

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0413
Klageren:	XX 9210 Aalborg SØ
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. og to rykkergebyrer på hver 100 kr. grundet glemte Rejsekort samt manglende billetkøb på anden vis inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde glemte sit Rejsekort derhjemme og derfor ville købe en mobilbillet i DSB-appen, men ikke nåede det før påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 950 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, 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:

Klageren skulle den 22. juli 2025 rejse med toget fra Aalborg st. til Hobro st.

Klageren har oplyst, at hun er studerende og derfor normalt anvender Ungdomskort, men på grund af sommerferie havde hun ikke fornyet dette for juli måned. Derfor havde hun planlagt, at hun på rejsen den 22. juli 2025 ville bruge sit Rejsekort, men glemte at medbringe det. Ifølge klageren ville hun derfor købe billet i DSB-appen, men nåede ikke at få købt en billet inden påstigning og den efterfølgende billetkontrol.

Ved billetkontrollen i toget mellem Aalborg st. og Hobro st. blev klageren derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Foto af kontrolafgiften:



Klageren anmodede den 28. juli 2025 DSB om at annullere kontrolafgiften. Hun skrev:

"Jeg havde glemt mit rejse kort, og da jeg opdagede det kunne jeg ikke nå at trække en billet i automaten. Konduktøren ville ikke være mig behjælpelig med hvordan jeg kunne købe en billet i appen."



DSB fastholdt kontrolafgiften den 6. august 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde fremvist en gyldig billet ved billetkontrollen, samt at togpersonalet ikke kan hjælpe med billetkøb i appen, da mobilbilletter skal være købt inden påstigning.

Klageren henvendte sig på ny til DSB den 19. august 2025, hvor hun uddybede, at hun var i tidsnød, da bussen frem til stationen var forsinket, samt at hun havde en intention om at købe billet i appen, men blot ønskede hjælp fra personalet til dette, da hun ikke var vant til at købe mobilbilletter.

DSB fastholdt kontrolafgiften den 3. september 2025, idet klageren var steget på toget uden gyldig billet. I samme mail fastsatte DSB en ny betalingsfrist:

Betaling af kontrolafgift

Vi beder dig indbetale 750,00 kroner til DSB senest 10 dage fra dags dato.

Klageren blev herefter pålagt et rykkergebyr på 100 kr. for manglende betaling af kontrolafgiften den 18. september 2025, og yderligere et rykkergebyr på 100 kr. for manglende betaling den 2. oktober 2025.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet den 9. oktober 2025, hvor hun yderligere gjorde gældende, at de to rykkergebyrer ikke var pålagt med rette, da hun ikke havde fået svar på sin seneste henvendelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren havde ingen gyldig billet, da hun steg på toget på Aalborg st. mod Hobro st. den 22. juli 2025.

Kontrolafgiften på 750 kr. udstedt til klageren blev dermed pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at kunne pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes. Klagerens oplysning om, at hun tidligere har anvendt Ungdomskort, og at hun den pågældende dag havde for travlt til at købe en billet i automaten på stationen, kan ikke føre til en anden bedømmelse.

Klageren har oplyst, at hun ønskede assistance fra togpersonalet til billetkøb i DSB-app efter påstigning. Det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne forvente, at hun kunne stige på toget og vente med billetkøb i DSB-appen, til hun eventuelt ville møde en DSB-medarbejder.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at have modtaget sin mobilbillet inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at købe en mobilbillet, til passageren fik øje på en kontrollør.

Da klageren ikke overholdt betalingsfristen på 10 dage, der fremgik af DSB's den 3. september 2025, der var svar på klagerens seneste henvendelse af 19. august 2025, blev rykkergebyrerne af

henholdsvis 18. september og 2. oktober 2025 på hver 100 kr. opkrævet med rette, jf. rentelovens § 9 b.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

”Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”På trods af at I ikke har svaret på min sidste henvendelse bliver I bare ved at sende rykkere. Dette finder jeg meget foruroligende, da ikke undlader at forholde jer til sagens fakta.

Jeg har både en UNG pendlerkort samt havde et pensionist rejsekort, da jeg er studerende på en mellem-lange videregående uddannelse, men også førtidspensionist indtil jeg overgår til revalideringsydelse.

Den pågældende dag havde jeg ved en fejl fået det forkerte rejsekort med, da jeg ikke aktivere min UNG pendler kort i juli grundet sommerferie. Jeg skulle derfor have haft min blå rejsekort med i stedet for.

Da jeg opdager det, er det få min før afgang, men jeg kunne ikke nå at trække en billet i automaten grundet kø, så jeg skynder mig at stige på toget da jeg skulle nå en aftale.

Min plan var så at købe en billet online, men jeg var i tvivl om hvordan jeg bruger appen, så jeg når ikke at få billetten købt før kontrolløren kommer.

Jeg forklare hende sagens omstændigheder, og spørger om hun har tid til at vejlede mig i køb af billet i appen, for jeg er på ingen måde interesseret i at snyde.

Det nægter hun surt, og udsteder en kontrolafgift i stedet.

Det drejede sig om et lyntog fra Aalborg st. til Hobro st., altså en rejse uden andre stop og til en pris på omkring 32 kr.

Jeg forklare konduktøren at jeg ikke har mulighed for at betale den afgift på 750 kr, for så ville jeg jo bare

have gen aktiveret mit UNG pendler kort med det samme da det jo var det, som jeg ved en fejl havde fået med.

Jeg har stadig ikke mulighed for at betale den, men jeg syntes også det er groft at I forlanger det i det her tilfælde.

Damen i DSB kundeservice, sagde også at det var strengt sagens situation.

Men at I tilmed bare har ignoreret min henvendelse og så bare sender rykkere efter mig, syntes jeg er noget svineri.

Hvordan kan vi løse den her situation, uden at I rapper mig fuldstændig på trods af at jeg var samarbejdsvillig og ikke forsøgte at snyde."

Indklagede anfører følgende:

"Ankenævnet har den 13. oktober 2025 anmodet DSB om at fremsende DSB's afgørelse i sagen, DSB's bemærkninger til sagen samt den korrespondance, der foreligger i sagen.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger.

DSB kan oplyse, at klager blev pålagt en kontrolafgift på en rejse med DSB den 22. juli 2025, da klager ved billetkontrol i toget ikke kunne forevise billet. Kontrolafgiften blev udstedt mellem Aalborg og Hobro Station.

Da klager ikke kunne forevise billet til rejsen, har DSB udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med De fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at kunder skal sikre sig gyldig billet inden ombordstigning, og at det ikke er muligt at købe billet i toget: [faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/om-dsb/for-og-til-og-af/for-og-til-og-af/for-og-til-og-af/faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx)

Klager har oplyst, at hun havde glemt sit Rejsekort og ikke havde mulighed for at vente på at købe billet i billetautomaten på stationen. Hun valgte derfor at stige på toget uden billet, for at købe billet efter påstigning.

DSB accepterer ikke, at der ikke købes billet inden påstigning, da det ikke er muligt at afgøre, om kunden i god intension vil købe billet umiddelbart efter påstigning, eller om kunden forsøger at undgå at betale for rejsen. For at sikre billetindtægter, er det derfor et krav, at billetten købes inden påstigning.

DSB har hhv. den 18. september og den 2. oktober sendt en rykker til klager, da DSB's betalingsfrist ikke blev overholdt. DSB's samlede krav er derfor på 950 kroner.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om at få kontrolafgiften eller rykkergebyrer annulleret eller nedsat."

Til dette har klageren anført:

"DSB skriver at de ikke kunne vide om jeg ville snyde.

Jeg er studerende på UCN i Hjørring, og som jeg også fortalte konduktøren så var jeg lige kommet hjem fra 14 dages ferie og derfor var mit stuiekort ikke aktivt. Det var heller ikke meningen, at det skulle være det grundet sommerferien.

Jeg havde derfor et almindeligt blått rejsekort, som jeg benytter i perioder hvor jeg ikke skal rejse dagligt til og fra Hjørring og Aalborg.

Og som jeg berettede konduktøren, så var jeg ved et uheld glemt at lægge det blå aktive kort i pungen, fremfor mit studievært som med vilje ikke var aktivt på daværende tidspunkt.

Et studiekort betaler man fast en gang om måneden, og man skal blot tjekke ind efter hver betaling og så ellers ikke tjekke ind og ud, da man kan rejse frit inden for region Nordjylland på det kort.

Jeg var derfor steget om bord på toget, da jeg kommer i tanker om at det jo ikke er aktivt, og at jeg skulle have benyttet mit blå rejsekort, som jeg desværre måtte konstatere lå hjemme på skrivebordet.

Da jeg SKULLE med det pågældende tog grundet en tid hos speciallæge i Hobro, en tid jeg havde ventet på i mange måneder, og jeg kunne se at jeg ikke havde mulighed for at nå at stige af og købe billet i automaten (den var i øvrigt også optaget af en anden rejsende), fortæller jeg ærligt ovenstående til konduktøren, og at det er en total tanketorsk, i håb om at hun havde mulighed for kort at forklare hvordan jeg skulle benytte appen (som jeg ikke var vant til at bruge), fordi jeg netop havde i sinde selvfølgelig at betale for min rejse. Jeg har tidligere tilsendt et billede af mit blå rejsekort, så det kan tjekkes at det rent faktisk var aktivt som jeg hele tiden har sagt.

Jeg vedhæfter ligeledes mit studie rejseforsikring samt mit studievært, så I kan se at jeg faktisk er studerende og også var det på pågældende tidspunkt.

Jeg har aldrig forsøgt at snyde, og heller ikke i dette tilfælde.

Regler er regler, det ved jeg godt. Men her er tale om en tanketorsk og ikke et forsøg på at snyde og rejse gratis.

Hvis I tjekker efter, kan I også se at jeg ikke tidlige har fået en kontrolafgift, og selvfølgelig har jeg da ikke det, da jeg altid betaler for det jeg skal.

Jeg er en helt almindelig loyldig borger.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand