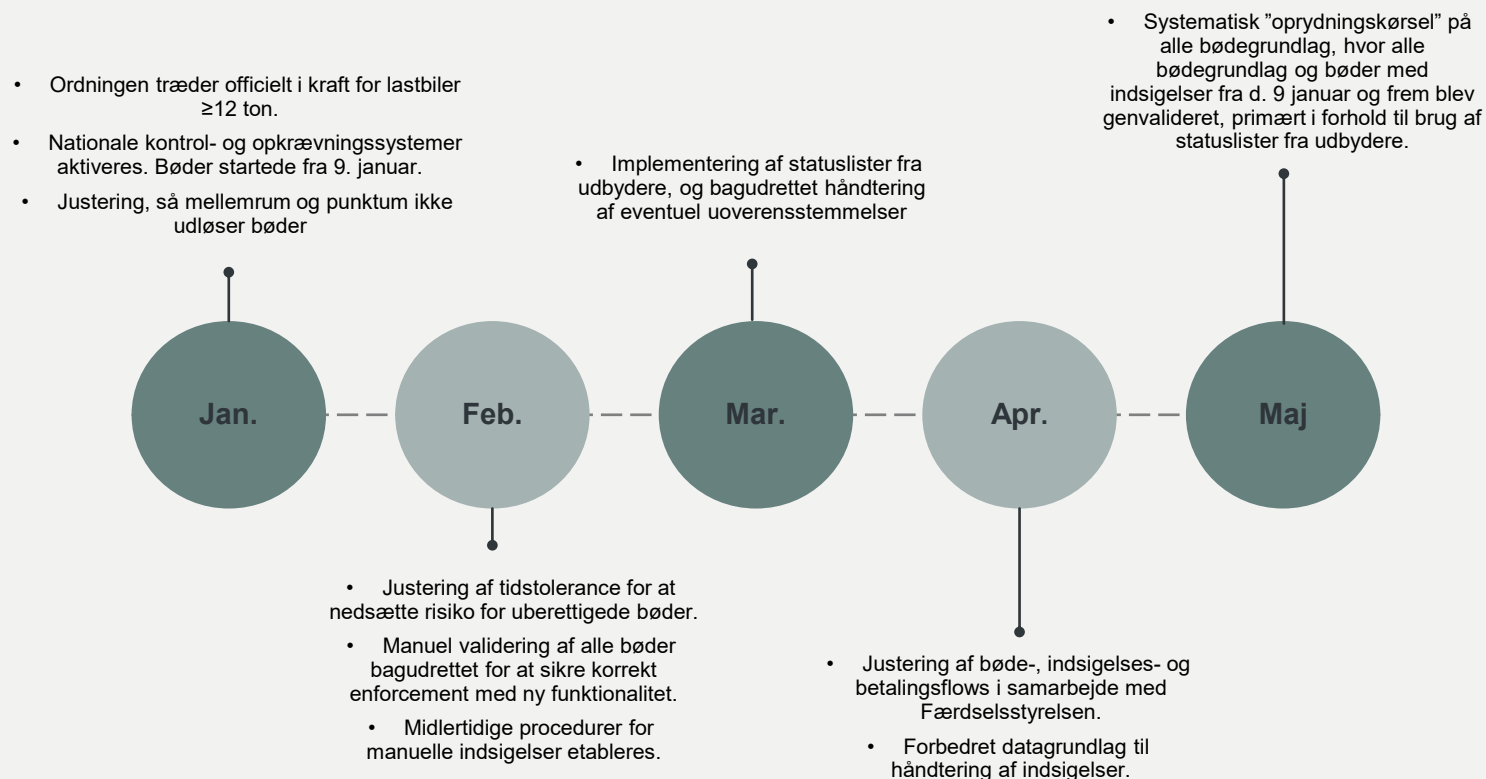
“ Måske opstartsfasen – man kunne have brugt en indkøringsfase, inden man slog hårdt ned? [...] Et system der skal køres ind, synes jeg, blev taget i brug lidt for tidligt – man skulle have haft indkøringsmuligheder. ”

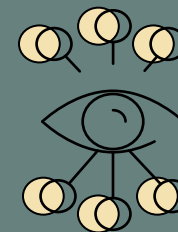
Mindre vognmand



Opstart af ordningen i praksis – hvilke ændringer er foretaget i systemet siden opstarten?

Siden ordningen blev sat i drift den 1. januar 2025, har Sund & Bælt løbende gennemført en række tekniske og systemmæssige forbedringer. Formålet har været at sikre stabil drift, høj datakvalitet og en ensartet oplevelse for alle brugere. Tidslinjen nedenfor giver et overblik over de vigtigste ændringer på systemsiden – fra de første analyser og fejlretninger i foråret til tekniske opdateringer og procesforbedringer hen over året. Den viser, hvordan systemet gradvist er blevet justeret i dataflow, kontrolsoftware og overvågningsmekanismer.





Samlet vurdering

- Vores vurdering er, at implementeringen af den kilometerbaserede vejafgift har været en kompleks og ambitiøs opgave, som overordnet blev gennemført rettidigt og med en høj grad af teknisk succes. Sund & Bælt lykkedes med at etablere en landsdækkende ordning på kort tid, i tæt samspil med udbydere og myndigheder – en betydelig organisatorisk præstation.
- De første måneder efter lanceringen var præget af leverings- og installationsudfordringer, som gjorde opstarten krævende for både vognmænd og udbydere. En væsentlig del af forklaringen var, at mange vognmænd bestilte deres bokse sent, mens nogle udbydere undervurderede efterspørgslen – dels som følge af de sene bestillinger, dels fordi de af kommercielle hensyn ønskede at begrænse risikoen for at ligge inde med store lagre. Kombineret med lange leveringstider på bokse betød det, at flere vognmænd først kom sent i gang med installationen og i en periode måtte anvende vejafgiftsbilletter som midlertidig løsning.
- Set i bakspejlet vurderer vi, at en indkøringsperiode uden sanktioner kunne have reduceret usikkerheden i opstartsfasen. Afgiften skulle fortsat opkræves, men i en afgrænset periode kunne fejl og mangler håndteres gennem opfølgning og kommunikation snarere end bøder. Det ville have givet aktørerne bedre mulighed for at identificere og afhjælpe tekniske udfordringer og dermed styrket tilliden til systemet i den efterfølgende drift.

Hvor meget fylder det nu hos interviewpersonerne?



Forskellige forudsætninger i opstarten gav varierende opstartsoplevelser for både større, mindre og udenlandske vognmænd



Systemet gik i gang som planlagt, men behov for indkøringsperiode er et stort ønske blandt alle aktører



Systemet fungerer for de fleste, men usikkerhed om fejl på bokse og boksdato skaber ønske om mulighed for efterbetaling af vejafgifter og differentierede bødesatser, der afspejler forseelsens karakter.

Perspektivering

I hvilken kontekst skal opstarten ses?

- **Politisk besluttet og tidsfastsat implementering:** Ordningen blev gennemført efter et politisk forlig med faste klimamål og en ambitiøs tidsplan. Den 1. januar 2025 var den politiske deadline.
- **En ny organisatorisk konstruktion:** Sund & Bælt skulle på kort tid etablere en helt ny funktion som vejafgiftsopkræver - med ansvar for både teknologi, kontrol og samarbejde med udbydere og myndigheder.
- **Et komplekst marked og teknologisk skifte:** Systemet bygger på EU's EETS-ramme og satellitbaseret opkrævning, hvilket krævede koordinering på tværs af flere aktører og teknologier, som ikke tidligere har været anvendt i Danmark.

Hvor bor udfordringerne?

- **Udbydernes kapacitet og timing:** Sene bestillinger fra vognmænd og nogle udbydernes ønske om at begrænse lagerbinding betød, at flere undervurderede efterspørgslen. Sammen med lange leveringstider gjorde det vanskeligt for mange at være klar til tiden, og var i perioder nødsaget til at købe vejafgiftsbilletter i stedet.
- **Varierende digital og administrativ modenhed hos vognmændene:** Store aktører havde dedikerede ressourcer til at håndtere opsætning, opfølgning og indsigelser – mindre vognmænd havde sjældent samme tekniske eller administrative kapacitet.
- **Kontrol og indsigelsesprocesser:** Den konsekvente håndhævelse fra dag ét og begrænset adgang til tekniske data har gjort det vanskeligt for brugerne at forstå og dokumentere fejl.

Daglig drift på vejene

Daglig drift på vejene

Efter den første implementering blev vejafgiften en del af transportbranchens daglige rutiner. For mange virksomheder kører systemet i baggrunden: chauffører holder øje med, at boksen er aktiv, og administrationen følger op på afregningerne. Når teknologien fungerer, beskrives ordningen som gennemsigtig og håndterbar. Men netop fordi systemet er så integreret i driften, bliver konsekvenserne desto større, når noget svigter.



Stabil hverdag med faste rutiner

Mange virksomheder oplever, at systemet overordnet set virker og hurtigt er blevet en del af hverdagen. Når bokse og apps lyser grønt, stemmer regningerne, og afregningen glider ind som en rutine på linje med andre faste opgaver. For flere er det en lettelse, at det i de fleste tilfælde "bare kører i baggrunden".

Samtidig understreger mange, at ordningen stiller nye krav til både chauffører og administration. Det er endnu en ting, der skal overvåges i en hverdag, hvor opmærksomheden allerede er spredt på køre-hviletid, kørsel og logistik. Konsekvensen er, at et enkelt glemt tjek eller manglende opmærksomhed kan føre til bøder, som hurtigt vokser til en økonomisk byrde.



Systemet registrerer korrekt, men små afvigelser kan fylde relativt meget

I det store hele fungerer registreringen stabilt, og langt de fleste kilometer bliver korrekt afregnet. Det skaber en positiv oplevelse af, at teknologien faktisk leverer som tiltænkt. Men når teknikken svigter, opleves konsekvenserne store i forhold til fejls karakter. Nogle oplever således at signaludfald, et løst kabel og dermed en enkelt dag uden registrering kan føre til bøder.

For større virksomheder bliver det en væsentlig ekstraomkostning, men som de ofte kan absorbere. For mindre vognmænd er situationen en anden: en enkelt bøde kan udligne fortjenesten på en hel tur – eller hele månedens overskud. Flere ønsker sig varsling tæt på hændelsen, som vil gøre det lettere at begrænse konsekvenserne.



Et internationalt perspektiv på den danske ordning

Langt de fleste oplever den danske ordning som stabil og forudsigelig, hvilket skaber tryghed i hverdagen. Set fra særligt vognmændenes side fremstår systemet dog mindre fleksibelt end i andre lande: I Tyskland kan fejl rettes op til 72 timer bagud, og bøderne er lavere ved enkeltstående udfald, mens Belgien omtales som 'nemt' og driftssikkert. Dermed opleves den danske som strammere og mindre tilgivende – især for udenlandske vognmænd. Konsekvensen er, at Danmark kan fremstå som et mere risikabelt land at køre i, hvor små fejl hurtigt kan udhule profitten.

Udbydere, der arbejder på tværs af lande, tegner et nuanceret billede. De bekræfter, at sanktionerne i Danmark er hyppigere og hårdere, men peger samtidig på, at det hænger sammen med et mere finmasket og velfungerende kontrolsystem, som simpelthen opdager flere fejl.

“År det virker, fungerer det egentlig fint –vi ser lange perioder, hvor vi ikke får bøder. Dog er det en ekstra opgave for chaufføren at kontrollere om boksen er aktiv..”

Større vognmand

“Billetsystemet fungerer langt hen ad vejen, men ruten der først foreslås, er ofte ikke logisk og det kan være bøvlet at tilføje punkter. Det gør det svært for vognmænd, særligt udenlandske, at benytte det effektivt.”

Brancheorganisation

“Chaufføren har i forvejen køre-hviletid, bykørsel og meget andet at holde styr på. Nu også en boks, der skal lyse grønt. Det er endnu en ting at huske i en travl hverdag.”

Større vognmand

“Vi ligger bevidst ruter uden om Danmark, hvis vi kan. Og har vi bare en enkelt levering i Danmark, så siger vi i dag nej tak. Det er ikke risikoen værd.”

Udenlandsk vognmænd

“Håndhævelsen i Danmark er meget konsekvent og fungerer godt – men det betyder også, at brugerne oftere får bøder, fordi alle fejl behandles ens. Der er mange kontrolportaler, og det er ganske enkelt lettere at få en bøde her end i andre lande.”

Udbyder



Samlet vurdering

- Vores vurdering er, at vejafgiftssystemet i dag er teknisk stabilt og fungerer som et velfungerende element i den daglige drift for langt de fleste aktører. Systemet har bidraget til en mere ensartet og transparent håndtering af afgifter, og mange virksomheder oplever, at det nu er integreret som en naturlig del af planlægningen og logistikken.
- Driften kræver dog fortsat et vist niveau af opmærksomhed og koordinering mellem chauffør, administration og udbyder. Særligt ved længere tekniske udfald eller manglende kontakt mellem udstyr og backend oplever brugerne en forsinket fejlmelding. Med fordel kan systemet på sigt udbygges med notifikationer i realtid - fx via app eller digital portal - så chauffør eller administration hurtigt kan reagere, genoprette signalet og undgå unødige afbrydelser i driften.
- Sammenlignet med andre europæiske systemer vurderer vi, at den danske model fremstår konsekvent, driftssikker og digitalt sammenhængende. Erfaringer fra bl.a. Tyskland og Belgien viser dog, at et efterbetalingsvindue på op til 72 timer kan give brugerne mulighed for at opdage og rette fejl, inden en bøde udstedes. Endvidere har disse lande en differentiering af bødesatser efter type af forseelse. Lignende greb vil med fordel kunne styrke proportionaliteten i håndhævelsen og tilliden til systemet uden at svække kontrolniveauet.

Hvor meget fylder det nu hos interviewpersonerne?



Systemet fungerer stabilt for de fleste aktører, og er for mange gledet ind som en rutine i hverdagen.

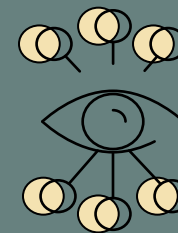


Små fejl opleves med store konsekvenser, særligt for mindre og udenlandske vognmænd, hvor en enkelt bøde kan tippe økonomien.



Sammenlignet med udlandet fremstår håndhævelsen i Danmark som mere konsekvent og mindre fleksibel, hvilket for nogle transportører skaber usikkerhed og kan påvirke deres incitament til at køre i Danmark.

*se forklaring på farverne i på side 16



Perspektivering

I hvilken kontekst skal den daglige drift ses?

- **Udfald på bokse:** Sund & Bælt beregner den mest sandsynlige rute og 'lukker den' i tilfælde af mindre udfald i GPS-punkter, fx ved kortere strømafbud på boksen eller manglende GPS-signal. En tidsmæssig tolerance er indbygget i kontrolsystemet. Har der været betaling fra boksen i en defineret periode før og efter kontrollidspunktet, udstedes ikke en bøde.
- **Boks er aktiv, men data fra udbyder mangler:** For at sikre at udbyderne har sendt data for betaling, går der op til fem dage, før en bøde udstedes. Sund & Bælt sammenkører kontroldata med udbyderne. Hvis boksen har været aktiv, men Sund & Bælt ikke har fået data fra udbyder, trækkes udbyder i sin godtgørelse, og vognmanden får ikke en bøde.
- **Fejl i indtastning og læsning af nummerplader:** Systemet er ændret for at fange specialtegn i nummerplader så vidt muligt. Udbyderne kigger på forbedring i deres systemer. Ved åbenlyse indtastningsfejl annulleres bøder.

Hvor bor udfordringerne?

- **Fejlmelding og reaktionstid:** Når fejl opstår – fx ved tab af signal eller kortvarige strømudfald – opdages de ofte først, når en bøde modtages. Det skaber frustration og ekstra arbejde for både brugere og udbydere. Sund & Bælt er i dialog med udbyderne om, at de med fordel kan sende flere og mere direkte notifikationer til kunderne. En tydeligere status i realtid vil kunne reducere unødvendige indsigelser og styrke tilliden til systemet.
- **Afhængighed af udbydernes data:** Sund & Bælt's rolle som statslig operatør afhænger af, at udbyderne leverer korrekte og rettidige data. For at undgå bøder som følge af forsinkede data venter Sund & Bælt op til fem dage med at udstede bøder, så udbyderne kan nå at aflevere betalingsoplysninger.

Afgift og afregning

Efter opstartsperioden oplever de fleste, at afgift og afregning kører stabilt. Valget af udbyderløsning giver typisk “én bil, én aftale, én regning”, og mange fremhæver, at prislogikken er gennemskuelig og let at indarbejde i prissætning og afstemning. Når teknikken spiller, er afregningen problemfri, og gap-closing løfter ofte de små udfald. Men fordi afregningen i høj grad er automatiseret, kan selv mindre afvigelser i opsætning, device-drift eller ruteangivelse forplante sig og skabe uforholdsmæssig irritation og ekstraarbejde – især for aktører med mindre administrative muskler.



Prisstrukturen er forståelig og gennemskuelig

I det store hele opleves logikken i differentieringen (km, co2-klasse og vægtklasse) som klar og rimelig, og de fleste kan uden større problemer indregne afgiften i deres priser mod kunden. Men der er niche-scenarier, hvor konsekvensen mærkes skævt fx ved tung bydistribution, korte kørsler på afgiftsbelagte strækninger og ældre biler bliver relativt dyrere. Større flåder håndterer det typisk fint, for mindre vognmænd og udenlandske aktører kan enkelte ture stadig tippe regnskabet, særligt hvor afgiften ikke kan viderefaktureres 1:1.



Afregningen er enkel via udbyder når opsætning og drift er stabil

For de fleste fungerer afregningen gnidningsfrit gennem udbydere – samlet faktura, godt overblik og begrænset administration. “En bil, én aftale, én regning” opleves som en klar fordel. Systemets gap-closing, der systemisk lukker kortvarige ‘huller’ i data, håndterer typisk små GPS-udfald og kortvarige strømudfald, så afregningen stadig matcher den faktisk kørte strækning. Men hvis der fx er rødt lys på enheden, en forkert opsætning eller et længere GPS-udfald, kan der opleves en uoverensstemmelse mellem kørsel og betaling. Ved længere eller gentagne udfald opleves gap-closing ikke som tilstrækkeligt. Brugerne efterlyser større transparens i, hvornår gap-closing er anvendt (fx markering i afregningsoversigter), så man kan verificere og lære af afvigelser. Billetbetaling virker, men mangel på mulighed for at gemme gentagne ruter gør processen mindre smidig – især for udenlandske chauffører med tilbagevendende ture.



Fakturakontrol og indsigelse er konsekvent

Interviewpersonerne anerkender, at fakturering og datavalidering kører stabilt, og at processerne er tydeligt beskrevet. For langt de fleste forløber afregningen uden udfordringer. Når der opstår afvigelser, efterlyses dog større gennemsigtighed i data og et tættere samarbejde mellem udbydere og Sund & Bælt om at identificere og lære af enkeltstående tekniske fejl.



Reglerne er klare nok, og vi følger dem. Gennemsigtighed i afregningen er afgørende for at vi kan viderekontere omkostningerne ”

Større vognmand



Det er svært at verificere afvigelser uden fælles data. Vi efterlyser mere gennemsigtighed mellem udbyder og Sund & Bælt. ”

Mindre vognmand



Vi hører om enheder, der lyser grønt ifølge chaufføren, mens data tyder på udfald – vi mangler under alle omstændigheder en fælles indsigt i, hvor fejlen ligger. ”

Brancheorganisation



Når enheden er sat rigtigt op, får kunden et godt overblik via samlet afregning og data. ”

Udbyder



Afgift og afregning

Bruttoindtægter fra km-vejafgift i 2025 forventes at lande tæt på den politiske ramme:



Der er fra 1. januar 2025 - 31. august 2025 kørt **1,3 mia. km** i Danmark på afgiftspligtige veje



I denne periode er der betalt **vejafgift for 1,3 mia. kr.**



Det indikerer, at bruttoopkrævningen for hele **2025 vil lande omkring 2,0 mia. kr.**, afhængigt af Q4. Den politisk forudsatte brutto-ramme er **2,15 mia. kr. i 2025¹**



Afgiften ser således ud til at lande omkring det politisk forventede brutto-niveau for 2025

Andelen af klager over opkrævede vejafgifter var størst i indkøringsperioden

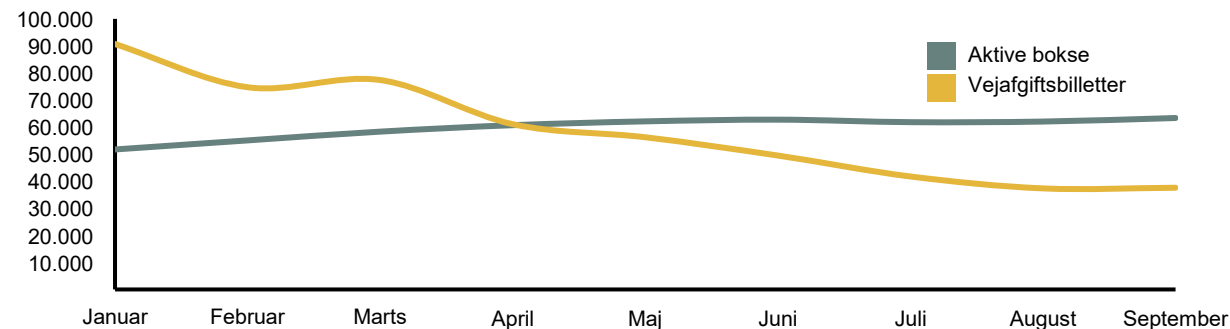


Fra 1. januar til og med september 2025 er der modtaget **79 klager over opkrævede vejafgifter fra i alt 51 forskellige klagerere***



Godt **50% af disse klager er modtaget i årets første kvartal** og understøtter dermed billedet af de største udfordringer ift. beregning og betaling af vejafgift fandt sted i indkøringsperioden.

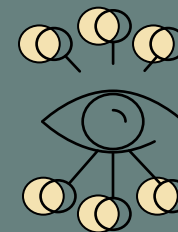
Flere og flere bokse kommer i drift samtidig med at der købes færre vejafgiftsbilletter



Af grafen fremgår det, at antallet af aktive bokse er steget siden januar, mens andelen af vejafgiftsbilletter er faldet. Det understøtter billedet af, at mange gradvist har tilpasset sig den nye virkelighed, i takt med at flere har fået installeret bokse og færre har behov for billetter.

Kilde: Sund & Bælt

*Ud af de 79 klager er 54 sendt til behandling i Vejdirektoratet. Der er modtaget afgørelse på 25 af disse – der er ikke givet medhold i nogen af de afgjorte sager.



Samlet vurdering

- Vores vurdering er at systemet opleves som velfungerende og relativt uproblematisk. Prislogikken er gennemskuelig, afregning via udbydere kører smidigt med lav administration, og kontrol/afstemning er konsistent. For de fleste er afgift og afregning blevet en stabil del af driften med en lav løbende administrationsbyrde.
- Dette understøttes af data, der viser at en overvejende andel af klager over afgifter faldt i begyndelsen af året. Yderligere at flere og flere kobler sig på 'normal drift' i og med at andelen af aktive bokse stiger og andelen af købte vejafgiftsbilletter falder
- For 'udsatte' aktører – særligt mindre og mindre udenlandske aktører samt nichekørsler kan det være sværere at gennemskue afregningen. Det er også særligt disse, der benytter sig af vejafgiftsbilletten, som de ligeledes finder vanskelig at bruge. Oplevelsen af tillid og effektivitet knytter sig således tæt til graden af datagennemsigthed og den oplevede brugervenlighed i de daglige processer.

Hvor meget fylder det nu hos interviewpersonerne?



Prisstrukturen er klar og håndterbar, men visse kørsler rammer relativt hårdt – især for mindre og mindre udenlandske vognmænd.



Afregningen er enkel via udbyder, men afhænger af korrekt opsætning og stabil drift på bokse. Små udfald håndteres, mens længere afvigelser skaber lidt friktion.



Fakturakontrol og afstemning opleves konsekvent og velfungerende, men det opleves svært at gennemskue årsag ved afvigelser, og der ønskes mere datagennemsigthed og fælles fejlanalyse.

Perspektivering

I hvilken kontekst skal den daglige drift ses?

- Prisstrukturen fremgår af loven og afhænger af køretøjets vægt- og CO2-klasse. Afgiften er 50% højere i miljøzoner.
- Udbyderne har en kommerciel interesse i at levere udstyr af høj kvalitet og levere en høj kundeservice, herunder retvisende fakturaer og notifikationer ved udfald.

Hvor bor udfordringerne?

- Prisstrukturen opleves grundlæggende klar, og udfordringerne ved bestemte kørsler (tung bydistribution, korte hop, ældre materiel) udspringer af den politisk fastlagte model snarere end af driften. Oplevelsen ligger derfor primært hos lovgivende rammesættere.
- Afregningen kører som hovedregel gnidningsfrit via udbydere, og de fleste udfordringer opstår i snitfladen mellem udbydernes enheder/dataflow og vognmændenes opsætning/drift (personificering, strøm, GPS). Biletløsningens manglende rute-gemning ligger derimod hos Sund & Bælt.
- Verificering af afvigelser er uigennemsigtig, fordi data og forklaringer på tværs af udbydere og Sund & Bælt ikke er let tilgængelige; udfordringen bor dermed i koordinationen og datatransparensen mellem aktørerne

Bøder og indsigelsesprocesser

Ordningen opleves i stigende grad som mere velfungerende, og flere tiltag peger i en positiv retning: indsigelsesmaterialet er blevet tydeligere, proaktive varsler fra en udbyder om lavt batteri, rødt lys og manglende transaktioner, og sagsmængderne i indsigelsesflowet er faldet med hurtigere svar. Samtidig efterspørges mere “her-og-nu”-advisering fra udbydere, klarere forklaringer i bødebrev og en mere gradueret praksis i henhold til bødestørrelser.



Bødestørrelser og serier

Grundlogikken i at sanktionere manglende betaling accepteres bredt blandt interviewpersonerne, men flere oplever, at niveauet rammer uforholdsmæssigt hårdt ved tekniske eller menneskelige fejl (fx kortvarige strøm- eller GPS-udfald, tastefejl). Når fejl opdages sent, kan en enkelt årsag udløse flere bøder i træk, uden at vognmanden nødvendigvis er opmærksom på det. Store flåder har reduceret antallet af bøder gennem interne kontroller, mens mindre – både danske og udenlandske - aktører kan opleve, at selv få hændelser tipper økonomien. Det skaber usikkerhed blandt vognmændene, som forstærkes af, at bøderne typisk først dukker op 10-14 dage senere, så hverken chauffør eller virksomhed kan lære af fejlen. Mange peger derfor på behovet for en mere gradueret praksis - fx mulighed for efterbetaling inden for et 72-timers vindue samt lempeligere bøder ved uagtsomme fejl.



Begrundelser og læringer

De fleste anerkender, at indsigelsesmateriale er blevet bedre, men efterlyser samme klarhed i selve bødebrevet: hvad var fejlen (manglende strøm, signaludfald, nummerplade fejllæsning), og hvilke data ligger til grund? Uden konkrete og gennemskuelige forklaringer er det svært at korrigere adfærd og undgå gentagelser. Større flåder kan ofte rekonstruere forløb, men mindre aktører mangler datagrundlag og bruger uforholdsmæssigt meget tid på at finde årsagen.



Tidlig varsling og forebyggelse

En udbyder varsler nu lavt batteri, rødt lys og manglende transaktioner, hvilket opleves som klart skadesbegrænsende. Mange efterspørger dog “her-og-nu-advisering” frem for varsler med flere dages forsinkelse. Store flåder bygger egne overvågninger og efterspørger API-adgang, mens mindre aktører må støtte sig til standardadvarsler. Kortvarige og plausibelt forklarlige udfald kan stadig udløse bøder - noget, mange mener kunne afhjælpes med større gennemsigthed i data.



Indsigelsesflowet og ensartethed

Interviewpersonerne oplever markant færre sager og hurtigere sagsbehandling end i opstartsperioden. Samtidig peger mange på behovet for et mere overskueligt og ensartet indsigelsesflow – med samlet overblik over relaterede sager, mere ens afgørelser i lignende tilfælde og tydeligere status på, hvem der ejer sagen. Særligt mindre og udenlandske aktører oplever processen som ressourcekrævende. Flere foreslår enklere løsninger for lejlighedskørsel – fx mulighed for billetkøb via tankkort og fleksibel efterregulering – som en måde at forebygge unødige sager og aflaste systemet.

“Vi gjorde alting rigtigt, men fik bøder for tre ture i træk. Jeg ved stadig ikke hvorfor. Det skaber usikkerhed, for vi kan ikke se, hvor fejlen ligger.”

Udenlandsk vognmand

“For en lille butik som vores er 9.000 kr. i bøde mange penge. Vi tjener ikke det på en enkelt tur. Får man flere i træk, kan det tippe økonomien, og man ligger søvnløs over, hvornår den næste kommer.”

Mindre vognmand

“Den bøde jeg fik i morges, var fra den 18. – 11 dage siden. Der var ingen forvarsling. Boksen havde virket alle andre dage. Det gør det svært at finde ud af, hvad der gik galt.”

Større vognmand

“Vi efterspørger realtidsadvisering, så man undgår flere bøder for samme fejl [...]. Bedre fjernadgang til boksstatus og mere sikkerhed for data, som vi kender det fra køre-hviletidssystemer.”

Brancheorganisation



Bøder fra et dataperspektiv

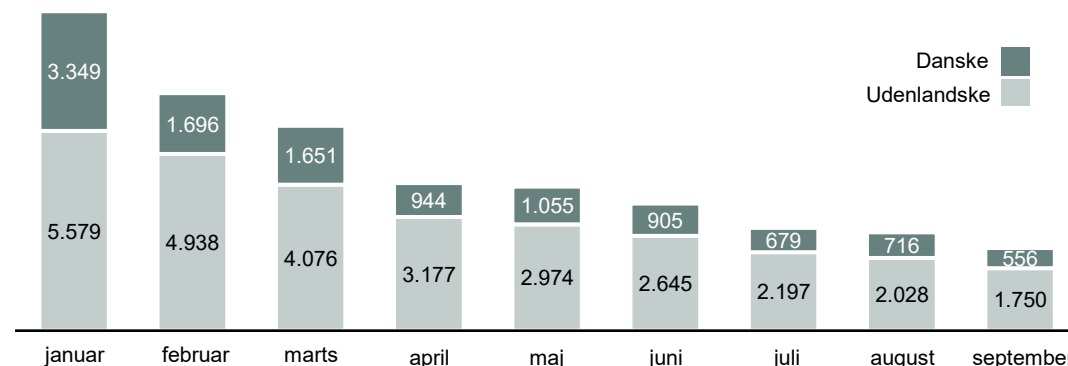
Data viser, at bødeområdet gradvist er stabiliseret efter opstarten af ordningen. Ordningen har kørt sig ind, og antallet af udstedte bøder er faldet markant over tid, hvilket understøtter interviewpersonernes oplevelse af, at ordningen nu fungerer mere stabilt og retvisende.

Bøder rammer både danske og udenlandske vognmænd, men data peger på forskelle mellem udbydere: BroBizz' kundegruppe ligger markant lavere i bøder pr. kørt kilometer end ØresundPAY og Telepass. Det kan have flere årsager fx forskelle i kundesammensætning, boks kvalitet, onboarding-tidspunkt, implementering af notifikationer og driftsrutiner. Alle udbydere er EETS-godkendte og lever dermed op til de tekniske kvalitetskrav.



Udviklingen i antal bøder

Til og med september 2025 er der i alt udstedt 45.657 bøder (30 pct. til danske vognmænd og 70 pct. til udenlandske). Heraf er 4.742 bøder efterfølgende er annulleret. I nedenstående vises udviklingen i antallet af bøder fordelt på danske og udenlandske vognmænd.



Kilder: Data på bøder er fra Sund & Bælt – tallene kan være ændret en smule med bagudrettet effekt.

Bøder pr. km fordelt på de tre udbydere



For ØresundPays kundegruppe gælder det, at der i gennemsnit pålægges én bøde per 86.217 kørte kilometer.



For Brobizz' kundegruppe gælder det, at der i gennemsnit pålægges én bøde per 237.159 kørte kilometer



For Telepass' kundegruppe gælder det, at der i gennemsnit pålægges én bøde per 76.989 kørte kilometer

Indsigelser fra et dataperspektiv

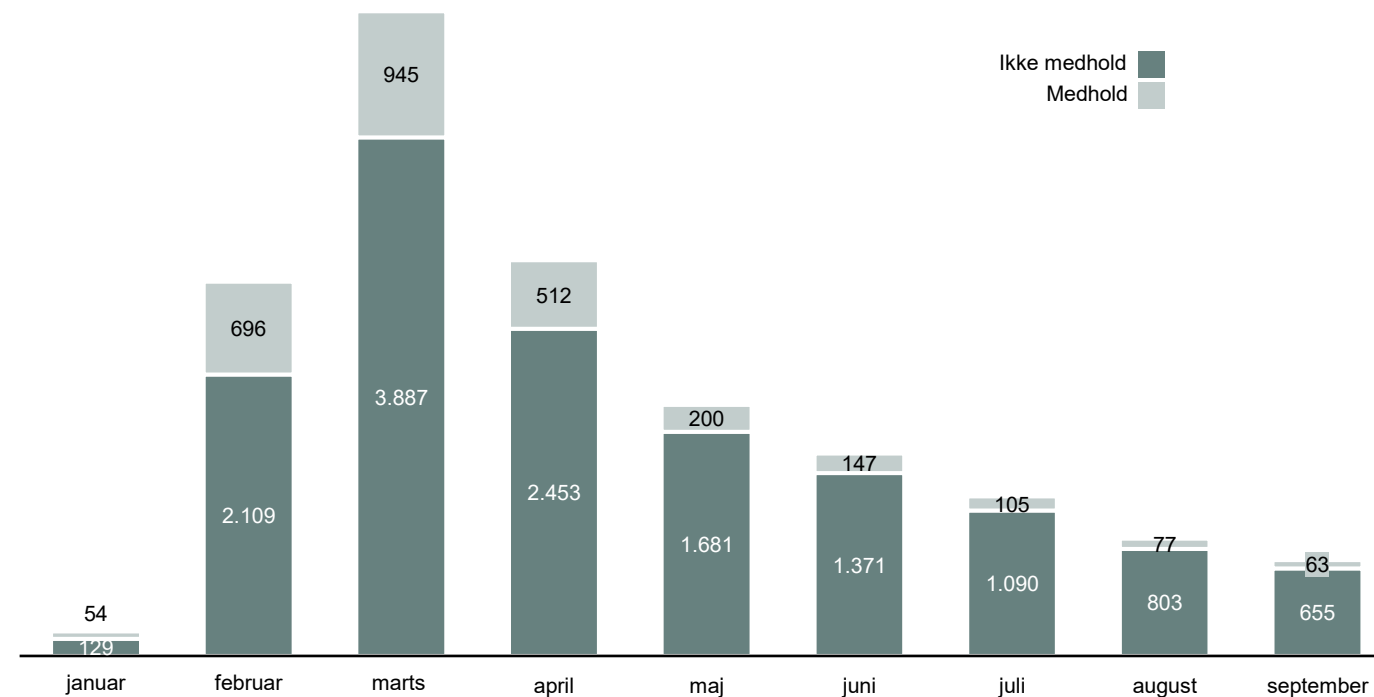
Data viser, at antallet af indsigelser er faldet markant siden opstarten af ordningen. Systemet er gradvist blevet mere stabilt, og sagsbehandlingstiden er forkortet. Det understøtter interviewpersonernes oplevelse af, at området nu fungerer mere effektivt og ensartet.

Omkring 15 % af de behandlede sager ender med medhold, mens 80 % ikke får medhold. De resterende ca. 5 % er enten ubehandlede eller annullerede. Det viser, at fejl stadig forekommer men i faldende omfang.

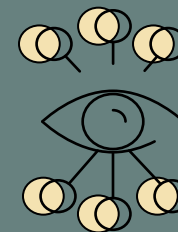
Mindre og udenlandske aktører oplever fortsat, at indsigelsesprocessen kan være ressourcekrævende, og at der mangler bedre overblik og tydelig status på sager. En enklere løsning for lejlighedskørsel – fx billetkøb via tankkort og fleksibel efterregulering – nævnes som en måde at forebygge unødige sager og aflaste systemet.



Udviklingen i indsigelser med medhold og ikke medhold



Kilder: Data på indsigelser er fra Færdselsstyrelsen – tallene kan være ændret en smule med bagudrettet effekt



Samlet vurdering

- Vores vurdering er, at bøde- og indsigelsesområdet nu er kørt ind og fungerer stabilt med faldende niveauer for både bøder og indsigelser. Den oplevede kvalitet afhænger især af proportionalitet ved kortvarige og uagtsomme fejl, tydelige begrundelser i sagerne samt varsling tæt på hændelsen. Flowet for indsigelser er forbedret, men mindre og udenlandske aktører efterspørger fortsat bedre overblik og en enklere billetløsning
- Data understøtter vurderingen af, at området nu fungerer langt mere stabilt, idet at andelen af både bøder og indsigelser har været størst i indkøringsperioden. Endvidere at bøder rammer både danske og udenlandske vognmænd efter hensigten.
- Vi vurderer, at der vil være væsentlige fordele ved at finjustere området yderligere - fx gennem differentierede bødestørrelser ved kortvarige fejl, mere tydelige og datadrevne forklaringer, styrket varsling tæt på hændelsen samt et mere smidigt indsigelses- og billetflow. Dette vil styrke tillid, læring og effektivitet uden at ændre den grundlæggende model, som overordnet fungerer efter hensigten.

Hvor meget fylder det nu hos interessenterne?



Sanktioner accepteres og bidrager til efterlevelse, men ved kortvarige fejl kan sene opdagelser udløse serier af bøder og økonomisk pres – især for de mindre/udenlandske aktører



Begrundelser og læring er styrket via bedre indsigelsesmateriale, men klarhed i selve bødebrevet (hvad gik galt og hvilket datagrundlag) efterlyses fortsat



Varslinger om lavt batteri/rødt lys og manglende transaktioner begrænser skader, men "her-og-nu" advisering og robust API-adgang efterlyses, så fejl stoppes ved første passage og kortvarige, plausibelt forklarlige udfald ikke udløser bøder



Indsigelsesflowet er forbedret med færre sager og hurtigere svar, men der efterlyses stadig mere ensartet praksis og samlet sagsoversigt

Perspektivering

Adgang til real-time data fra udbydere: Der er ikke "real-time" adgang endnu, fordi det skal være både teknisk stabilt og forsvarligt. Det er ikke fordi, man ikke vil – men fordi real-time kræver høj datasikkerhed og stabilitet på tværs af mange enheder. Derfor rulles det gradvist ud.

Nedbragt sagsbehandlingstid: I begyndelsen oplevede man en meget lang sagsbehandlingstid på bøder og indsigelser grundet det højere antal af bøder. Denne sagsbehandlingstid er med det faldende antal bøder nedjusteret væsentligt.

Hvor bor udfordringerne?

- Ensartetheden i bødestørrelser og seriebøder udspringer af den politisk fastlagte sanktionsmodel og håndhævelsen hos Færdselsstyrelsen. Praksis på dette område ligger derfor primært hos lovgivere og bødeudstedende myndighed.
- Forklaringer i bødesagerne fungerer bedre end i opstarten, men transparensen i form af mere konkrete årssagsforklaringer understøttet af data er fortsat udfordret i snitfladen mellem udbydernes OBU/app-data og Sund & Bælts sagsklargøring, fordi data og forklaringer på tværs af aktørerne ikke er let tilgængelige. Udfordringen bor dermed i koordinationen og datatransparensen mellem aktørerne
- Varsling og forebyggelse forbedres løbende og ligger hos udbydere (notifikationer, API'er) ud mod vognmændenes flådesystemer.

Tak.

Implement Consulting Group