

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0204
Klageren:	XX 2860 Søborg
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han først forsøgte at checke ind med et fysisk Rejsekort, som blev afvist, og derfor checkede han efterfølgende ind i DSB-appen efter påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren allerede sad i bussen, da kontrolløren steg på, og først efterfølgende checkede ind i DSB-appen
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. september 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 23. marts 2026 med Movias buslinje 6A. Ifølge logdata steg kontrolløren på bussen ved Bispebjerg Hospital kl. 10:28:09, og klageren gennemførte check ind i DSB-appen kl. 10:28:15. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 10:30:53.

Klageren har oplyst, at han først forsøgte at checke ind med sit fysiske Rejsekort, men at dette blev afvist på grund af manglende saldo. Herefter foretog han check ind i DSB-appen efter påstigning. Movia har anført, at klageren allerede befandt sig i bussen, da kontrolløren steg på.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I HAD BORDDED BUS 6A FROM BISPEBJERG STATION HEADING TO EMDRUP TORV. ON GETTING IN THE BUS, THE TICKET CONTROLLER WAS BEHIND ME. THE MOMENT I USED MY REJSEKORT TO CHECK IN, IT DECLINED WITH A LOUD BEEP, INDICATING I WAS LOW ON CASH UNKNOWINGLY. SO I TOOK OUT MY PHONE AND PAID USING MY DSB APP. THE CONTROLLER IMMEDIATELY ASKED ME TO PRESENT MY TICKET, AVOIDING TO CONTROL ANYONE ELSE BUT ME IN THE BUS. WHEN I SHOWED HIM PROOF OF PAYMENT ON THE DSB APP, HE STILL WENT ON TO FINE ME ON THE PREMISE THAT, I BOUGHT THE TICKET WHILE I WAS INSIDE THE BUS ALREADY. I FIND IT UNFAIR AND DELIBERATE PROFILING AND EXTORTION. I HAD NO MECHANISM INSIDE THE HOSPITAL TO KNOW MY REJEKORT WAS TOO LOW ON CASH. IF REJSEKORT PAYMENT IS DONE AT THE ENTRANCE OF THE BUS WHEN YOU SCAN IN AT THE DEVICE, HOW CAN THE DSB APP NOT BE ACCEPTED AT THE SAME ENTRANCE OF THE BUS. THE DRIVER SAW ALL THIS HAPPEN AND EQUALLY SAW THE ACTIONS OF THE CONTROLLER AS A DESPERATE MOVE TO EXTORT PASSENGER OF THEIR HARD EARNED MONEY.

Ønsker at opnå: WITHDRAWING AND CANCELLATION OF THE FINE OF 1000KR CHARGED UNJUSTLY TO ME."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Movia hereby responds to the complaint regarding inspection fee 26021324 issued on the bus 6A on 23.03.2026 to complainant. We enclose previous correspondence with the customer, as well as attachments.

Movia thinks that the fee is rightly imposed, and we do so on the grounds that complainant did not present a valid ticket on the inspectors' inquiry on the bus.

The customer states that he boarded the bus before the inspector and only swiped/purchased the ticket after boarding. This is supported by system data, which shows that the complainant checked in after the inspector had already boarded the bus.

Difficulties in purchasing mobile tickets or completing a digital swipe may be caused by several factors beyond Movia's control. This may include poor mobile network coverage, lack of updates to the ticket app, insufficient payment card coverage, issues with MobilePay, or similar technical conditions.

Regardless of any technical challenges, it is the customer's responsibility to ensure that a valid ticket has been correctly purchased and activated before boarding the bus.

Inspection fee

On the day in question, the inspector boarded bus 6A at Bispebjerg Hospital at 10:28:09. According to the inspector, the complainant was already seated on the bus at that time.

According to the inspector's note, the complainant checked in after boarding the bus.

The customer also claims to have boarded the bus at Bispebjerg Hospital.

Hvor steg du på bussen?: bispebjerg hospital

An inspection was issued to complainant at 10:30:53.

Stop	Bispebjerg Hospital
Påstigning	23-03-2026 10:28:09
Udstedt dato/tid	23-03-2026 10:30:53
Stået af	23-03-2026 10:34:11

Comments and decisions

During the ticket inspection, the complainant presented his phone displaying the DSB app. It is recorded that the complainant checked in at 10:28:15. As the inspector boarded the bus at 10:28:09, the check-in therefore took place 6 seconds after the inspector had boarded and had already observed that the complainant was seated on the bus.

This supports the complainant's own statement that he boarded the bus first, and that the inspector only boarded subsequently. Complainant: *"i got in with the controller behind me. so he seems to have followed me"*



Excerpt from the complainant's appeal:

"I have tried paying my trip with the card i have, and it indicated it was low. so i immediately bought with my phone."

Movia notes that problems when purchasing mobile tickets or completing digital check-in may arise from a variety of factors beyond Movia's control and responsibility. These may include poor mobile network

connection, lack of updates to the ticket app, insufficient funds on the payment card, issues with MobilePay, or similar technical conditions.

However, it remains the customer's responsibility to resolve such issues and ensure that a valid ticket has been obtained *before* boarding.

In this regard, Movia notes that the complainant states that he became aware that payment by card could not be completed, after which he immediately used his phone to purchase a ticket. This indicates that the complainant was aware of the payment issue prior to or at the time of boarding.

Movia finds that the ticket purchase could just as easily have been completed outside the bus before boarding. There was therefore no necessity to board the bus without holding a valid ticket.

"After showing him that i paid he still went to issue me a fine. my concern and worry is that, I wonder if the role of the controllers is to educate people on the functionality of the travel system or its just to get people implicated to pay the fine."

Movia notes that if a check-in or ticket purchase is completed after boarding, the travel authorization is not considered valid in the inspection situation, regardless of the fact that payment has been made. A ticket is only valid if it has been correctly purchased and activated prior to boarding.

The public transport system in Denmark is based on self-service, which means that it is the customer's own responsibility to familiarize themselves with the applicable rules and to ensure that a valid ticket is held at the start of the journey.

The role of inspectors is to verify whether passengers are in possession of a valid ticket at the time of inspection. If this is not the case, inspectors are required to issue an inspection fee in accordance with the applicable rules.

It should be noted that if inspectors were to limit their role to guidance and refrain from issuing inspection fees in situations where passengers do not hold a valid ticket, this would create a significant risk of fare evasion and undermine the integrity of the ticketing system.

"How can it be that he heard my card did not validate, and i paid using my mobile app on the phone but he still fined me after seeing that i bought the ticket. "

Movia places emphasis on the fact that the inspector boarded the bus and observed that the complainant was already seated, after which the complainant completed the check-in via the mobile app.

Movia has no means of determining whether the complainant would have purchased a ticket in the absence of an inspection. This is precisely why the requirement to hold a valid ticket prior to boarding is essential and fundamental to the integrity of the ticketing system."

Til dette har klageren anført:

"Let for the records, establish that justice has failed to take its course. i paid my fare, presented the proof of payment, yet i was fined, reason being that i bought the ticket while already in the Bus. Let me see, what laws of the land are enforced that will cause citizens to be abused of their rights, and extorted in this manner. I need the records and this is just the beginning. I am ready to go as far as can be."

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 swiper sit check ind i appen efter påstigning, er passageren ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder, uanset at check ind er gennemført, inden kontrolløren anmoder om at se rejsehjemmel.

Ankenævnet lægger på baggrund af logdata til grund, at kontrolløren steg på bussen kl. 10:28:09, og at klageren først gennemførte check ind i DSB-appen kl. 10:28:15. Klageren har desuden selv oplyst, at han først forsøgte at checke ind med sit fysiske Rejsekort, og at han efterfølgende checkede ind i DSB-appen, efter at han var steget på bussen.

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

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden benytter check-ind-funktionen i DSB-appen.

Klagerens oplysning om, at han ikke havde mulighed for at checke ind med sit Rejsekort på grund af lav saldo kan ikke føre til et andet resultat, da det påhvilede klageren at have saldo på sit Rejsekort til at foretage check ind straks efter påstigning.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne 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 monopolliggende 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. 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
Nævnensformand