

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0294
Klageren:	XX Portugal
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han checkede ind i DSB-appen, så snart det var muligt for ham, da han var i et opkald på telefonen ved påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren checkede ind i DSB-appen efter påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

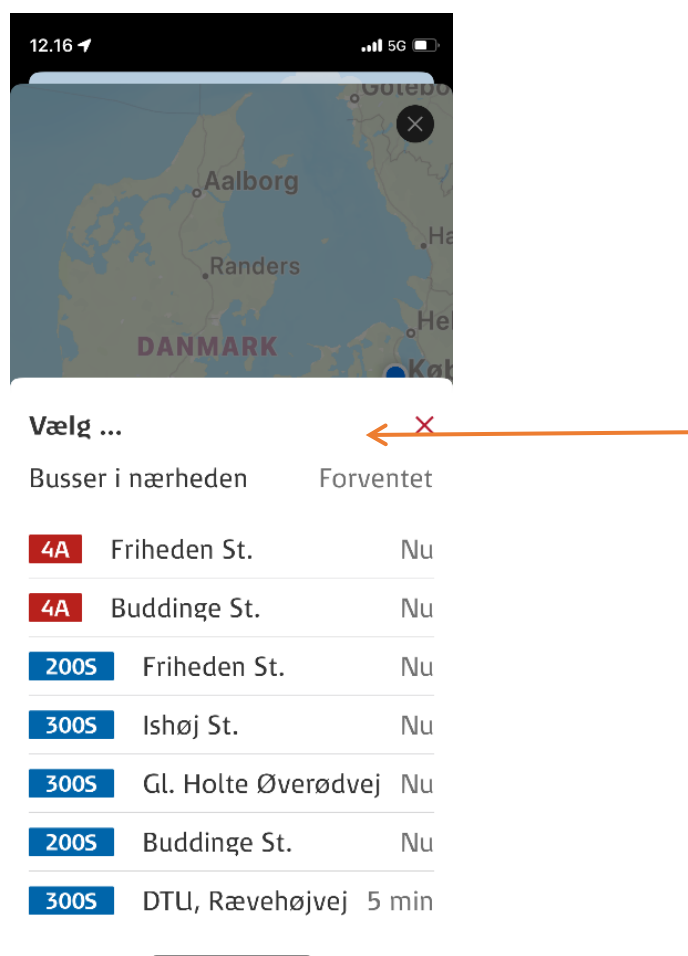
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 3. juli 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren DSB-appen på sin telefon.

Når man skal benytte check-ind-funktionen i DSB-appen, skal appen åbnes, hvorefter der kan vælges funktionen "Check ind nu".

Herefter vælges den ønskede rejse. De nærmeste afgangse vises på en liste, hvor man skal vælge det korrekte transportmiddel:



Herefter får man nedennævnte skærbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:



Klagerens rejse foregik med buslinje 7A, hvor kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 09:05:51 ved stoppestedet, Tårnvej.

Klageren steg ombord på bussen ved samme stoppested, Tårnvej, som bussen forlod kl. 09:06:15.

Klageren swippede sit check ind i DSB-appen kl. 09:06:56.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 09:09:21 med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han ved påstigning talte i telefon med sin mor og først skulle afslutte opkaldet, før han kunne checke ind i appen.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at check ind i DSB-app skal være gennemført inden påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes

påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Bussens GPS:

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Rødovrehallen (28387)	 	09:03	09:03	08:58:00	09:04:47
2	Tårnvej (28315)	 	09:03	09:03	09:05:45	09:06:15
3	Rødovre Centrum (400)	 	09:04	09:04	09:07:00	09:07:09
4	Rødager Allé (401)	 	09:05	09:05	09:08:27	09:08:27
5	Valhøjs Allé (402)	 	09:06	09:06	09:09:42	09:10:25

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Tårnvej
Påstigning	03-07-2025 09:05:51
Udstedt dato/tid	03-07-2025 09:09:21
Stået af	03-07-2025 09:10:58
Bemærkning	Kd kom på ved tårnvej. Da jeg henvender mig kd tjekker de sig hurtigt ind.

Logget data om klagerens check-ind fra DSBs billetsystem:

Afgangstid	Fra	Ankomsttid
	Rødovre Centrum (Tårnvej) ()	03.07.2025 09:33:00
03.07.2025 09:06:56	Rødovre Centrum (Tårnvej)	03.07.2025 09:33:00
	Rødovre Centrum (Tårnvej)	

Notat af sagsbehandler i Movia:

Fremmøde i receptionen. Kunden vil gerne have, at hans kontrolafgift bliver annulleret. Oplyser at det var en fejl, at han checkede ind for sent, da han talte i telefon med sin mor. Kunden er vejledt om at sende en indsigelse samt om de generelle regler for check ind.	04-07-2025 11:01:30
--	---------------------

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter DSB-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind i DSB-appen skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejse-regler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen holdt ved stoppestedet, Tårnvej, i tidsrummet mellem kl. 9:05:45 og kl. 09:06:15. Kontrolløren loggede sin påstigning til kl. 09:05:51 og noterede, at klageren steg på ved samme stoppested.

Klageren swipedede først sit check ind 41 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket alt taget i betragtning er for sent.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden benytter check-ind-funktionen i DSB-appen.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom "de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopollig-nende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkur-rence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsge-byr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. I de Fælles landsdæk-kende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

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

unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

I busser, hvor check ind sker via DSB-app, skal passageren swipecheck ind inden påstigning, idet check ind i DSB-app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 26. februar 2025:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 26 februar 2025

Rejser, der foretages som Check ind med DSB App, er omfattet af "[Vilkår brug af Check ind med DSB App](#)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser

2.4 Brug af Rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at foretage Check ind med DSB App inden ombordstigning.

2.4.5 Brug af Check ind med DSB App

Check ind med DSB App kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer.

Definition af en rejse

Kunden skal checke ind i et transportmiddel med DSB App inden rejsens start og skal først checke ud efter rejsens afslutning. Hvis der skiftes mellem transportmidler undervejs på rejsen, skal skiftet registreres i DSB App.

Returrejse

En kunde, der rejser fra A til B og derefter fra B i retning mod A ad samme trafikale strækning, skal checke ind i A og skal checke ud i B. Og kunden skal checke ind i B og skal checke ud i A.

Fortryder et check ind

Hvis kunden har checket ind og derefter beslutter sig for alligevel ikke at rejse, kan kunden fortryde ved at checke ud inden for 20 minutter på samme stoppested eller samme station.

Transittid

Hvis kunden checker ud og inden for 30 minutter (kaldet transittiden) checker ind i samme zone, anses det for en fortsættelse af rejsen (sammenkædning).

Sker det nye check ind efter mere end 30 minutter eller i en anden zone, bliver der opkrævet betaling for to separate rejser.

Check flere ind

Det er muligt at checke op til 28 ekstra personer ind, når man benytter Check ind med DSB App. Registrering sker i DSB App, inden check ind. Det er kundens ansvar at sikre at medrejsende er checket korrekt ind.

Det er ikke muligt at checke cykler eller hunde ind med DSB App.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Check ind med DSB App må ikke misbruges. Det kan bl.a. betragtes som misbrug, hvis man gentagne gange

- checker ind efter rejsen er påbegyndt
- checker ind og herefter fortryder sit check ind
- checker ud, før rejsen er afsluttet
- afbryder dataforbindelse til DSB app undervejs på en rejse (F.eks. ved at sætte telefonen på flytilstand, lukke appen ned eller lign.)

8 Standsning

8.2. Standsning mellem busstoppesteder

Check ind og check ud med DSB App på vinkestrækninger

Check ind med DSB App fungerer på samme måde som Rejsekort. Se mere i de Fælles landsdækkende rejseregler punkt 8.2.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand