

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 26-0229

Klageren: XX
1655 København V

Indklagede: Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind i DSB-appen

Parternes krav: Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde påbegyndt check ind i DSB-appen inden påstigning, men at appen grundet tekniske problemer ikke kunne gennemføre check ind

Indklagede fastholder kontrolafgiften

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, 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:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 9. marts 2026 i buslinje 350S for manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel. Klageren oplyser, at hun påbegyndte køb af billet i DSB-appen inden påstigning, men at købet på grund af tekniske problemer i appen først blev gennemført efter påstigning.

Movia fastholder kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde en gyldig billet eller anden rejsehjemmel på kontroltidspunktet, og at det ikke er tilstrækkeligt, at billetbestillingen er påbegyndt inden påstigning.

Klageren har herudover gjort gældende, at hendes betalingshistorik og oplysninger om tekniske problemer i DSB's system understøtter hendes forklaring.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg klager hermed over Movias afgørelse vedrørende kontrolafgift udstedt den 9. marts 2026 i buslinje 350S.

Jeg er uenig i den fremstilling af hændelsesforløbet, som Movia har lagt til grund, og jeg mener, at afgørelsen bygger på et forkert og delvist selvmodsigende grundlag.

Jeg påbegyndte køb af billet i DSB-appen inden påstigning. Appen havde tekniske problemer og blev ved med at indlæse, hvilket også var tilfældet tidligere samme dag. Jeg holdt derfor min telefon synligt fremme, så det var tydeligt, at billetkøbet var i gang.

Movia anfører, at jeg først åbnede appen ved kontrol. Dette er ikke korrekt.

Jeg har dokumentation for, at jeg tidligere samme dag købte billet på udrejsen fra København H til Psykiatrisk Center Ballerup, samt at jeg efter kontrolafgiften også betalte for hjemrejsen. Derudover kan jeg dokumentere, at jeg har foretaget denne rejse tur/retur Kbh H - Psykiatrisk Center Ballerup det sidste år. Dette understøtter, at jeg normalt og konsekvent køber billet, og ikke havde nogen intention om at rejse uden gyldig billet.

Movia anfører desuden, at jeg ikke ønskede at udlevere mine oplysninger. Dette er ikke korrekt. Jeg oplyste mit navn i bussen, efter at have vist mit solsikkebånd. Måtte gentage samt stave både for og efternavn. Efterfølgende oplyste jeg min adresse ved stoppestedet ved Malmparken St.

Det forekommer derfor selvmodsigende, at Movia både hævder, at jeg ikke oplyste mine oplysninger, og samtidig har kunnet udstede en kontrolafgift til mig.

Under kontrollen blev jeg desuden stillet spørgsmål om både mine forældre og mine børn, hvilket jeg oplevede som irrelevant og grænseoverskridende i situationen.

Situationen var for mig stærkt belastende. Jeg lider af PTSD efter en trafikulykke og har i forvejen vanskeligt ved at opholde mig i trafik. Jeg er desuden fysisk udfordret (går med krykke) og afhængig af hurtigt at finde en siddeplads for at undgå at falde, når bussen sætter i gang. Under kontrollen oplevede jeg et angstanfald.

Jeg ønsker at understrege, at jeg aktivt forsøgte at købe billet inden påstigning, men blev forhindret af tekniske problemer i appen. Situationen skyldtes således ikke manglende vilje til at betale. Problemer en anden kontrollør i S-toget C d. 22.04.2026 ca. kl.18 gjorde mig opmærksom på, skyldes en opdatering på DSB's app for ca. et par mdr. siden, og at app'en havde haft problemer lige siden... Han virkende helt uforstående for, at jeg havde modtaget en kontrolafgift, og anbefalede, jeg tog kontakt til DSB's kundeambassadør.

Ydermere har jeg anmodet Movia om at sikre eventuelt videomateriale fra den pågældende bus, som vil kunne belyse hændelsesforløbet.

På den baggrund anmoder jeg om, at kontrolafgiften annulleres, samt at beløbet refunderes, ud fra en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder, herunder uoverensstemmelser i sagsfremstillingen, den dokumenterede billetadfærd samt hensynet til rimelighed og proportionalitet."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

" Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift xxxxxxxx, som blev udstedt den 09.03.2026 i buslinje 350S.

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

Hendes sag omhandler, at hun under billetkontrollen endnu ikke havde færdiggjort sit køb af DSB-billet. Da hun under kontrollen ikke havde noget at fremvise, er årsagen til afgiften derfor angivet som "Ingen billet fremvist".

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 09.03.2026 kl. 11:55:05 ved Ballerup St. i buslinje 5C350S. Kontrolløren bemærkede, at klager steg på ved stoppestedet efterfølgende, som er Psykiatrisk Center Ballerup. Dette bekræftes af klager i hendes henvendelse.

Klager:

Hvor steg du på bussen?: Psykiatrisk Center Ballerup

Kontrolløren skrev flere bemærkninger til afgiften. Blandt andet fremgår det, at klager tog plads i bussen efter påstigning, og at hun forsøgte at checke ind i DSB-appen, da hun passerede kontrolløren.

Kund epåstiger retspsykoatrisk center og tager plads i bussen. Da kunden får forbu mig i bussen kan jeg se hun går ind på dsb app og prøver at tjekke ind. Fordi dsb appen kræver at man at stillestående for ar kunne tjekke ind, kan kunden ikke tjekke ind ig der er derfor ingen billet fremvist.		09-03-2026 12:14:16
---	---	---------------------

Derudover noterede kontrolløren bemærkninger i forbindelse med selve udstedelsen. Heriblandt at klager skulle have sagt, at hun havde en hjernerystelse, og at hun nægtede at deltage i billetkontrollen. Sidstnævnte forhold forklarer, hvorfor der intet er fremvist, ligesom der ikke er blevet taget billeder af noget i kontrolsituationen.

Kunden vil ikke svare på ks eg navn på forældre, adresse eller navn på bofæller. Men Svarer at hun bor i København og har 3 børn. Hvilket stemmer overens på antal af bofæller og område kunden er bosiddende i.	09-03-2026 12:38:28
Jeg stiger af bussen med kunden, som hiver en solsikkesnor frem og derudover siger at hun har hjernerystelse. Jeg får forklaret at hun kan prøve at skrive en klage hvis hun er utilfreds med afgørelsen.	09-03-2026 12:17:19

På grund af ingen billet fremvist fik klager en afgift kl. 12:08:26.

Stop	Ballerup St.
Påstigning	09-03-2026 11:55:05
Udstedt dato/tid	09-03-2026 12:08:26
Stået af	09-03-2026 12:27:21

Årsag	Ingen billet fremvist
-------	-----------------------

Kommentarer og afgørelse

Klager kontaktede Movia samme dag.

Uddrag fra klagers indsigelse den 09.03.2026:

" Købesprocessen var stadig i gang, da kontrolløren kom, og jeg viste hende min skærm, så hun kunne se, at billetkøbet var påbegyndt. Bussen begyndte at køre, inden købet blev gennemført, og jeg kunne derfor ikke færdiggøre billetkøbet."

Movia henviser til § 2.4.2: i de fælles landsdækkende rejseregler, hvor det ordret står, at det ikke er nok, at en bestilling er i gang, når man stiger på. Den endelige billet skal være modtaget inden, ligesom det digitale check ind skal være gennemført inden.

"Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt."

Movias konklusion

Der er overensstemmelse mellem kontrollørens og klagers forklaring om hændelsesforløbet. Begge parter oplyser, at klager var i gang med en bestillingsproces via appen ombord på bussen. Dette understøttes både af klagers egen forklaring og af kontrollørens observationer under kontrollen.

Kontrolafgiften er udstedt med årsagen "ingen billet fremvist", idet klager ikke havde en gyldig billet eller anden rejsehjemmel at fremvise på kontroltidspunktet.

Det er et grundlæggende krav, at der foreligger gyldig rejsehjemmel ved rejse med bus. Når man rejser uden gyldig billet på kontroltidspunktet, må man påregne, at dette medfører en kontrolafgift.

På den baggrund fastholder Movia den udstedte kontrolafgift."

Til dette har klageren gjort gældende:

"1. Modsigelser og fejl i kontrollørens afrapportering

Movia hævder i deres svar, at jeg skulle have "nægtet at deltage i billetkontrollen" og "ikke ville oplyse navn eller adresse". Denne udlægning afvises og modsiges direkte af sagens faktiske omstændigheder:

Faktuel uoverensstemmelse:

At Movia påstår, jeg nægtede at oplyse min identitet, falder til jorden ved det simple faktum, at kontrolafgiften er udstedt korrekt i mit fulde navn og adresse. Hvis jeg reelt havde nægtet at legitimere mig, havde kontrolløren været nødsaget til at tilkalde politiet til stedet, hvilket ikke skete.

Præcisering af forløbet:

Jeg oplyste mit fulde navn bagerst i bussen, under svære omstændigheder, da situationen udløste et voldsomt PTSD-angstanfald. Da mit navn er unikt, måtte jeg gentage det flere gange, og til sidst stave det bogstav for bogstav for kontrolløren. Da jeg ikke ønskede at have bussen som tilskuere til mit angstanfald, bad jeg om at træde ud ved Malmparken St., hvor jeg udleverede min fulde adresse.

Grænseoverskridende udspørgen:

På stoppestedet forsøgte kontrolløren at udspørge mig om mine børns og mine forældres navne under påskud af at skulle "verificere" min identitet. Denne form for personfølsom udspørgen rækker langt ud over, hvad der er relevant eller lovligt for en standard identifikation (navn, adresse, fødselsdato).

Forklaring på solbriller:

Kontrolløren har noteret, at jeg oplyste at have en hjernerystelse. Dette var udelukkende en høflighedsforklaring fra min side, så hun forstod, hvorfor jeg sad med solbriller på indendørs (se punkt 2), og er efterfølgende blevet fordrejet i rapporten til at fremstå som en bortforklaring.

2. Dokumentation for helbredsforhold og fast rejsemønster (Se Bilag 2a og Bilag 2b)

Jeg vedlægger en skrivelse fra min PTSD-psykolog (vedlagt som Bilag 2), som dokumenterer, at jeg lider af svær PTSD samt fysiske følgevirkninger efter en alvorlig trafikulykke. Som følge heraf bærer jeg formstøbte, lydnedsættende ørepropper samt solbriller for at skærme mig mod skarpt lys og støj.

Dokumentet bekræfter desuden, at jeg det seneste år har gået i ugentlig behandling på Psykiatrisk Center Ballerup og derfor fast har foretaget netop denne rejse tur/retur fra København H med en uafbrudt og konsekvent betalingshistorik. Dette underbygger, at jeg er en loyal rejsende uden hensigt om at køre uden billet.

3. Ny dokumentation:

Bekræftet teknisk fejl i DSB's system

Data for min returrejse fra Ballerup til København H (ordrenummer: XXXXXXXXX i Bilag 3) viser et fejlbehæftet forløb i DSB's system. DSB Kundeservice har bekræftet over for mig, at systemet registrerer, at mit check-in blev påbegyndt før påstigning, men efterfølgende blev annulleret internt i systemet pga. tekniske problemer hos DSB.

Dette beviser min forklaring om, at jeg forsøgte at købe billet, men at udbyderens app svigtede. Kontrolløren registrerede ikke dette, da hun ved min påstigning var optaget af sin

egen private mobiltelefon. Jeg afventer en skriftlig bekræftelse på denne tekniske fejl fra DSB, som eftersendes til Ankenævnet, så snart den modtages.

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	Status	Tilbagebetalt	Pris
	11.03.26	28.03.26	Randers	København, City	DSB Orange	DSB App	Afsluttet	Nej	117,-
	11.03.26	26.03.26	København, City	Randers	DSB Orange	DSB App	Afsluttet	Nej	95,-
	09.03.26	09.03.26	København, City	København, City	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	22,-
	09.03.26	09.03.26	Ballerup og Skovlunde	København, City	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	30,40
	09.03.26	09.03.26	Ballerup og Skovlunde	*	Åben billet	DSB App	Annulleret	Nej	0,-
	09.03.26	09.03.26	København, City	Ballerup og Skovlunde	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	38,-
	09.03.26	09.03.26	København, City	*	Åben billet	DSB App	Check_In	Nej	0,-
	05.03.26	05.03.26	København, City	Lyngby, Vium og Holte	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	44,-
	05.03.26	05.03.26	Ballerup og Skovlunde	København, City	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	30,40
	05.03.26	05.03.26	København, City	Ballerup og Skovlunde	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	38,-
	02.03.26	02.03.26	Ballerup og Skovlunde	København, City	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	30,40
	02.03.26	02.03.26	København, City	Ballerup og Skovlunde	Åben billet	DSB App	Afsluttet	Nej	38,-

4. Manglende sikring af videomateriale (Se Bilag 1)

Jeg gjorde skriftlig indsigelse over for Movia samme dag, som hændelsen fandt sted (den 9. marts 2026). Da hændelsesforløbet var direkte omtvistet, burde Movia proaktivt have sikret videomaterialet fra bussen, før det blev slettet.

Jeg har efterfølgende rettet henvendelse til busselskabet Keolis Danmark A/S, men har modtaget et afslag (vedlagt som Bilag 1), da optagelserne allerede er slettet efter en uge. Det er i strid med god forvaltningsskik, at Movia fastholder en sanktion udelukkende baseret på kontrollørens ord, når man har forsømt at sikre det objektive bevis, som min øjeblikkelige klage gav anledning til.

Konklusion

Når en passager beviseligt forsøger at løse billet, udviser en konsekvent betalingshistorik, og fejlen entydigt ligger i DSB's app-infrastruktur, er det i strid med proportionalitetsprincippet at fastholde en kontrolafgift – særligt når trafikelskabet ikke har sikret det videomateriale, der kunne have bekræftet forløbet, og kontrolløren har udvist manglende forståelse for en sårbar passager.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at annullere kontrolafgiften og refundere det indbetalte beløb.”

Til dette har indklagede gjort gældende:

”Klager beskriver selv i sit klagegrundlag, at købsprocessen fortsat var i gang, da kontrolløren steg på bussen. Movia fastholder derfor, at der ikke blev fremvist gyldig billet eller anden gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet.

For så vidt angår videomateriale bemærkes det, at Movia ikke anvender videooptagelser ved behandling af kontrolafgiftssager og ikke er dataansvarlig for busselskabernes kameraoptagelser. Det påhviler den enkelte passager selv at rette henvendelse til det relevante busselskab med henblik på eventuel indsigt i optagelserne. Opbevaring og sletning af sådanne optagelser ligger uden for Movias kontrol.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter DSB-appen til køb af billet, skal den endelige billet være modtaget på den mobile enhed inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2. Det er således ikke tilstrækkeligt, at billetbestillingen er påbegyndt inden påstigning.

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på bussen, mens billetkøbet i DSB-appen fortsat var i gang, og at hun først efter påstigning havde gennemført billetkøbet. Klageren havde dermed ikke en gyldig rejsehjemmel på det tidspunkt, hvor hun steg på bussen.

Ankenævnet finder herefter, at kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Klagerens oplysninger om, at hun havde forsøgt at købe billet inden påstigning, men at dette ikke lykkedes på grund af tekniske problemer, kan ikke føre til et andet resultat, da det jf. rejsereglerne er passagerens ansvar at sikre sig, at den endelige billet er modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Klagerens oplysninger om hendes tidligere rejser og betalingshistorik kan ikke føre til et andet resultat, ligesom hendes øvrige personlige forhold ikke kan føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det ikke fyldestgørende fremgår af De landsdækkende rejseregler, hvordan trafikselskaberne tager hånd om deres sårbare brugere. Hvor de synlige fysiske handicap er nævnt i De landsdækkende rejseregler, gør det samme sig ikke gældende for de mere usynlige psykiske udfordringer og handicaps. Forbrugerrepræsentanterne mener, at der bør udvises større konduite over for psykisk sårbare forbrugere med dokumenterede diagnoser. Det er en gruppe, der kan have særlige behov for at benytte rejsesystemet. Rejsesystemet er blevet mere kompliceret gennem de senere år, og det hviler på selvbetjening. Der kan derfor være behov for at håndhæve nogle regler mere lempeligt overfor brugere af den kollektive transport med særlige behov og udfordringer.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer dels til, at selskaberne skriver det ind i deres egne retningslinjer og udviser større konduite. Men også at dette tilføjes i De landsdækkende rejseregler, så der er mulighed for at tage sådanne forhold med i betragtning, når sager behandles i ankenævnet.”

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 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 Rejekort 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