

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0115
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet udløbet Pendler20-billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun grundet en systemfejl i DSB-appen ikke kunne aktivere en rejsedag på sin Pendler20-billet Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 blev den 12. februar 2026 00 pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr. i buslinje 5C, idet hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Klageren oplyser, at hun havde en Pendler20-billet med én rejse tilbage, men at hun på grund af en systemfejl i DSB-appen ikke kunne aktivere rejsen. Hun gør gældende, at kontrollørerne konstaterede fejlen.

Movia har fastholdt kontrolafgiften og har anført, at klagerens sidste rejse var anvendt den 10. februar 2026, og at der ikke var en generel systemfejl i DSB-appen på kontroltidspunktet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg har købt et pendler 20 kort, jeg har et klip tilbage og kortet er ikke udløbet, men jeg kan ikke aktivere klippet grundet systemfejl i dsb appen. Dette ser og notere begge kontrollører samt tager billede af mit pendlerkort, alligevel modtager jeg en bøde. Dette er helt urimeligt da fejlen ikke ligger hos mig. Jeg har investeret i et nyt pendlerkort hvilket også er en udgift. Synes denne afgørelse på min klage er helt urimeligt.

Jeg ønsker at få afskrevet min bøde på 1000 kr, da dette ikke er rimeligt."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26006698, som blev udstedt den 12.02.2026 i buslinje 5C.

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

Sagen vedrører klager, der steg på bussen uden gyldig rejsehjemmel. Klager fremviste alene en fejlmeddelelse fra sin pendlerapp, som viste, at hun havde en tilbageværende rejse på sit Pendler 20-produkt, der dog var en rejse, der reelt allerede var brugt. Movia gør gældende, at det i alle situationer, hvor der opstår problemer med aktivering af billetprodukter, er passagerens ansvar at løse problemet, inden man stiger på bussen, og at påstigning først kan ske, når en gyldig billet eller aktiveret rejse foreligger.

Pendler 20 er et pendlerprodukt, hvor man kan regulere sit behov for rejser ved kun at aktivere rejser, når de faktisk skal bruges. På den måde kan man spare rejser i perioder, hvor man ikke har behov for at rejse.

Kontrolafgiften

Kontrolløren steg på bussen ved Brønshøj Torv den 12.02.2026 kl. 14:56:25 for at foretage en billetkontrol og så, at klager allerede var i bussen ved påstigning.

Kunde er i bussen ved påstigning, har ikke aktiveret sit pendler20 i DSB app, men kunde forklarer at den siger fejl når hun prøver at aktivere det

12-02-2026 15:00:31

Klager hævder at være steget på ved Astrupvej, der er stoppet forinden.

Klager:

Hvor steg du på bussen?: Astrupvej

Da kontrolløren ville se klagers billet, havde klager ingenting at fremvise udover en skærm af sin Pendler 20 app, hvor der stod ”noget gik galt”. Derfor fik hun udstedt en kontrolafgift kl. 14:59:00 med årsagen ”Pendlerkort udløbet”.

Stop	Brønshøj Torv
Påstigning	12-02-2026 14:56:25
Udstedt dato/tid	12-02-2026 14:59:00
Stået af	12-02-2026 15:01:46

Årsag	Pendlerkort udløbet
-------	---------------------

Kommentarer og afgørelse

Klagers indsigelse den 12.02.2026:

”Der var en teknisk fejl, på mit pendlerkort i appen, den ville ikke aktivere mit klip kortet udløber om 33 dage, så det er ikke udløbet, begge kontrollører ser denne tager billeder og notere... alligevel får jeg en både.”

Vi sendte sagen i høring hos DSB og fik følgende meddelelse:

DSB: *”Jeg kan se, at kunden har brugt sin sidste rejsedag den 10.02.2026, hvilket kan være forklaringen på, hvorfor hun ikke kunne aktivere sin rejse.*

Hvorfor der stadig står at hun har 1 rejse tilbage, er ikke en fejl vi er bekendt med. Det kan eventuelt være, at appen ikke har opdateret siden sidst hun anvendte den og derfor står det til at hun stadig har 1 rejsedag.

Der var ikke systemfejl fejl på appen den dag.”

Derudover sendte DSB os en oversigt klagers samtlige 20 brugte rejser.

Som ses markeret med gult nederst anvendte klager sin sidste rejse på sit produkt den 10.02.2026 kl. 11:27:08, som var 2 dage, før afgiften blev udstedt.

Pendler20 (Rejsedage) [20/20]

Aktivering	Gyldig fra	Gyldig til	InstallationsId	Billetnr
1	18-01-2026 11:23:49	19-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AJ7XVC
2	19-01-2026 10:58:23	20-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AH1ADG
3	20-01-2026 09:22:10	21-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AHR878
4	21-01-2026 09:10:19	22-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AH9F3M
5	22-01-2026 08:33:20	23-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AHVC70
6	23-01-2026 10:43:44	24-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AHNVDB
7	24-01-2026 17:31:01	25-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AHJ410
8	25-01-2026 11:15:42	26-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AHSLO5
9	26-01-2026 08:26:49	27-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55ASBU88
10	27-01-2026 09:21:42	28-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AS8LJC
11	28-01-2026 09:25:20	29-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55AS9RLG
12	29-01-2026 08:10:43	30-01-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55ASVE5L
13	02-02-2026 08:32:58	03-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55A717UN
14	03-02-2026 09:07:08	04-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55A7E8X2
15	04-02-2026 09:29:40	05-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55A7FXT3
16	06-02-2026 10:06:36	07-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55A76AK8
17	07-02-2026 11:12:52	08-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55A771UK
18	08-02-2026 11:16:30	09-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	55951RJ4
19	09-02-2026 09:59:32	10-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	5595RENH
20	10-02-2026 11:27:08	11-02-2026 03:59:59	341eda9f-4907-4882-b951-193c234de773	5595X5JB

Movias kommentar til DSB's høringssvar:

Vi erfarer, at der ingen generelle systemfejl var på DSB-appen den dag, og derfor må det konstateres, at problemet må være lokalt på klagers telefon. En af de kendte problematikker med apps generelt kan være manglende opdatering, og vi kender fra den digitale Rejsekort-app, at der kan opstå problemer med at anvende den, hvis man har lukket appen for tidligt efter en tidligere rejse, hvilket kan medføre, at afregningen for en tidligere rejse ikke er afsluttet. En opdatering kan desuden gå fejl, hvis man ikke lader opdateringen gennemføre fuldt ud.

Vi læner os dog op ad DSB's vurdering af, at den konkrete fejltype ikke er kendt som en generel systemfejl. Det er en kendsgerning, at klager allerede havde brugt sin sidste rejse, hvilket bekræfter, at der ikke forelå en gyldig rejse til brug på påstigningstidspunktet.

Vi finder samtidig, at klager ikke udfoldede rimelige bestræbelser på at anskaffe sig gyldig billet ved rejsens start. Klager gik hverken til chaufføren for at købe billet på anden vis/for at få vejledning eller forsøgte at anvende andre tilgængelige løsninger. Movia anbefaler i alle situationer, hvor der opstår problemer med at få gyldig rejsehjemmel, at passagerer benytter én af de tilgængelige muligheder, herunder SMS 1415, Rejsebillet-appen, Rejsekort-appen, DSB-appen til almindelige billetkøb, DSB Digitalt Check-in, fysiske Rejsekort eller basiskort, eller kontantbilletter hos chaufføren. Det er aldrig en mulighed blot at stige på bussen uden at foretage sig noget.

Movias konklusion

Pendler 20 er et pendlerprodukt, hvor passageren kan regulere sit behov for rejser ved kun at aktivere rejser, når de faktisk skal bruges. Dette gør det muligt at spare rejser i perioder, hvor man ikke har behov for at rejse. Samtidig ville produktet i princippet give mulighed for at undgå betaling, hvis det ikke udløste en

afgift i situationer, hvor man ikke havde aktiveret en rejse, idet passageren kunne have fortsat med at rejse på produktet efter den sidste aktiverede rejse uden at modtage en afgift. Det er derfor ikke muligt at vide, hvor længe klager i den konkrete sag kunne have rejst videre på produktet uden betaling, hvis ikke der havde været en kontrollør, hvilket understreger vigtigheden af, at rejser uden gyldig billet kan takseres med kontrolafgift.

Movia lægger særlig vægt på, at klager var velvidende om, at der ikke forelå gyldig billet ved rejsens start, da appen tydeligt viste, at noget var galt. Klager tog ikke initiativ til at henvende sig til chaufføren eller forsøge at købe billet via andre tilgængelige løsninger. Det er derfor passagerens eget ansvar, og dette ansvar kan ikke overdrages til Movia. Som udgangspunkt skal problemer med billetprodukter løses uden for bussen, og der findes vejledning til at købe billet på alternative måder ved stoppestedet.

Vi bemærker, at DSB hverken er bekendt med fejlen eller med, at der var generelle problemer på rejsetidspunktet. DSB selv foreslår, at appen muligvis ikke var opdateret korrekt, hvilket som bruger er noget, man selv kan sikre.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg synes denne afgørelse er helt unfair, jeg betaler rigeligt til de offentlige trafikselskaber med pendlerkort hver måned og har efter afgiften betalt et nyt pendlerkort, men for virkelig ikke lyst til at benytte sig af den offentlige trafik, når man uberettiget på kastet bøder på sig. Mener den burde eftergives da der er manglende information, har ingen mulighed for at vide at det sidste klip er brugt når det stadig står i min app, appen er lukket ned og genåbnet flere gange. Synes ikke at ansvaret ligger på mig at der er opdaterings fejl med appen. Samt jeg hver måned ligger penge til at pendlerkort, den burde kunde eftergives, eller reduceres.”

Til dette har indklagede anført:

”Movia gør gældende, at uanset hvilke fejl eller problemer man oplever med sine billetprodukter, er det passagerens ansvar at løse disse uden for bussen, inden rejsen påbegyndes. Hvis man stiger på bussen og foretager sin rejse uden at få løst problemerne, foreligger der manglende betaling. Movia sammenligner dette med, at man ikke kan tage sine varer i en butik og gå uden at betale, selvom der skulle være problemer med dankortmaskinen.

I denne sag lægger vi særlig vægt på, at klager var bevidst om, at hun ikke havde gyldig billet ved sin rejses start, men alligevel påbegyndte rejsen uden at kontakte chaufføren eller forsøge at anskaffe billet via andre tilgængelige løsninger. Dette er passagerens eget ansvar, som ikke kan overdrages til Movia.

Vi erfarer, at der ikke var generelle systemfejl på DSB-appen på rejsetidspunktet. Derfor må problemet anses for at være lokalt på klagers telefon. En af de kendte problematikker med apps generelt kan være manglende opdatering, og det kendes fra den digitale Rejekort-app, at der kan opstå problemer, hvis man lukker appen for tidligt efter en tidligere rejse. Dette kan medføre, at afregningen for en tidligere rejse ikke afsluttes korrekt. En opdatering kan desuden fejle, hvis den ikke får lov til at gennemføre fuldt ud.

På denne baggrund fastholder Movia, at kontrolafgiften er korrekt udstedt, da klager påbegyndte sin rejse uden gyldig billet, på trods af at hun havde mulighed for at sikre gyldighed inden afgang.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst lægger ankenævnet til grund, at klageren på kontroltidspunktet ikke havde en gyldig billet. Det fremgår af DSB's oplysninger, at klagerens sidste rejse på Pendler20-produktet var anvendt den 10. februar 2026, og at der således ikke var en rejse til rådighed til aktivering den 12. februar 2026.

Ankenævnet har lagt vægt på, at klageren allerede inden påstigning havde konstateret, at hun ikke kunne aktivere en rejsedag på sit Pender20-produkt. Hun var dermed bekendt med, at hun ikke havde en gyldig rejsehjemmel, da hun steg på bussen og havde derfor mulighed for inden rejsens begyndelse at undersøge forholdet nærmere eller anskaffe sig en billet på anden måde.

Det forhold, at der ifølge klagerens oplysninger fortsat fremgik én rejse i DSB-appen, kan ikke føre til, at klageren havde gyldig rejsehjemmel. Der er heller ikke oplysninger om, at der på tidspunktet var en generel systemfejl i DSB-appen.

Ankenævnet finder herefter, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og at kontrolafgiften på 1.000 kr. til klageren blev 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 trafiksselskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens 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. 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 trafiksselskaber § 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. 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.

I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrensninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metro-tillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejekort 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 Rejekort Personligt benyttes.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand