

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0352
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2670 Greve
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 datteren ikke var klar over, at hun skulle checke ind inden påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens datter først checkede ind i DSB-appen efter påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 17. december 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.

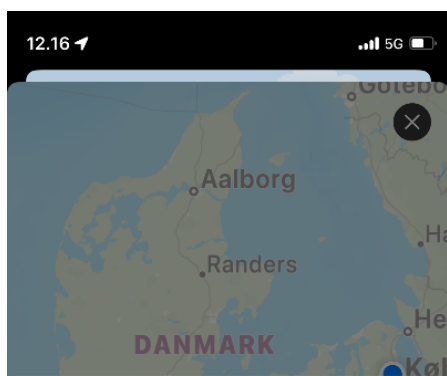
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klagerens datter blev pålagt den 20. august 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjælp anvendte klagerens datter 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 afgangsejse vises på en liste, hvor man skal vælge det korrekte transportmiddel (eksempel):



Vælg ...

Busser i nærheden

Forventet

4A	Friheden St.	Nu
4A	Buddinge St.	Nu
2005	Friheden St.	Nu
3005	Ishøj St.	Nu
3005	Gl. Holte Øverødvej	Nu
2005	Buddinge St.	Nu
3005	DTU, Rævehøjvej	5 min

Herefter får man nedennævnte skærm billede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet (eksempel):



Rejsen foregik med buslinje 600S, og klagerens datter steg ombord på bussen ved stoppestedet, Hundige Kirke, som bussen forlod kl. 13:38:23.

Kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 13:33:12 ved stoppestedet, Hundige st., og var således ombord, da klagerens datter steg på ved Hundige Kirke, hvilket er tre stop senere på ruten.

Klagerens datter swippede sit check ind på DSB-appen kl. 13:38:31.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 13:40:15 med den begrundelse, at klagerens datter ikke havde swipet sit checket ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede dette som følger:

"Min 16 årige datter YY har fået en kontrolafgift fordi hun ikke var vidende om at hun skulle tjekke ind inden går ind i bussen. Hun har ellers været vant til fysisk rejsekort, hvor man scanner ved indgang. Hun swiper med det samme og har også betalt for

hele rejsen. Hun er dybt ulykkelig over kontrolafgiften på 1000 kr og har på ingen måde haft til hensigt at snyde. Jeg rejser med toget hver dag og været trofast bruger med mit pendlerkort i 25 år men er ikke vant til busrejse og har ikke kunnet vejlede om vigtigheden af at tjekke ind inden påstigning efter rejsekort er gået over på app. Tænker I må have påregnet noget indkøring på denne nye løsning, så unge uerfarne brugere ikke bliver belastet så hårdt økonomisk i den spæde start på et forhåbentlig langt liv med offentlig transport. Håber virkelig I vil eftergive denne kontrolafgift da jeg ikke kan se nogen rimelighed i den desværre og vores økonomi ikke kan absorbere denne udgift.”

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klagerens datter havde checket ind efter påstigning og dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel jf. rejsereglerne.

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.
5	Hundige St. (5227)	● ●	13:30	13:30	13:32:56	13:33:27
6	Waves, Hundige (7804)	● ●	13:31	13:31	13:35:27	13:35:39
7	Gersagerparken (5265)	● ●	13:32	13:32	13:37:06	13:37:06
8	Hundige Kirke (5266)	● ●	13:33	13:33	13:38:06	13:38:23
9	Krogager (5267)	● ●	13:34	13:34	13:39:25	13:39:40
10	Greve Borgerhus (5269)	● ●	13:37	13:37	13:41:45	13:42:01
11	Greve St. (5249)	● ●	13:40	13:40	13:44:05	13:44:47

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	067
Linje	600S
Bus nummer (Gåseddel)	7989
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	5227
Stop	Hundige St.
Påstigning	20-08-2025 13:33:12
Udstedt dato/tid	20-08-2025 13:40:15
Stået af	20-08-2025 13:50:26
Passager tal	16
Kontrol spørgsmål stillet	Nej
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Dansk
Årsag	Rejsekort checket ind for sent
Bemærkning	Kunden checker ind efter påstigning
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Ikke ID] Billede 2 [Sygesikringsbevis]

Foto af datterens DSB-app, hvor det fremgår, at check ind blev foretaget kl. 13:38:31.:



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 afgik fra stoppestedet, Hundige Kirke, kl. 13:38:23, og at check ind blev gennemført i DSB-appen kl. 13:38:31.

Klageren swipede således først sit check ind 8 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet, hvilket er for sent jf. rejsereglerne.

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.

Klagerens oplysning om, at hendes datter ikke var klar over, at hun skulle checke ind inden påstigning, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder i den forbindelse, 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 monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr.”

RETSGRUNDLAG:

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

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort 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 swipe sit check 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen