AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0098
Klageren:	XX 2970 Hørsholm
Indklagede: **CVR-nummer:**	Movia 29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet check ind i DSB-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 4. februar 2026 med Movias buslinje 365R. Klageren benyttede DSB-appen på rejsen og checkede ind kl. 13:34:51.

Imidlertid kom der billetkontrol i på bussen ved stoppestedet, Egedal Kirke, og kontrolløren loggede sin påstigning kl. 13:34:35. Kontrolløren noterede, at klageren var siddende i bussen.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

Stop	Egedal Kirke
Påstigning	04-02-2026 13:34:35
Udstedt dato/tid	04-02-2026 13:37:55
Stået af	04-02-2026 13:39:32
Passager tal	6
Kontrol spørgsmål stillet	Ja
Kunden har forespurgt chauffør	Nej
Kort inddraget	Nej
Sprog	Ukendt
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Bemærkning	Sad i bussen [redacted]
Id forevist	Sygesikringsbevis
Id nummer	

Da klageren havde checket ind i DSB-appen efter kontrollørens påstigning, blev hun pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren har efterfølgende gjort indsigelse ved at indsende en klageformular til Movia uden følgetekst, men med et foto af den fysiske kontrolafgift. Over for ankenævnet har klageren blot anført, at sagen omhandler kontrolafgiften uden at redegøre yderligere for omstændighederne.

Movia har fremlagt bussens GPS-log, hvor det fremgår, at bussen havde forladt stoppestedet, da klageren checkede ind i DSB-appen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Bøde i bus linje 365R"

Indklagede anfører følgende:

"Movia svarer her på ankenævnssag vedrørende kontrolafgift 26001913, som blev udstedt den 04.02.2026 i buslinje 365R. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Movia og klageren samt andre relevante filer.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

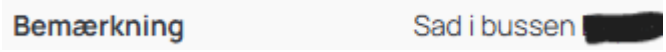
Klagers sag omhandler, at hun først checkede ind på sin DSB-app, efter hun var steget på bussen.

Ved digitalt check ind er det en regel, at man har swipet på telefonen, så der står, at man er checket ind, inden man stiger på bussen. Hvis man checker ind på bussen, får man en afgift.

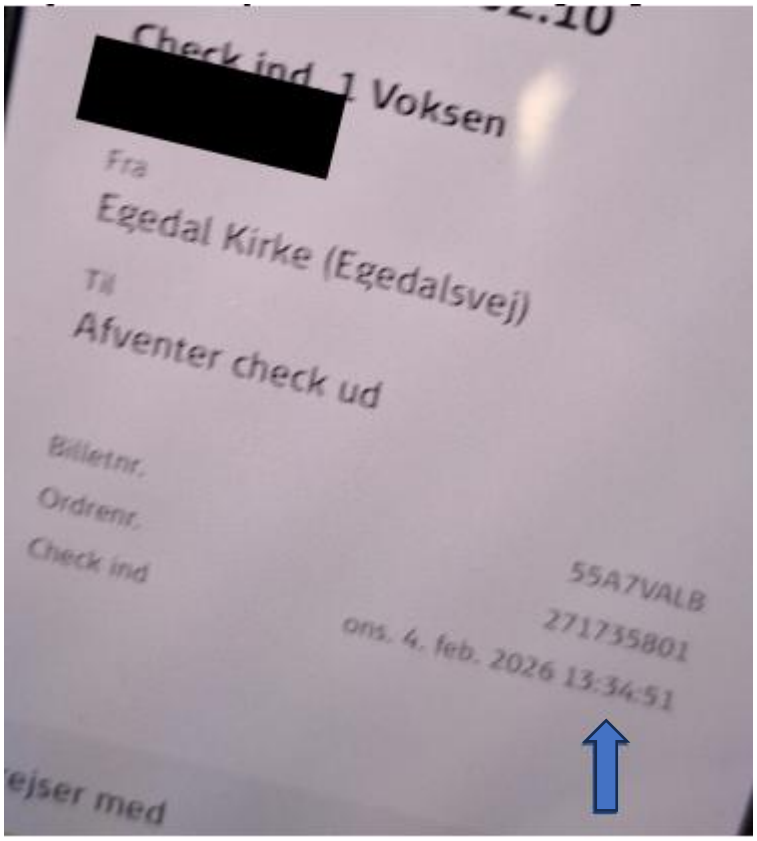
De fælles landsdækkende rejseregler:

> ***2.4. Brug af rejsehjemmel***
> *Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.*
>
> ***2.3. Køb af rejsehjemmel***
> *Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.*
>
> ***2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)***
> *Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.*
>
> ***2.6. Kontrol af rejsehjemmel***
> *Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.*
>
> ***2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel***
> *Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.*
> *Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.*

<u>Kontrolafgiften</u>
Kontrolløren steg den 04.02.2026 på buslinje 365R ved Egedal kirke kl. 13:34:35. Her bemærkede han, at klager sad i bussen i forvejen. Dette skrev han et notat omkring:



Klager checkede først ind på sin app kl. 13:34:51, der var 16 sekunder efter kontrolløren steg på. Da klager var på bussen i forvejen, er det derfor en kendsgerning, at check ind blev foretaget på bussen.



Klager fik derfor udstedt en afgift kl. 13:37:55.

Stop	Egedal Kirke
Påstigning	04-02-2026 13:34:35
Udstedt dato/tid	04-02-2026 13:37:55
Stået af	04-02-2026 13:39:32

Det fremgår af bussens turoversigt, at bussen forlod Egedal Kirke kl. 13:34:49. Da klager checkede ind kl. 13:34:51 var derfor 2 sekunder, efter bussen havde forladt stoppestedet.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
18	Egedal Kirke (6039)		13:33	13:33	13:34:38	13:34:49
19	Mølledammen (45649)		13:33	13:33	13:35:25	13:35:34
20	Kokkedal Industripark (28182)		13:34	13:34	13:37:05	13:37:21
21	Jellerød Parkvej (2896)		13:35	13:35	13:37:57	13:37:57
22	Højmose Vænge (2897)		13:36	13:36	13:38:34	13:38:43
23	**Kokkedal St. (52348)**		13:37	13:37	13:39:24	

Movias konklusion
På baggrund af de foreliggende oplysninger kan det konstateres, at klager først checkede ind på sin app kl. 13:34:51, hvilket var 16 sekunder efter, at kontrolløren steg på bussen, og 2 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet ved Egedal Kirke. Det betyder, at check ind skete efter påstigning og efter bussens afgang.

Transportsystemet bygger på selvbetjening, og det er derfor kundens ansvar at sætte sig ind i og overholde de gældende rejseregler. Det fremgår tydeligt på appens forside, at check ind skal ske inden påstigning.

Movia har ingen grund til at antage, at klager bevidst har ønsket at overtræde reglerne. En kontrolafgift udstedes alene på grundlag af manglende gyldig billet på tidspunktet for kontrollen. På baggrund af tidsregistreringerne kan det derfor konkluderes, at afgiften er korrekt udstedt i overensstemmelse med gældende rejseregler."

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 rejseregler pkt. 2.4.

Hvis passageren først gennemfører 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 kontrolløren steg på bussen kl. 13:34:35 og noterede, at klageren allerede var ombord, hvorefter bussen afgik fra stoppestedet, Egedal Kirke, kl. 13:34:49, og at check ind blev gennemført i DSB-appen kl. 13:34:51.

Klageren gennemførte således først sit check ind efter påstigning.

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

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

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 monopollignende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes 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 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 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 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
Nævnsformand