Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

ÅRSBERETNING

2025

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Januar 2026

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnsformandens forord..... 3

2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet..... 4

3. Ankenævnets etablering og baggrund..... 5

4. Ankenævnets virksomhed / sagsbehandling i sekretariatet..... 6

5. Udvalgte afgørelser..... 8

6. Statistiske oplysninger / efterlevelsesprocent..... 21

1. Nævnsformandens forord:

Dette er ankenævnets syttende årsberetning.

Ankenævnets sekretariat oprettede 534 klagesager i 2025, hvilket var en forøgelse på 10% i forhold til året før, der havde en stigning i sagsmængden på 27% i forhold til 2023.

Ankenævnet afgjorde 206 sager på sine seks nævnsmøder i 2025, hvilket i forhold til 2024 var en vækst på knapt 7%.

Nævnssagerne kan læses på hjemmesiden www.abtm.dk, hvor de er offentliggjort i anonymiseret form. En mere detaljeret gennemgang af udvalgte sagstyper kan læses på de efterfølgende sider.

Udover de 206 afgjorte nævnssager afsluttede sekretariatet 308 sager som følge af klagerens eller trafikvirksomhedens beslutning om at frafalde sagen. Sagernes resultat fordelt på de respektive trafikvirksomheder fremgår af statistikafsnittet fra side 21 og frem.

I den forrige årsberetning nævnte jeg, at der med indførelsen af det elektroniske swipe i DSB-appen og Rejsekort-appen sker den ændring, at kunden skal have swipet sit check ind inden påstigning på transportmidlet. Dette er for bussers vedkommende nyt, idet kunder med det fysiske Rejsekort først skal checke ind på udstyret oppe i bussen. Ankenævnet har i 2025 afgjort de første sager om swipe i app, hvor vi fastslog, at informationen ikke var tilstrækkelig tydelig. Dette medførte, at appsene blev ændret, så det nu står anført dér, hvor kunden skal swipe sit check ind, og at swipe skal ske inden påstigning på transportmidlet. Ankenævnet har dermed endnu engang været en faktor i bestræbelserne på at gøre kollektiv transport mere transparent og tilgængeligt for kunderne.

Afgørelserne om swipe i app gennemgås på side 8.

Det fysiske Rejsekort udfases i 2026 og erstattes af et andet fysisk kort, Basiskort, der skal checkes ind og ud ved hver på- og afstigning. Tiden vil vise, om dette medfører nye klagesager til ankenævnet, men al erfaring tyder på det, særligt i den indledende fase, hvor kunderne skal vænne sig til nye produkter.

God læselyst!
Dommer Lone Bach Nielsen
Formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2025

Nævnsformand:

Dommer Lone Bach Nielsen

Medlemmer udpeget af udbydere af kollektiv transport inden for bus, tog og Metro:

Dorte Lundqvist Bang (DSB)
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg indtil 1. marts 2025
Dorthe Thorup fra 1. marts 2025
Vibeke Myrtue Jensen indtil 1. marts 2025
Nikola Kiørboe fra 1. marts 2025
Rolf Høyman Olsen (suppleant)

Sekretariat:

Betina Johansen	(sekretariatschef)
Louise Worre Beuchert	(juridisk sagsbehandler) indtil 1. marts 2025
Thomas Brask Tafdrup	(chefkonsulent, sagsbehandler) fra 1. februar 2025

3. Ankenævnets etablering og baggrund

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet (nu Forbrugerrådet Tænk) og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

Forbrugerrådet Tænk og de tilsluttede trafikvirksomheder har nedsat et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatschefen. Ankenævnet tegnes af forretningsudvalget. Forretningsordenen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2024 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

GoCollective, Drewsensvej 1A, 8600 Silkeborg,

Metroselskabet I/S, Metrovej 5, 2300 København S,

Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Amts Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

Mobilitetsselskabet Movia, Hanne Varmings Plads 4, 2500 Valby,

Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

Hovedstadens Letbane, Metrovej 5, 2300 København S

4. Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog, metro og letbane. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, der ikke er tilsluttet ankenævnet. Det afgørende er, at der er tale om kollektiv transport, dvs. med offentlig adgang, der kører efter en køreplan.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikvirksomheden uden at have opnået en for klageren tilfredsstillende løsning.

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det koster et gebyr på 160 kr. at klage, hvis dét beløb, man klager over, er på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre, eller angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis man selv frafalder klagen, inden den er behandlet af ankenævnet.

Sagsbehandling i sekretariatet

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikvirksomheden. Trafikvirksomheden skal stoppe opkrævningen af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Sekretariatet sender trafikvirksomhedens svar til klageren, der kan komme med yderligere bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om flere kommentarer og oplysninger.

Hvis der i en lignende sagstype foreligger nævnspraksis, henleder sekretariatet klagerens og indklagedes opmærksomhed herpå, så parten kan tage stilling til, om klagesagen ønskes fortsat eller skal frafaldes.

Sekretariatet udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser, som sendes til nævnsmedlemmerne inden nævnsmødet sammen med sagens øvrige bilag.

Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle fem nævnsmedlemmer. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelser er skriftlige og bliver sendt til parterne. Hvis klageren får helt eller delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en trafikvirksomhed ikke får medhold, skal virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på enten 10.000 kr. og 12.500 kr. inkl. moms.

Offentliggørelse

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

Ankenævnet skal føre en liste over trafikvirksomheder, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om forholdet. Oplysninger om trafikvirksomhedens navn tages af listen efter 12 måneder.

Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Klagerne fik medhold i ankenævnet

Som nævnt blev der afgjort 5 sager – den ene med stemmerne 3-2, hvori ankenævnet gav klageren medhold i klagen. Nedenfor redegøres der kort for, hvad sagerne drejede sig om.

Sag nr. 24-0265 blev afgjort med 3 stemmer mod 2 for at frafalde kontrolafgiften, der var udstedt til klagerens søn for at rejse på en mobilbillet, som klageren havde købt i sin billet-app og videresendt til sønnen, der ikke var i stand til at købe en billet på egen hånd. Ankenævnet fandt, at der trods det klare forbud mod at rejse på videresendte anonyme mobilbilletter, havde foreligget helt særlige omstændigheder grundet sønnens mentale udfordringer, der gjorde, at billetten ansås for gyldig rejsehjemmel.

Sag nr. 25-0127 handlede om en kontrolafgift udstedt på en busrejse i Aarhus med Midttrafik, hvor kontrolløren havde noteret, at klageren var siddende i bussen ved kontrollørens påstigning. Klageren gjorde på sin side gældende at været steget på ved samme stop som kontrolløren, der stod med ryggen til, og ikke så klageren stige ombord. Ankenævnet traf i første omgang afgørelse om, at Midttrafik skulle frafalde kontrolafgiften, da loggen fra passagertællesystemet viste, at klageren checkede ind ét sekund inden, den første påstigning fandt sted. Midttrafik begærende afgørelsen genoptaget med den begrundelse, at der kun var registreret én påstigende passager ved stoppestedet, og at én passager, der ikke var klageren, havde checket ind ved dette stoppested.

Ankenævnet stadfæstede sin afgørelse og udtalte:

> ”Ankenævnet finder, at de nye oplysninger i sagen vedrørende en anden passagers indcheckning på Rejsekort ved stoppestedet, Emil Vetts Passage, ikke kan tillægges afgørende betydning, da bussens passagertællesystem kun kan registrere antallet af passagerer, der stiger på, og ikke hvem disse passagerer er.
>
> Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at den anden passager også kunne have været ombord på bussen allerede ved ankomst til stoppestedet, Emil Vetts Passage, og først have checket sit Rejsekort ind, da der kom billetkontrol ombord, hvilket er netop sådan, som Midttrafik mener, at klageren har handlet i situationen. Dette efterlader muligheden for, at klagerens påstigning rent faktisk fandt sted ved stoppestedet Emil Vetts Passage, hvorfra han havde gyldig rejsehjemmel.
>
> Klageren oplyste allerede i sin oprindelige klage til Midttrafik at være steget på via bagdøren efter kontrolløren i linje 18 ved stoppestedet, Emil Vetts Passage, mens kontrolløren havde noteret, at klageren var siddende i bussen, samt at klageren checkede ind i Rejsekort-appen under billetkontrollen, hvilket ikke kunne have været tilfældet, da klageren checkede ind kl. 15:01:39, og første påstigning ved stoppestedet ifølge passagertællesystemet fandt sted kl. 15:01:40.
>
> På trods af disse uoverensstemmelser undlod Midttrafik at sende sagen i høring hos de pågældende kontrollører. Ankenævnet bemærker, at hvis Midttrafik med det samme havde sendt sagen i høring hos kontrollørerne, ville de sandsynligvis have kunnet huske episoden og dermed have bidraget med yderligere detaljer til sagens oplysning, fx hvem de observerede

stige på bussen ved stoppestedet, Emil Vetts Passage, da de loggede data ikke entydigt viser dette. Ankenævnet finder med disse præciseringer imidlertid fortsat grundlag for at fastholde ankenævnet afgørelsen af 20. august 2025."

Som omtalt i forordene til denne årsberetning fastslog ankenævnet, at information i Rejsekort-appen om at checke ind inden påstigning på bussen ikke var tydelig nok i appens oprindelige udformning:

Dette indebar, at sag nr. 25-0113 blev afgjort til fordel for klageren, der ikke havde swipet korrekt før sin påstigning på bussen. Sagen var den, at klageren hidtil havde benyttet et fysisk Rejsekort, der checkes ind oppe i bussen, men på den omhandlede dag var saldoen lav, så han benyttede Rejsekort-appen, hvilket han kun havde gjort én gang før. Klageren regnede med at kunne checke ind i appen efter påstigning, som han kunne med det fysiske Rejsekort, og checkede ind 1 sekund efter, at bussen forlod stoppestedet, men blev pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte:

"Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind med Rejsekort som app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. Der er således med Rejsekort-appen sket den væsentlige ændring i forhold til det fysiske Rejsekort, at check ind skal ske, inden kunden stiger om bord på bussen, hvorimod check ind på det fysiske Rejsekort foretages oppe i bussen på rejsekortudstyret. Der skal i forbrugerforhold gives tydelige oplysninger til forbrugeren om væsentlige og byrdefulde vilkår. Ankenævnet finder, at det nye vilkår for brug af Rejsekort som app er byrdefuldt, når konsekvensen af ikke at have swipet i tide kan være en kontrolafgift på 1.000 kr. Det er derfor ankenævnets opfattelse, at oplysningen til kunderne om, at de skal swipe deres check ind i Rejsekort-appen inden påstigning, er en vigtig og nødvendig oplysning for, at kunden kan sikre sig at have gyldig

rejsehjemmel til rejsen. Derfor bør informationen om at swipe inden påstigningen gives tydeligere end tilfældet er nu, og bør gives som det første, når kunden åbner Rejsekort-appen for at swipe. I stedet for den vigtige information om at swipe inden påstigning, bruges pladsen til et piktogram af nogle bygninger. Det er ankenævnets opfattelse, at der ikke umiddelbart er nogen særlig begrundelse for denne prioritering af informationen til kunden. Som den nuværende udformning af appen er, er informationen om at swipe før påstigningen kun tilgængelig for kunden, når kunden aktivt vælger at klikke på de tre streger øverst til venstre, og derefter aktivt vælger underpunktet "Sådan virker det". Rejsekort-appen anvendes allerede af mange kunder, og selskaberne bag Rejsekort-appen ønsker at antallet øges. Ankenævnet modtager stadigt flere klager over kontrolafgifter, der er udstedt grundet manglende swipe i Rejsekort-appen inden påstigning. Ankenævnet tager dette som udtryk for, at kunderne ikke får tilstrækkelig tydelig information om at swipe inden påstigningen ved brug af appen. Klageren swipede sit check ind 1 sekund efter, at bussen havde forladt stoppestedet og dermed blev kontrolafgiften i situationen pålagt med rette. Men som følge af det anførte om den manglende information i Rejsekort-appen om kravet om check ind inden påstigning, finder ankenævnet, at Movia efterfølgende skulle have foretaget en konkret vurdering af sagen, herunder klagerens manglende erfaring med Rejsekort-appen samt hans historik med det fysiske Rejsekort, og derefter frafaldet kontrolafgiften. Ankenævnet bemærker, at såfremt klageren havde rejst med sit fysiske Rejsekort, ville hans check ind have været registreret rettidigt, da han ifølge det oplyste foretog check ind 1 sekund efter bussens afgang, og inden han havde taget plads i bussen. En generel omgåelsesrisiko imødegås ved en tydeligere forbrugerinformation. Der er desuden ikke risiko for konkret omgåelse, da klageren nu er vidende om, at check ind i Rejsekort-appen skal ske inden påstigning. Ankenævnet bemærker, at Midttrafik informerer kunderne ved mærkater uden på bussen om, at check ind i den nye Rejsekort app skal ske ved at swipe inden påstigning."

I sag nr. 24-0430 konstaterede ankenævnet også, at oplysningerne om at swipe inden påstigning ikke var tydelige nok, men da klageren først checkede ind 21 sekunder efter kontrollørens påstigning, var dette for sent (idet det også ville have været for sent på et fysisk Rejsekort), og ankenævnet fastholdt kontrolafgiften med den bemærkning, at informationen dog ikke var tydeligt nok.

Herefter blev appen ændret, så det nu står oplyst på forsiden, at man skal swipe sit check ind inden påstigning (orange pil indsat):

Sag nr. 24-0349 vedrørte en turist, der havde læst på *Visit Copenhagen*, at man kan kunne købe billetter om bord på Movias Havnebusser.

Klageren oplyste, at hun i forbindelse med påstigning havde spurgt kontrolløren, der stod ude på dækket, om at købe billet, og denne havde bedt hende stige om bord og vente. Klageren havde derpå sat sig ind i kabinen, men da kontrolløren efter afgang kom hen til klageren, blev hun pålagt en kontrolafgift for ikke at have nogen billet.

Ankenævnet udtalte:

> "Det fremgår af DOT's hjemmeside og af Movias oplysninger, at kontantbilletter kan købes om bord, og Movia har præciseret, at billetter sælges lige inden for døren til passagersektionen ved trapperne op til styrehuset. Det er ikke oplyst, hvorledes dette er skiltet til passagerne. Ankenævnet finder klageren oplysninger om hændelsesforløbet lige så sandsynlige som Movias, hvorfor det ikke kan afvises, at klageren tog plads, udelukkende fordi kontrolløren havde bedt dem blive om bord. Kontrollørens oplysning om, at klageren ikke var i færd med at købe billet, modsiger ikke klagerens version af forløbet, idet hun afventede svar på, hvordan de kunne købe billet.
>
> Den omstændighed, at det står anført på stoppestedet, at billet kan købes på DOT-appen, kan ikke betragtes som en oplysning om, at billetten kun kan købes dér. Der er også mulighed for køb af billet om bord.
>
> Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder, finder ankenævnet, at kontrolløren ved klagerens henvendelse om køb af billetter burde have vejledt hende om at købe billet, der hvor salget foregår.
>
> Herefter finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften til klageren skal frafaldes."
>
> Movia blev pålagt at betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

I sag nr. 24-0305 havde klageren købt sin billet i en DSB-automat, hvor han ikke fik mulighed for at vælge sin destination, der var et busstoppested i Lyngby, fordi man kun kan vælge togstationer i DSB's automater. Derfor valgte han Lyngby, hvilket dog gav ham en zone for lidt i forhold til der, hvor stoppestedet var beliggende i Lyngby. Han blev efterfølgende pålagt en kontrolafgift om bord på bussen for at have for få zoner, da han blev kontrolleret. Dette klagede han over til ankenævnet, som annullerede kontrolafgiften, fordi klageren var blevet kontrolleret, mens bussen stadig befandt sig inden for billettens zoner, og kunne være stået af ved det næste stoppested. Nævnet pålagde Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet.

-o0o-

MANGLENDE SWIPE I APP INDEN PÅSTIGNING

Som nævnt ovenfor blev informationen om at swipe check ind inden påstigning tydeliggjort efter ankenævnets anvisninger.

På trods af denne nye information modtager ankenævnet imidlertid fortsat mange klager over kontrolafgifter på baggrund af manglende swipe i appen inden påstigning. Kunderne oplyser, at de enten regner med at kunne swipe oppe i bussen som med det fysiske Rejsekort, eller at de er i færd med at swipe deres check ind, mens de stiger på transportmidlet, og derfor kan vise et gennemført check ind ved en efterfølgende kontrol.

Ankenævnet har i 3 sager vedrørende DSB-appen og i 16 sager vedrørende Rejsekort-appen statueret, at denne kundeadfærd ikke er i overensstemmelse med kravene i de Fælles landsdækkende rejseregler eller oplysningerne i appsene om at swipe inden påstigning, og har fastholdt kontrolafgifterne.

Fx i sag nr. 25-0331 hvor klageren først swipede sit check ind 13 sekunder efter bussens afgang. Ankenævnet fastslog, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrollen, selv om hun var checket ind på dette tidspunkt, og at oplysningerne i appen om at swipe er tilstrækkeligt tydelige.

-o0o-

SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERERNE:

Den kollektive transport i Danmark hviler på et princip om selvbetjening, hvilket betyder, at passageren har fri adgang til transportmidlet, men samtidigt som udgangspunkt selv bærer ansvaret for at have gyldig rejsehjemmel. Et vigtigt element i ankenævnets sagsbehandling er derfor, som det også fremgår af sagerne ovenfor, hvorledes trafikvirksomhederne informerer til passagererne om køb af rejsehjemmel. Særligt vigtigt er det, hvis informationen er rettet mod kundetypen Barn eller Ung, fordi denne gruppe har er en anden forudsætning for at forstå informationen end voksne.

I det følgende omtales sager, hvori ankenævnet har gjort bemærkninger om trafikvirksomhedens informationsforpligtelse.

- Rejse på DSB Orangebillet:

En Orangebillet er ikke gyldig til bus, Metro eller Letbane. Selv om ankenævnets praksis på dette område er klar, idet ankenævnet finder, at informationerne om billettens gyldighed er tilstrækkeligt tydelige, modtager ankenævnet fortsat klager over udstedte kontrolafgifter. Ingen klagere har fået medhold i denne sagstype. Nævnet understreger, at når en passager spørger en buschauffør om billettens gyldighed, er passageren nærmest til at vide hvilken billet, der er tale om, og passageren skal derfor oplyse dette udtrykkeligt til chaufføren og vise billetten. Det er ikke nok at

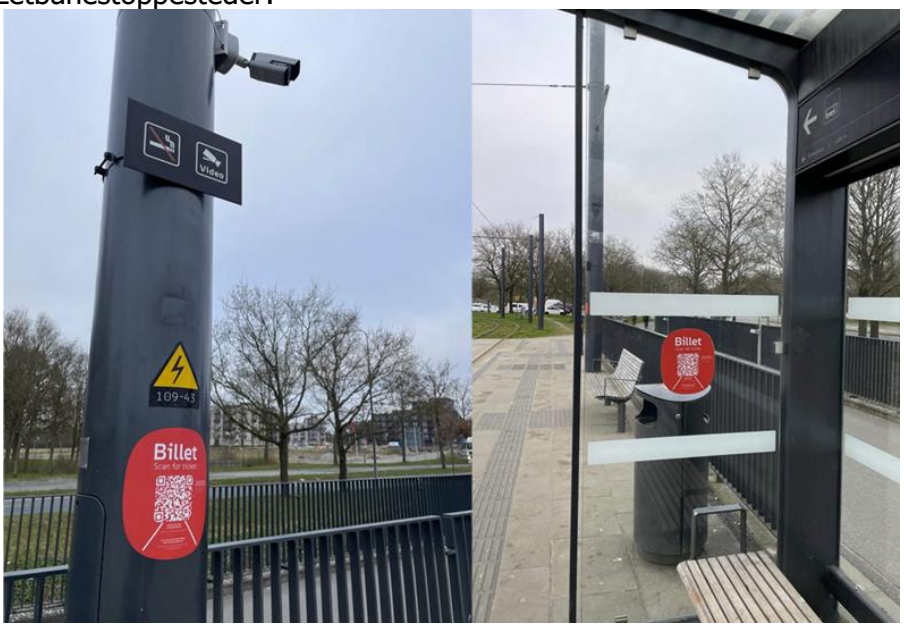
oplyse, at der er tale om en "DSB-togbillet", idet standard DSB-billetter er gyldige til busser/Metro/Letbane.

Forbrugerrådets repræsentanter dissentierede dog i en sag, hvor Movia ikke havde hørt kontrolløren, der var gået på barsel, om klagerens oplysninger om at have spurgt kontrolløren lige efter de begge var steget ombord, om billettens gyldighed, hvorefter kontrolløren blot bad om klagerens sundhedskort, hvorfor klageren ikke havde kunnet nå at benytte sit medbragte Rejsekort.

- **Information om køb af billet til Odense Letbane:**

I sag nr. 24-0385 havde klageren kun kontanter og troede fejlagtigt, at hun kunne købe billet ombord på letbanen som i bussen. Ved stoppestedet fandt hun ingen tydelig information om kontantbilletter og kunne ikke kontakte føreren efter påstigning. Fynbus oplyste, at kontantbilletter ikke kan købes ombord på letbanen, men at der ved stoppestederne er skiltning med information om billetkøb og salgssteder, herunder fysiske butikker, der sælger kontantbilletter. Ankenævnet fandt, at informationen var tilstrækkelig, og at klageren burde have orienteret sig om reglerne før påstigning.

Letbanestoppesteder:



- **Ungdomskort i Rejsebillet-appen**:

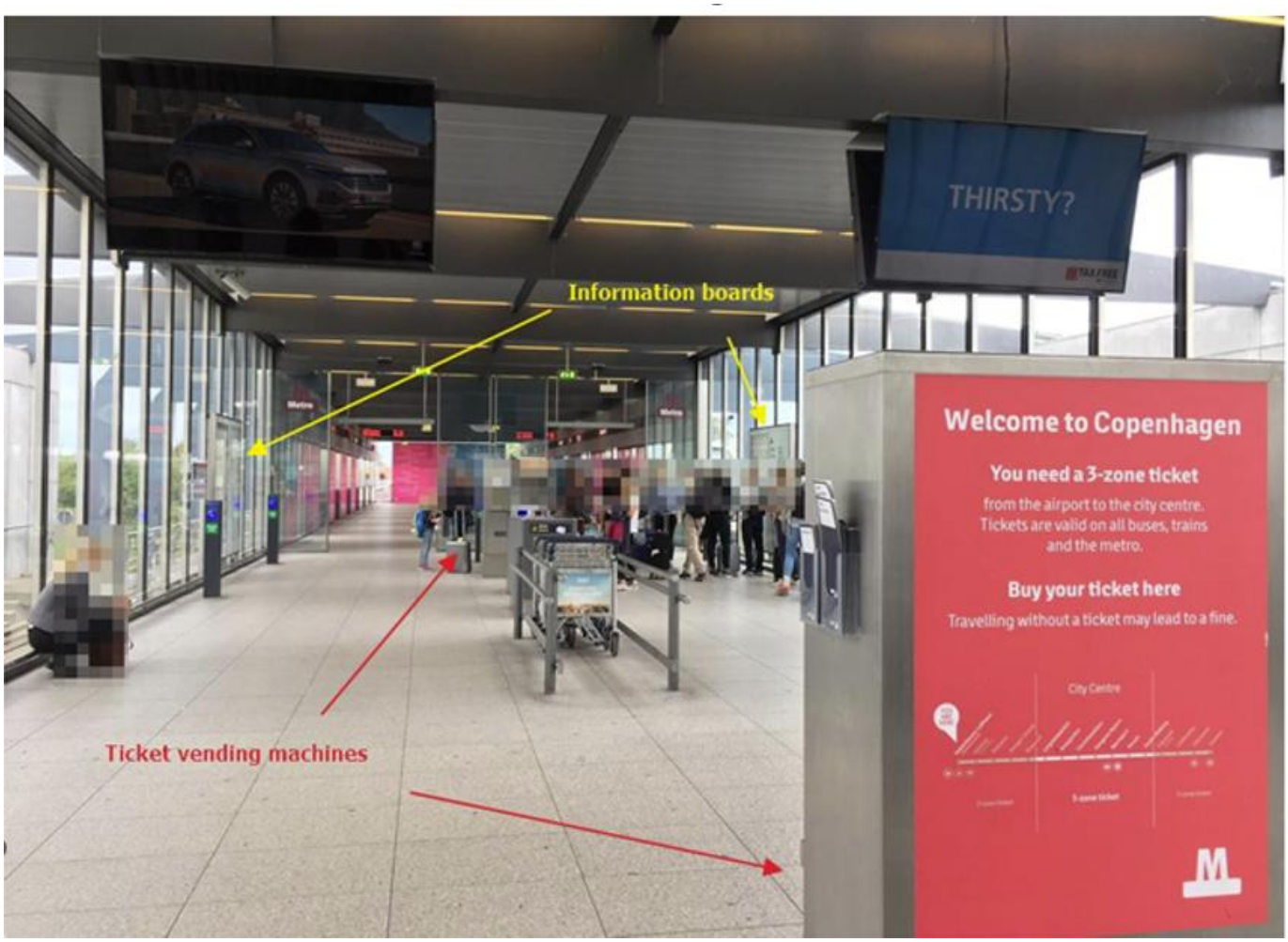
Sag nr. 25-0228 handlede om information om reglerne for Ungdomskort og fornyelse, og blev afgjort med stemmerne 3-2 til fordel for trafikvirksomgeden. Sagen angik en kontrolafgift, som klageren blev pålagt, mens hun rejste med GoCollectives tog uden at have importeret og betalt sit bestilte Ungdomskort i Rejsebillet-appen inden påstigning. Hun havde hil haft Ungdomskort i Fynbus' app. Klageren havde bestilt Ungdomskortet for perioden 31. maj til 29. juni 2025, men gennemførte først betalingen og importen i appen efter togets afgang og i forbindelse med billetkontrollen. Klageren gjorde gældende, at kortet var gyldigt for hele perioden bagudrettet, og at hun derfor reelt havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

Flertallet i ankenævnet fandt, at kontrolafgiften var pålagt med rette, idet Ungdomskortet først er gyldigt, når perioden er betalt og kortet er modtaget på telefonen inden påstigning, jf. rejsereglerne. Flertallet lagde vægt på selvbetjeningsprincippet og risikoen for omgåelse, hvis betaling kan udskydes til efter påstigning eller til kontrol.

Mindretallet fandt derimod, at kontrolafgiften burde frafaldes, idet klageren havde et Ungdomskort med en gyldighedsperiode, der dækkede rejsedatoen, og havde handlet i overensstemmelse med de offentliggjorte handelsbetingelser. Mindretallet påpegede desuden uklarhed og modstrid mellem handelsbetingelserne og rejsereglerne.

- **Information på metroperronen om krav om billet inden påstigning:**

Ifølge klagerne kunne de ikke finde en billetautomat eller betjent billetsalg på vej til metroperronen i Københavns Lufthavn og besluttede derfor at stige på Metroen med henblik på at købe billet ombord. Da der kort efter var billetkontrol, kunne de ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr. Parret bad Metro Service om at annullere afgifterne med henvisning til manglende kendskab til billetsystemet og manglende adgang til billetkøb, men afgifterne blev fastholdt. Ankenævnet fandt, at klagerne selv havde ansvaret for at sikre sig gyldig billet i henhold til selvbetjeningsprincippet, og at der på vej til metroperronen både var billetautomater og informationstavler på dansk og engelsk, som vist nedenfor.



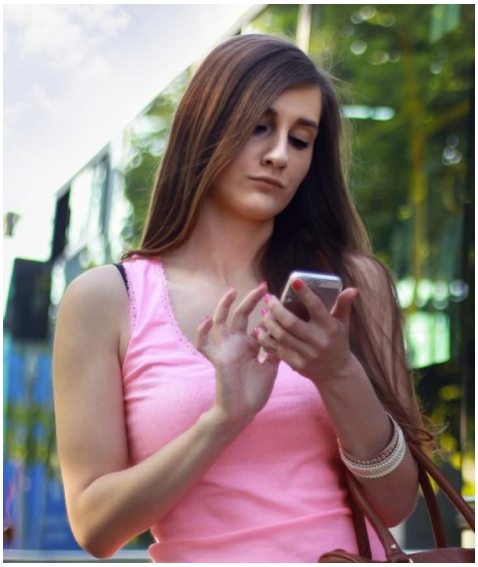
- Telefon skal være tændt og have internetadgang

I sag nr. 25-0350 havde klagerens telefon ikke meget strøm, og for at spare på strømforbruget, slog klageren mobildata og GPS fra straks efter, at han havde swipet et check ind i Rejsekort-appen. Dette medfører imidlertid, at appen ikke længere har forbindelse til internettet, og derfor heller ikke kan registrere, hvor kunden rejser, og heller ikke kan beregne en korrekt pris for rejsen. Da klageren ved en efterfølgende kontrol tændte sin telefon igen, havde appen checket ud automatisk, og han kunne derfor ikke forevise gyldig rejsehjemmel og blev pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, da det er oplyst i vilkårene for brug af appen, som kunden accepterer, at telefonen skal have forbindelse til internettet under hele rejsen.

-o0o-

MANGLENDE MODTAGELSE AF MOBILBILLETTEN PÅ TELEFONEN INDEN PÅSTIGNING



Denne sagskategori er stadigvæk som i de foregående år den største sammen med kategorien "Manglende swipe i app inden påstigning".

Reglen er, at passageren skal sikre sig først at stige om bord på transportmidlet, når mobilbilletten er modtaget på telefonen. Baggrunden for reglen er både for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, men også at sikre, at passageren rent faktisk får leveret en billet og undgår en kontrolafgift. Selv om passageren har godkendt selve billetkøbet, hænder det nemlig, at billetten ikke kan leveres, fx grundet manglende mobildækning, en pludseligt opstået teknisk fejl i betalingsmodulet, eller manglende penge på passagerens betalingskort, som også kan være udløbet.

Det har derfor som hovedregel ikke betydning, hvis passageren rent faktisk kan forevise en billet eller et check ind på telefonen ved en efterfølgende kontrol, hvis billetten ikke var modtaget/check ind ikke var gennemført inden påstigningen. Ankenævnet fastholder derfor i udgangspunktet kontrolafgiften i denne situation.

Således også i de 34 sager, der blev behandlet og fastholdt af ankenævnet i 2025.

-o0o-

SAGER OM REFUSIONSKRAV:

Når der opstår driftsforstyrrelser som fx forsinkelser og aflysninger, eller der sker forbikørsel, er passagererne - afhængigt af forsinkelsens varighed - berettiget til at få refunderet dele af deres billetter eller godtgjort deres udgifter til alternativ transport.

Passageren kan også gøre andre refusionskrav gældende mod trafikvirksomhederne, såsom refusion af rykkergebyrer vedrørende kontrolafgifter. Endelig kan der blive tale om at afgøre, om trafikvirksomheden har handlet ansvarspådragende og skal erstatte klagerens tab/udgifter.

Der blev afsluttet 47 sager vedrørende diverse refusionskrav. De fleste blev lukket, inden sagen nåede til behandling i ankenævnet, enten fordi kravene ikke faldt inden for ankenævnets kompetence, klageren selv frafaldt klagen, eller fordi trafikvirksomheden imødekom klagerens krav.

6 sager blev behandlet i ankenævnet, hvor selskabet fik medhold i alle 6, hvoraf 3 blev afgjort med dissens.

Fx sag nr. 25-0071 hvor klagen vedrørte DSB's opkrævning af 3.900 kr. for 13 automatiske optankninger á 300 kr. til klagerens Rejsekort Flex, som klagerens søn lånte og mistede, og som blev benyttet af en ukendt tredjemand.

Klageren gjorde gældende, at Rejsekort v/DSB selv hæfter for at have optanket igen og igen uden at spærre Rejsekortet, når de ikke kunne opkræve beløbet via tank-op-aftalen, og når de havde skrevet til ham, at aftalen ville blive lukket, hvis han ikke betalte fakturaerne. Dette gjorde han ikke, og han regnede derfor med, at aftalen automatisk ville blive lukket.

Ankenævnet lagde til grund, at klageren havde modtaget de i alt 26 meddelelser fra DSB om optankningerne i både e-mails og e-Boks. Kortholderen er efter kortbestemmelserne forpligtet til selv løbende at kontrollere sin rejsehistorik og reagere på uregelmæssigheder, og da klageren havde forholdt sig passiv under hele forløbet, fandt flertallet, at DSB med rette kunne opkræve de 3.900 kr.

Mindretallet udtalte, at DSB's kommunikation med brug af begreberne "faktura", "indbetalingskort" og "rykker 1" havde været uigennemsigtig og vildledende, så en forbruger med rette kunne have troet, at betalingsaftalen automatisk ville ophøre, og at fortsatte optankninger derfor var i strid med principperne om forbrugerbeskyttelse. Mindretallet fandt derfor, at klageren alene burde hæfte for én optankning på 300 kr.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet.

- **Taxaregninger, flybilletter og andre erstatningskrav:**

Når trafikvirksomhedernes rejseregler og -bestemmelser ikke berettiger en kunde til at få godtgjort et økonomisk tab, tager ankenævnet stilling til, om kunden alligevel skal have erstattet sine udgifter i medfør af dansk rets almindelige erstatningsregler, hvor klagerens egen skyld kan nedsætte erstatningen eller gøre, at erstatningen bortfalder. Der tages derudover stilling til ansvarsgrundlag, årsagssammenhæng og påregnelighed.

I sag nr. 25-0013 skulle klageren med DSB-tog fra Kbh H – Hamborg, og derfra videre med et østrigsk nattog til Basel. DSB aflyste imidlertid afgangen til Hamborg, hvilket gjorde, at klageren ikke kunne nå den videre forbindelse til Basel med det østrigske jernbaneselskab ÖBB. Klageren valgte derfor at flyve fra København til Basel og anmodede DSB om at godtgøre beløbet, hun havde betalt for ÖBB-billetten. DSB refunderede prisen for hendes DSB-billet, men afviste kravet vedrørende flybilletten og ÖBB-billetten, som også ÖBB havde afvist at refundere, da det var en ikke-refunderbar billet, og da toget var afgået rettidigt.

Et flertal i ankenævnet bemærkede, at klageren ikke havde købt en gennemgående dagsbillet fra København til Basel, men havde købt første del hos DSB og sidste del med nattog hos ÖBB. Derfor var billetterne ikke omfattet af artikel 12 i togpassagerrettighedsforordningen om gennemgående billetter, og eventuelle forsinkelser skulle vurderes for hver del af rejsen. Flertallet fandt, at DSB havde givet tilstrækkelig information om den aflyste afgang og havde tilbudt alternative togforbindelser, hvorfor de ikke var erstatningsansvarlige over for klagerens udgifter til flybillet.

Et mindretal udtalte, at DSB skulle refundere ÖBB-billetten, fordi klageren havde planlagt sin rejse med ca. 2 timers margin mellem ankomst til Hamborg og videreforbindelsen med ÖBB til Basel,

hvilket var tilstrækkeligt til en uforudset hændelse, som aflysning af et tog. Det kunne ikke kræves, at klageren havde købt én samlet gennemgående dagsbillet til hele strækningen, idet dette ville indebære, at hun kun kunne få siddeplads. At klageren købte en flybillet for at nå til Basel i tide til sine aftaler betød, at hun overholdt sin tabsbegrænsningspligt.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, der gav DSB medhold.

Trafikvirksomheden imødekom klageren helt eller delvist i 7 af de 11 afsluttede sager om rejsetidsgaranti, hvorefter sagerne blev lukket på sekretariatsniveau uden at komme til behandling i ankenævnet.

Klageren frafaldt 1 sag. Trafikvirksomheden fik medhold i 2 sager, og sekretariatet afviste 1 sag, som faldende uden for ankenævnets kompetence.

-o0o-

Fortolkning af rejseregler:

§

Der blev afsluttet 13 sager om fortolkning af rejseregler, herunder 5 sager med nævnsbehandling. Resultaterne:

Klageren selv frafaldet	2
Sekretariatet afviser	2
Selskab delvist imødekommet klageren der herefter frafalder	1
Selskab frafaldet sagen inden nævnsbehandling	3
Selskab medhold	5

- **Hundekontrolafgift**

Der har været klaget over 4 kontrolafgifter vedrørende rejse med hunde. Reglerne foreskriver, at små hunde kan rejse gratis, når passageren medbringer den i en "dertil indrettet" taske, bur eller transportkasse. Ellers skal der købes en børnebillet. Sagerne er blevet afsluttet ved, at klageren selv trak klagen tilbage i to tilfælde, selskabet annullerede kontrolafgiften i ét tilfælde, og i den sidste sag fastholdt ankenævnet kontrolafgiften.

Således i sag nr. 24-0458, hvor klageren rejste i Metroen med sin lille hund, som stewarden observerede, befandt sig på gulvet, og ikke i en dertil "beregnet taske, bur eller transportkasse". Klageren blev pålagt en kontrolafgift til hunden. Ankenævnet kunne ikke lægge til grund, som anført af klageren, at hunden under hele rejsen havde befundet sig på klagerens skød i en dertil beregnet taske. Ankenævnet udtalte, at der med afgørelsen ikke var taget stilling til, om klagerens transport-/hvilepude som vist på billedet, i fald den var blevet benyttet til hunden, faldt under betegnelsen "*dertil beregnet taske, bur eller transportkasse".*

- **Kontrol indtil Metroens område ophører**

I sag nr. 25-0285 rejste klageren med Metroen til Lufthavnen st. og blev kontrolleret efter, at hun var steget af toget på Metroens område med informationstavler, brochurestander, billetautomat og Rejsekort-standere. Metro Service dokumenterede over for ankenævnet med billedmateriale, at området er en del af Metroens. Sagen var den, at klageren var blevet kontrolleret af en anden steward om bord på selve Metroen, der imidlertid ikke havde tid til at udstede kontrolafgiften, og underrettede en kollega i lufthavnen om, at klageren skulle pålægges en kontrolafgift. Ankenævnet udtalte, at det var uden betydning, at klageren blev mødt af en anden steward efter at have

forladt toget, idet passagerens pligt til at medvirke til billetkontrol fortsætter, indtil Metroens område forlades.

- **Kræver det, at man tager en taxa for at falde ind under rejsegarantien?**

I sag nr. 25-0108 skulle klageren med bus til en middag, som det var vigtigt for hende at ankomme til kl. 18. Der opstod forsinkelser og forbikørsel, der indebar, at hun først ankom til middagen ca. kl. 18:30. Busrejsen kostede 23,80 kr. på hendes Rejsekort, som hun bad Movia om at refundere. Klageren ville have været berettiget til at tage en taxa ved 20 minutters forsinkelse, men hun havde ikke råd til selv at lægge ud, som rejsegarantien foreskriver. Klageren gjorde gældende, at reglerne om at tage en taxa, som man selv lægger ud for, er en forskelsbehandling af folk, der ikke har råd til dette.

Ankenævnet udtalte: "Der findes ingen lovbestemt pligt for trafikselskaber til at indføre rejsegaranti. Movia har dog selv valgt at etablere en sådan ordning med betingelser fastsat af selskabet. Hovedbetingelsen er, at bussen enten er 20 minutter forsinket eller kører forbi et stoppested uden at standse, og at passageren derefter kan dokumentere udgifter til taxakørsel. Ankenævnet kan ikke pålægge Movia at ændre reglerne. Da klageren ikke tog en taxa, var hendes situation ikke omfattet af rejsegarantien. Klageren har ikke lidt et økonomisk tab, idet hun blev transporteret fra A til B. Hertil kommer, at hun under ingen omstændigheder ville være nået rettidigt til familiearrangementet kl. 18, selv hvis buslinje 4A havde kørt planmæssigt." Ankenævnet fandt derfor, at Movia ikke var erstatningsansvarlig, og at klageren ikke havde krav på at blive kompenseret for udgifterne på Rejsekort til sin busrejse.

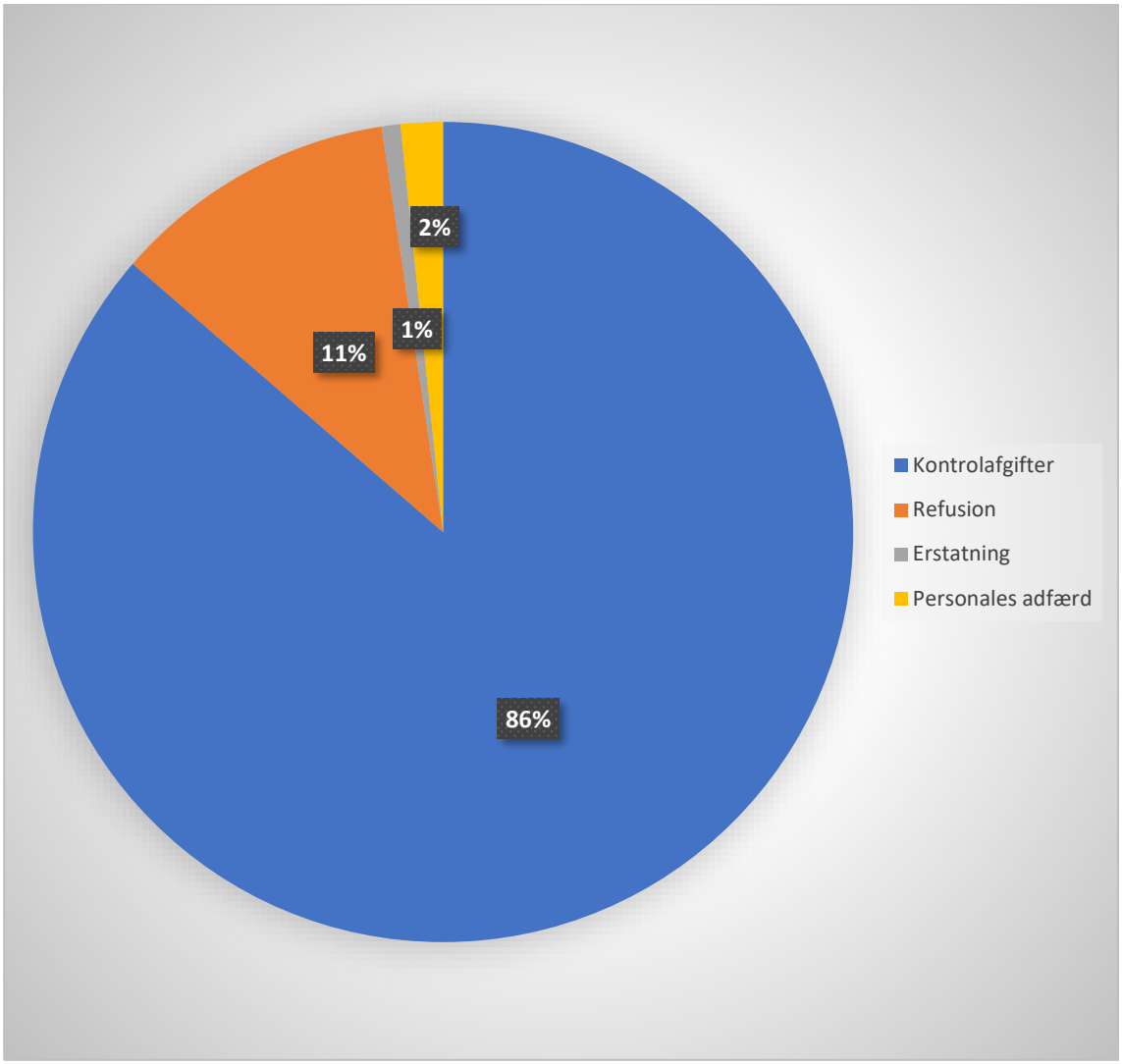
-o0o-

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsesprocent

Generelt

I 2025 udgjorde klager over kontrolafgifter 86 % af de indkomne klager, hvilket er samme andel som i de foregående år. Fordelingen mellem de overordnede sagskategorier er skitseret nedenfor. En sag kan angå flere sagskategorier. Klage over personales adfærd følges næsten altid med en klage over en kontrolafgift.

Kontrolafgifter	468
Refusion	61
Erstatning	4
Personales adfærd	9
Sum	**542**



Antal oprettede klagesager i 2025: 534

Oprettede sager fordelt på trafikvirksomheder:

Trafikvirksomhed	Antal
Bornholms Amtselskab BAT	1
Rejsekort Kundecenter/Rejsekort Rejseplanen A/S	4
Flixbus	7
Lokaltog A/S	6
Sydtrafik	3
Berlinexpressen	1
GoCollective	13
Nordjyllands Trafikselskab NT	9
Fynbus	43
DSB	27
Midttrafik	38
Metro Service	165
Movia	217
	534

*Af de 4 sager over Rejsekort Kundecenter/Rejsekort&Rejseplanen A/S er 3 blevet afsluttet uden at være kommet til nævnsbehandling. Det er derfor stadig uafklaret i hvilket omfang ankenævnet vil kunne komme frem til at realitetsbehandle en sag, da virksomheden ikke er udbyder af kollektiv transport, jf. ankenævnets vedtægter § 2.

Eksempel på sagskategorier:	**Antal oprettede:**
Swipe i app (check ind og ud)	**112**
Manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning	69
Ingen billet	42
Udløbet rejsehjemmel	31
Rejst på forkert billet (fx Orange)	31
Manglende straks-check ind (i busser)	28
Manglende check ind	28
For få zoner	**25**
Fortolkning af rejseregler	14
Manglende check ind af flere rejsende, cykel el. hund	13
Telefon løbet tør for strøm	**11**

Rejsetidsgaranti/Rejsegaranti	10
Kontrolafgift udstedt til rette vedkommende?	8
Manglende aktivering af ny periode på pendlerkort	8
Rejsekort rejsens pris	8
Rejsekort tank-op-aftale mv.	7
Rejst i spærretid	6
Manglende Metrotillæg	4
Spærring af Rejsekort	2
Togpassagerrettighedsforordningen	2
Handicapkørsel	1

-o0o-

Ankenævnet afgjorde 206 sager i 2025, hvoraf klageren fik medhold i 5. Dette lave tal skal imidlertid ses i forhold til de 180 sager, hvor trafikvirksomhederne helt eller delvist frafaldt deres krav inden nævnsbehandlingen. Klagerne fik dermed reelt medhold i ca. 44% af samtlige afsluttede sager.

Selskabernes efterlevelsesprocent er på 100 i de 5 afgjorte sager til klagerens fordel.

Samlede antal afsluttede sager i 2025:	514	(**2024**) (495)
- **afgjort på nævnsmøde:**	206	(191)
- **afsluttet i sekretariatet uden nævnsbehandling:**	308	(294)

Resultat	Antal
Afsluttet - Afvist af Ankenævn	**2**
Afsluttet - Henvist klageren til at klage til selskab	**21**
Afsluttet - Klager medhold (Dissens)	**1**
Afsluttet - Klageren frafaldt efter vejledning fra sekretariatet	**34**
Afsluttet - Klageren medhold	**4**
Afsluttet - Klageren selv frafaldet	**58**
Afsluttet - Oversendt til Gældsstyrelsen	**5**
Afsluttet - Sekretariatet afviser	**10**
Afsluttet - Selskab delvist imødekommet klageren der herefter frafalder	**32**
Afsluttet - Selskab frafaldet sagen inden nævnsbehandling	**148**
Afsluttet - Selskab medhold	**175**
Afsluttet - Selskab medhold (Dissens)	**23**
Afsluttet - Selskab overvejende medhold	**1**
Hovedtotal	**514**

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomheder og resultat:

Trafikvirksomhed	Oversendt til Gælds-styr./ afvist af nævn el. af sekr.	Henvist klageren til at klage til trafikvirk-somheden	Klageren frafaldet klagen	Klageren helt eller delvist medhold i nævn	Trafikvirk-somhed Imødekom klageren helt eller del-vist inden nævn	Trafikvirk-somheden helt eller overve-jende medhold i nævn
GoCollective	1	0	2	0	4	7
DSB	2	0	2	0	14	8
Flixbus	2	0	0	0	2	1
Fynbus	2	0	6	0	22	9
Lokaltog	0	0	0	0	3	2
Metro Service	1	2	38	0	55	62
Midttrafik	3	2	7	1	4	16
Movia	3	16	36	4	66	93
Nordjyllands Tra-fikselskab	0	1	1	0	6	1
Sydtrafik	0	0	0	0	2	1
Rejsekort Kunde-center /Rejsekort A/S	2	0	0	0	1	0
BAT					1	
Skånetrafiken	1					
I alt	17	21	102	5	180	199

Sagsbehandlingstider

Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som sekretariatet afsluttede:	44 dage
Gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager, som blev afgjort i ankenævnet:	168 dage
Samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid:	93 dage

Sagsbehandlingstiden er gået ned i forhold til 2024 på trods af en øget sagsmængde. Dette beror efter al sandsynlighed både på opnormeringen hos sekretariatets sagsbehandlere med 10 ugentlige timer og på, at selskaberne har frafaldet flere sager, hvilket alt andet lige afslutter en sag tidligere, da den lukkes allerede under den indledende sagsbehandling.

Efter forbrugerklageloven skal en sag som udgangspunkt søges afgjort og sendt til parterne senest 90 dage efter, at sagen er fuldt oplyst af parterne og eventuelle yderligere oplysninger er blevet indhentet af sekretariatet.

Bestemmelsen i forbrugerklageloven er en implementering af EU-direktivet om alternative tvistløsningsorganer, der er rettet mod samtlige EU-lande. Landene har imidlertid meget forskellige måder at behandle forbrugerklager på, og det danske system med nævnsmedlemmer, der mødes og afgør sagerne, er mere tidskrævende end de blotte administrative afgørelser truffet af en eller få sagsbehandlere.

For kunne beregne, hvor mange sager, der har overskredet 90-dages fristen, har sekretariatet fået udviklet et software-modul, hvor man ”klokker” datoen for sagens oplysning indtil sagens afgørelse sendes til parterne.

I 2025 var der 26 sager, som havde en netto-sagsbehandlingstid over 90 dage. For størstedelens vedkommende var der tale om ganske få dage. Sagerne fordelte sig således:

Antal sager	Dage
1	145
1	105
4	104
2	103
1	101
2	98
1	97
1	95
4	94
2	93
4	92
3	91

-o0o-