

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0041
Klageren:	XX 2860 Søborg
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han oplevede problemer med billetkøb i DSB-appen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Andreas Sabroe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2026 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 31. oktober 2025 med Movias buslinje 7A. Ved en billetkontrol i bussen kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren gjorde efterfølgende gældende, at han ikke kunne checke ind i DSB-appen, fordi appen viste en fejlmeddelelse ("Internal server error"). DSB har oplyst, at der ikke var generelle fejl på appen den pågældende dag, og at klagerens check ind blev annulleret, fordi bestillingen ikke blev gennemført inden for 30 minutter, eller fordi betalingen ikke kunne gennemføres.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"The App wasn't functioning and I was not able to check-in. It was showing "Internal server error" and this is a very common problem in the App.

I always use the app for check-in for past 2 years now since the app was launched. Please check my check in history and I never miss. This is not intentional and was a technical fault. I informed the bus driver while getting on the bus. Same goes with the ticket inspector.

I am happy to provide the amount of the ticket ofcourse but please review so that i do not have to pay a fine due to a technical error of the DSB app.

You can always check your Tech systems at the same time and you will find the Tech Error on your end."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia hereby responds to the complaint regarding inspection fee 25105642 issued on the 7A bus on 31.10.2025.

The complainant claims that the app displayed an "internal server error," preventing him from checking in. He states that this was unintentional and that he normally always checks in. However, DSB confirms that there were no system errors on that day, has no record of the customer contacting them regarding any issues, and notes that the check-in was cancelled because the order was not completed within 30 minutes or the payment failed.

Inspection fee

The inspector boarded bus 7A at 15:03:34 at Frederiksberg Runddel to conduct a ticket inspection. Upon boarding, the inspector observed that the complainant was already on the bus. The complainant claims that he boarded at "De Små Haver", one stop before the inspection, however Movia has no evidence supporting this claim, as it cannot be established when the complainant actually boarded and he could in principle have been on the bus for a significantly longer period.

Where did you board the bus?: De Sma Haver

As complainant had nothing to present during the inspection, he was issued an inspection fee at 15:05:35 for "No ticket presented".

Stop	Frederiksberg Runddel
Påstigning	31-10-2025 15:03:34
Udstedt dato/tid	31-10-2025 15:05:35
Stået af	31-10-2025 15:08:42
Årsag	Ingen billet fremvist

Comments and decision

The complainant contacted us on the same day as the inspection, and Movia will process and comment on the complainant's following statements in the complaint.

Extracts from the complaint:

"The App wasnt functioning and I was not able to check-in. It was showing INternal server error"

Movia sent questions to DSB regarding whether there had been any general issues with the DSB app at the relevant time that could have prevented the complainant from checking in. We also asked whether the complainant had contacted DSB at any point.

Response from DSB: *"Der var ingen systemfejl på DSB appen den 31.10.2025. Jeg kan heller ikke se, at kunden har været i kontakt med os vedrørende dette. Kundens check ind står som annulleret, hvilket betyder, at bestillingen ikke har været gennemført indenfor 30 minutter og købet derfor blev annulleret eller betalingen ikke har kunne gennemføres. "*

DSB has informed us that there were no general errors in the app on 31.10.2025, and that the complainant had not contacted DSB regarding any issues. We consider it natural that a passenger would contact the provider of the app if they experienced problems, which is not the case here.

Most importantly, we note from DSB's response that they consider the alleged problem may have been caused by the complainant's order not being completed within 30 minutes, which resulted in the order being cancelled. This implies that all responsibility lies with the complainant, as it was the complainant's failure to complete the purchase that caused the cancellation, which is standard procedure for both check-ins and regular mobile ticket purchases.

Movia emphasizes that in all situations where it is not possible to check in; such as due to app malfunctions, lack of internet connection, low battery, or other issues, passengers are required to resolve the problem **outside the bus** and wait to board until the issue is resolved or alternatively choose another valid method of payment.

Information at the Bus Stop

Clear information is displayed at the bus stop regarding how passengers can obtain a standard SMS ticket. In addition, we can see that the complainant had a profile on the DOT app, although it was used very infrequently, which he could have utilized on the day in question.

Ticket information at the bus stop



User profile on the Dot app

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
Gennemført	Besked oprettet	DOT Tickets app is closing soon	Se detaljer	Kundeservice	04 Dec 2025 - 13:48:32
Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Aug 2025 - 16:44:23
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Aug 2025 - 16:44:23
Gennemført	Kunde oprettet			Kunden	15 Aug 2025 - 16:44:19

Movias conclusion

Based on the information provided, there is no evidence to support the complainant's claim that technical issues prevented check-in. DSB confirms that there were no general errors on the app on 31.10.2025, and that the complainant did not contact DSB regarding any issues. The alleged problem appears to have been caused by the complainant's failure to complete the order within 30 minutes, resulting in the cancellation of the check-in or payment, which is standard procedure.

Movia emphasizes that in all situations where a passenger is unable to check in due to app malfunctions, lack of internet connection, low battery, or other issues, the passenger is responsible for resolving the problem outside the bus and either waiting to board until the issue is resolved or using an alternative valid payment method. Clear instructions for obtaining an SMS ticket are displayed at bus stops, and the complainant also had a DOT app profile available, which could have been used."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved billetkontrollen i buslinje 7A den 31. oktober 2025 ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det af klageren oplyste om, at han ikke kunne checke ind i DSB-appen på grund af en teknisk fejl, kan ikke føre til et andet resultat, da det påhviler passageren at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Ankenævnet bemærker endvidere, at Movia har forelagt sagen for DSB, som har oplyst, at der ikke var generelle systemfejl i appen på det pågældende tidspunkt, og at klagerens check ind blev annulleret, fordi bestillingen ikke blev gennemført inden for 30 minutter, eller fordi betalingen ikke kunne gennemføres.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter 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 kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende forevise 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 Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand