

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0531
Klageren:	XX 4000 Roskilde
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Principielt spørgsmål om manglende mulighed for check ind i Rejsekort-appen ved ustabil netværk på den underjordiske togstation i Københavns Lufthavn
Parternes krav:	Klageren ønsker, at DSB sikrer, at kunder kan checke ind på den underjordiske togstation i Københavns Lufthavn Indklagede afviser klagerens anmodning
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 17. juni 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises, da den falder uden for ankenævnets kompetence.

Da klagen er afvist, tilbagebetales klagegebyret til klageren, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

- 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rettede henvendelse til DSB vedrørende anvendelsen af Rejsekort-appen på den underjordiske togstation i Københavns Lufthavn, Kastrup. Klageren anførte, at der på stationen kan opstå problemer med mobil- og datadækningen, således at det ikke er muligt at checke ind i Rejsekort-appen.

Klageren gjorde gældende, at dette medfører en risiko for, at passagerer ikke kan påbegynde deres rejse korrekt og dermed risikerer at få udstedt en kontrolafgift, selv om de har forsøgt at benytte systemet korrekt. Klageren ønskede derfor, at DSB blev pålagt at udbyde et billetsystem, som ikke er afhængigt af mobilnetværket.

DSB oplyste, at der generelt kan forekomme kortvarige udfald i mobilnetværksdækningen, særligt på stationer under gadeplan, og at sådanne udfald kan skyldes både lokale forhold og forhold hos den enkelte netværksudbyder. DSB oplyste videre, at der på underjordiske stationer er opsat signalforstærkere for at forbedre dækningen.

DSB anførte endvidere, at kunder, som oplever problemer med check ind i Rejsekort-appen, anbefales at forsøge igen, flytte sig til et andet sted på stationen eller købe billet via andre salgskanaler, eksempelvis billetautomat. DSB anbefalede desuden, at kunder checker ind i appen i gadeplan, inden de går ned på perronen.

Efter forespørgsel hos Rejsekort A/S oplyste DSB videre, at der ikke er registreret et generelt driftsproblem med mobilnetværksdækningen på Københavns Lufthavn Station, som gør Rejsekort-appen generelt uanvendelig, men at lokale og midlertidige udfald kan forekomme afhængigt af operatør, belastning og kundens enhed.

Klageren fastholdt herefter, at systemet efter hans opfattelse ikke har en tilstrækkelig stabil funktionalitet, og at ansvaret for sådanne udfordringer ikke bør påhvile forbrugeren. Klageren anførte desuden, at DSB burde advare tydeligere om risikoen for problemer med mobilnetværket ved brug af Rejsekort-appen.

DSB fastholdt, at hvis der opstår udfordringer med at købe billet eller checke ind i appen, henvises kunden til at forsøge igen eller benytte en af de øvrige salgskanaler.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af ankenævnets vedtægter § 2, stk.1, at ankenævnet kan behandle civile tvister mellem en passager og en trafikvirksomhed.

En civilretlig tvist indebærer, at der skal være tale om en tvist af en sådan karakter, at klageren ville kunne anlægge et søgsmål ved de almindelige domstole med et krav om betaling af et pengebeløb eller med en anerkendelsespåstand, samt at klageren har den fornødne retlige interesse.

Ankenævnet er af den opfattelse, at klageren i nærværende sag ikke har den fornødne retlige interesse i at klage over mulige tekniske udfordringer med at anvende Rejsekort-appen på den underjordiske togstation i Københavns Lufthavn, Kastrup, idet klagerens forespørgsel er generel og ikke omhandler en egentlig tvist mellem klageren og DSB.

Da klagen efter sit indhold falder uden for ankenævnets kompetence og derfor afvises, skal klageren have refunderet sit klagegebyr, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Fra Ankenævnets vedtægter:

Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, vedrørende civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og Metro og letbane.

Afvisning af klagesager

§ 5. Ankenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat ankenævn, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikskabet.
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ankenævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af ankenævnet, skal ankenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ankenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

Gebyrer og omkostninger

§ 24. En forbruger skal betale et gebyr på 160 kr., hvis klagen angår et beløb på 160 kr. og derover. Hvis klagen ikke angår et økonomisk krav eller angår et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen trækkes tilbage eller forliges til forbrugeren til fordel inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises efter vedtægternes § 5, stk. 3, (forbrugerklagelovens § 16)

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Hej

Du svarer overhovedet ikke på mit spørgsmål: som i Kastrup lufthavns station i undergrunden: når der ikke er kontakt der hvad gør jeg så: dit svart er totalt affærdigende overfor det beskrevne problem som i har!!

Jeg forventer mit specifikke spørgsmål besvaret specifikt.

Arrogance er ikke et svar i sig selv og DSB-uklædelig.!

mvh

Ønsker at opnå: at min klage besvares konkret. jeg forudsætter at i har adgang til forløbet hos DSB.

At DSB sikrer at elektronikken virker alle steder så man ikke stranded fordi DSB kun har krav til kunderne og der ikke fremgår hvilke krav DSB er forpligtet til at opfylde. "

Indklagede anfører følgende:

"Ankenævnet har den 18. december 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.

Som DSB forstår klagers ankepunkt, er klager utilfreds med, at der kan opstå situationer, hvor det ikke er muligt at checke ind i Rejsekort Appen på grund af udfald i netværksdækning.

DSB kan oplyse, at det ikke kan udelukkes, at der kan opstå en situation, hvor det kortvarigt ikke er muligt at checke ind i Rejsekort Appen, hvis der er "udfald" i netværksdækningen. Udfald i Netværksdækning kan skyldes forskellige forhold og kan være et generelt problem på en specifik lokation, eller kan skyldes forhold, der relaterer sig til den netværksudbyder, som klager benytter. Ofte er disse "udfald" kortvarige. Hvis klager oplever problemer med at checke ind på grund af netværksudfald anbefaler DSB følgende:

- at der forsøges check ind igen
- at klager flytter sig til et andet sted på perronen/stationen

Hvis det ikke er muligt at benytte Rejsekort Appen til check ind, kan klager købe billet på anden vis fx i en billetautomat på stationen.

Generelt kan der være udfald i netværksdækningen på de stationer, der ligger under gadeplan. Der er for at imødegå dette opsat "forstærkere" til at give en bedre netværksdækning. Skal klager rejse fra en station, der er under gadeplan, kan DSB anbefale, at klager checker ind i Rejsekort Appen i gadeplan, inden han går ned på perronen. "

Til dette har klageren anført:

”Det er jo klart utilfredsstillende at DSB har installeret et ”nyt” system som ikke har en sikker funktionalitet. Jeg bruger You-see sm skulle have bedste dækning i landet.

I kastrup betyder det at man skal op igen med sin kuffert og bagage til kote 0 og se om det virker. Så får man en fejlbesked at men ikke er på det geografisk rette sted. Derefter skal man hen og købe en billet da det ikke virker og kommer for dent ti sit tog så der ikke er forbindelse videre fra hovedbanen ud i andet.

Det er blevet et primitivt og kompliceret og usikkert virkende sytem , som ikke lever på til almindelig nutidig standard for sikker og ensarte virkning på alle lokationer.

DSB bør advare om at deres system ikke kan påregnes at virke stabilt og at det er tilrådeligt at bevare sit rejsekort. Denne advarsel fremgår ikke af de enkle vejledninger til systemet. Muligvis i de side lange fra-skrivninger for ansvar som der sikker er vedhæftet et sted, men et system som kræver gennemlæsning af disse for at være sikret mod gigabøder selv om man har søgt at gøre sig de helt almindelige ting for at bruge systemet, det kan altså ikke accepteres.

DSB må her pålægges ansvaret og ikke forbrugeren som er sagsløs i sin forventning om et system som er mindst lige så funktionelt og stabilt som det der virker nemlig de blå øjne på perronen.

Dertil immer at det ikke er enkelt at tillægge børn, eller en medpassager eller en cykel, det kræver en udvidet IT-håndterings eksamen, og kan ikke foretages ved de nye eftromonterede små kasser hvor det er meningen al rejsekortet alligevel skal kunne bruges.

Gode løsninger imødeses med forbrugeren i centrum.”

Til dette har indklagede anført:

”Hermed DSB’s bemærkninger.

DSB har forespurgt Rejsekort, om de har kendskab til problemer med at anvende Rejsekort Appen på perronner i Københavns Lufthavn. Hertil har Rejsekort svaret følgende:

”Der er ikke kendskab til et generelt eller registreret driftsproblem med mobilnetværksdækning på Københavns Lufthavn Station, som gør Rejsekort Appen generelt uanvendelig. Stationen er dog placeret i et underjordisk anlæg, og som ved andre tilsvarende konstruktioner kan lokale og midlertidige udfald i mobil- eller datadækning forekomme, afhængigt af operatør, belastning og kundens enhed.

I relation til kundens bemærkning om Wi-Fi er det vigtigt at præcisere, at:

- Rejsekort Appen ikke anbefales anvendt via offentlige eller stationære Wi-Fi-netværk ved check-in.
- Brug af Wi-Fi kan i nogle situationer forringe eller forvirre telefonens GPS-positionsbestemmelse, hvilket kan påvirke appens evne til korrekt at fastlægge stoppested og rejse.
- Af den grund anbefales det at anvende mobil dataforbindelse, så både data og GPS fungerer stabilt og sammenhængende.

Det er samtidig vigtigt at understrege, at:

- Rejsekort Appen forudsætter aktiv dataforbindelse og GPS under hele rejsen, jf. gældende brugervilkår, som kunden accepterer ved oprettelse og anvendelse af appen.

- Check-in kan ikke foretages hjemmefra, da appen anvender realtidsposition til at identificere korrekt stoppested.

Ud fra det foreliggende er der derfor **ikke tale om en systemfejl**, men om en situation hvor rammevilkårene for brug af appen (netværk/GPS) ikke har været opfyldt i den konkrete situation.”

Hvis der er behov for yderligere kan DSB hjælpe med dette.”

Til dette har klageren anført:

”Når udbyderen har et system, som de erkender kan have sprøde kanter ,hvor brugeren bliver sendt til tælling uforskyldt, så må de tilbyde en løsning som ikke udløser en bøde på 5-800 kr tror jeg det er.

Rejsekortet har aldrig haft denne form for udfordring.

SÅ: hvilken løsning som påhviler DSB/udbyder tilbydes brugeren når systemet bryder sammen/ikke virker efter hensigten?

Jeg bemærker at der svares at der - understreget - ikke er tale om et system-problem samtidig med at udbyderen beskriver et systemproblem.

Det må udbyder / DSB få til at hænge sammen i deres svar.”

Til dette har indklagede anført:

”Hermed DSB’s bemærkninger i sagen.

Hvis der kortvarigt, fx pga. ustabil netværk, er udfordringer med at købe billet til rejsen i Rejsekort Ap-
pen, henviser DSB til, at kunden forsøger igen, eller køber billet via en af de øvrige salgskanaler.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand