

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0253
Klageren:	XX 3480 Fredensborg
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	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, og gør gældende, at han var checket ind i DSB-appen, da hans rejse begyndte og under billetkontrollen 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 16. marts 2026 i buslinje 365R ved Fredensborg St. for manglende check ind inden påstigning. Som rejsehjemmel anvendte klageren check ind i DSB-appen.

Kontrolløren registrerede sin påstigning kl. 14:46:56, og noterede, at klageren på dette tidspunkt allerede var siddende i bussen. Bussen forlod ifølge Movias turoversigt stoppestedet kl. 14:47:14, mens klagerens check ind blev registreret ét sekund senere kl. 14:47:15.

Klageren har gjort gældende, at han var korrekt checket ind, da rejsen begyndte, og at det ene sekunds forskel skyldtes behandlingstiden i appen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Klagen vedrører en kontrolafgift på 1.000 kr., som jeg blev pålagt den 16. marts 2026 på buslinje 365R ved Fredensborg St. Kontrolafgiften er udstedt med den begrundelse, at mit check-in i DSB-appen skete 9 sekunder efter påstigning.

Jeg gør gældende at kontrolafgiften er uberettiget af følgende grunde: Jeg checkede ind i DSB-appen kl. 14.47 — præcis på bussens planlagte afgangstidspunkt. Bussen var i de efterfølgende 9 sekunder netop begyndt at køre fra stoppestedet, da kontrolløren foretog sin kontrol. Jeg var således i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da rejsen faktisk begyndte, i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler, der udtrykkeligt kræver gyldig rejsehjemmel "fra rejsen begynder" — ikke inden påstigning. Rejsen var fuldt betalt via DSB-appen (52,00 kr., ordrenr. 276808231). Movia fastholdt kontrolafgiften i brev af 24. april 2026 (sagsnummer 157998).

Jeg anmoder Ankenævnet om at pålægge Trafikselskabet Movia at annullere kontrolafgift 26016257 på 1.000 kr. i sin helhed.

Jeg gør gældende at jeg var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da rejsen begyndte, idet jeg checkede ind i DSB-appen kl. 14.47 — det præcise tidspunkt for bussens planlagte afgang — og kontrollen fandt sted inden for de første 9 sekunder af kørslen. De fælles landsdækkende rejseregler kræver gyldig rejsehjemmel "fra rejsen begynder", hvilket var opfyldt. Rejsen var fuldt betalt (52,00 kr., ordrenr. 276808231).

Subsidiært anmoder jeg Ankenævnet om at hjemvise sagen til fornyet behandling hos Movia og pålægge Movia at fremlægge elektroniske logs der dokumenterer det præcise afgangstidspunkt for bus 365R fra Fredensborg St. den 16. marts 2026.

Fra: netbutikken@dsb.dk
Emne: DSB app - Kvittering
Dato: 16. marts 2026 kl. 16.59
Til: [REDACTED]

Tak for dit køb i DSB app.
Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet.

Du har d. 16. marts 2026 15:54:19 købt:

	Tid	Station
Afgang	14:47	Fredensborg St. (1091) MOVIA Bus 365R
Ankomst	15:07	Køkkedal St. (1070)
Afgang	15:07	Køkkedal St. (1070) DSB Re 4561
Ankomst	15:51	Hyldegårds Tværvej (Hyldegårdsvej) (1040)
Afgang	15:51	Hyldegårds Tværvej (Hyldegårdsvej) (1040) MOVIA Bus 179
Ankomst	15:54	Hellerup St. (1002)

Antal Produkt	Eenhedspris	Sum
1 Voksen	52,00 kr.	
Samlet pris	52,00 kr.	52,00 kr.
Pris i alt		52,00 kr.

Betalingsoplysninger:

Beløbet er trukket d. 16. marts 2026

Betalingstransaktion: 276808231 52,00 kr.

Du får 5 point. Dine point er klar til brug dagen efter din rejse.

Dit ordrenummer er: 276808231

Du kan læse mere om bl.a. hjælp ved driftsforstyrrelser, bagageregler, regler for

Har du spørgsmål?

Kontakt DSB her: www.dsb.dk/skriv

Telefon: 70 13 14 15 alle ugens dage mellem kl. 7 og 20.

Med venlig hilsen

DSB

CVR-nummer: 25450053

”

Indklagede anfører følgende:

” Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26016257, som blev udstedt den 16.03.2026 i buslinje 365R.

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

Sagen angår, at klager først gennemførte check ind på DSB-appen, efter at han var steget på bussen.

Den digitale DSB-app er et mobilprodukt, og derfor gælder der de samme regler som ved mobilbilletter vedrørende, at C/i skal være foretaget, inden man stiger på bussen. Hvis man først checker ind på bussen på sin app, regnes man ikke for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selvom man er checket ind.

Reglerne om check ind fremgår på appens forside samt i de gældende betingelser, som man finder i appen. Når man anskaffer sig appen, godkender man selv de eksisterende vilkår, der er gældende; heraf at check ind skal foretages, inden man stiger ind i transportmidlet.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede påstigning den 16.03.2026 kl. 14:46:56 i linje 365R på Fredensborg St. Kontrolløren bemærkede ved sin påstigning, at klager allerede sad i bussen.

Kontrollørnotat:

Bemærkning	Kunden sad i bussen ved påstigning. Chaufføren sad bag rattet Sygesikring på telefon scannet
-------------------	---

Klager oplyser også at være steget på ved Fredensborg Station.

Hvor steg du på bussen?: Fredensborg Station

I et andet notat oplyser kontrolløren, at klager modtog sin billet efter påstigning, og at klager skulle have haft problemer med DSB-appen forinden.

Kunden modtog først billet efter påstigning		16-03-2026 14:52:21
Kunden oplyste dog at han før har haft problemer med dsb appens rejsekortfunktion.		

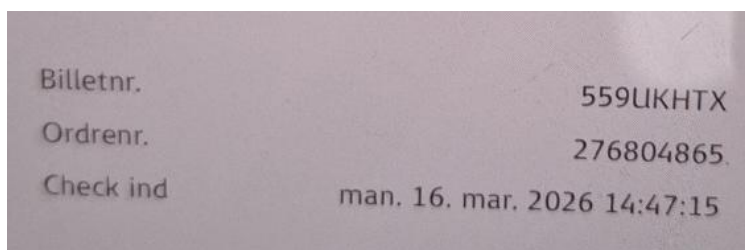
Klager fik udstedt sin kontrolafgift kl. 14:48:54.

Stop	Fredensborg St.
Påstigning	16-03-2026 14:46:56
Udstedt dato/tid	16-03-2026 14:48:54
Stået af	16-03-2026 14:50:27

Kontrolafgiften er udstedt, idet klager først foretog sit digitale check-in efter påstigning, hvilket betyder, at der ikke forelå gyldig billet ved rejsens begyndelse. Ifølge gældende regler for brug af rejseapps skal check-in ske inden man stiger på bussen, og det er således passagerens eget ansvar at sikre, at billetten er korrekt aktiveret og gyldig inden indstigning.

Kommentarer og afgørelse

Som fremgår af klagers fremvisning i bussen, blev hans check ind foretaget kl. 14:47:15.



DSB har i et høringsvar bekræftet dette tidspunkt, 14:47:15.

Kunden checker ind klokken 14:47:15.

Order id 276808231	Første Check ind tid 16-03-2026 14:47:15	Sidste Check ud tid 16-03-2026 15:54:16	Check Out By Kunde	Pris 52,00
-----------------------	---	--	-----------------------	---------------

Jf. bussens turoversigt fremgår det, at den forlod Fredensborg St. kl. 14:47:14.

Klager har derfor også checket ind efter bussens afgang fra stoppestedet.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Fredensborg St. (6118)	● ●	14:47	14:47	14:44:18	14:47:14
2	Fredensborg Skole, Benediktevej (6119)	● ●	14:47	14:47	14:48:19	14:48:23
3	Asminderødgade (6120)	● ●	14:48	14:48	14:49:03	14:49:13
4	Asminderød, Båstrupvej (6121)	● ●	14:50	14:50	14:50:05	14:50:19
5	Højvangen (6122)	● ●	14:50	14:50	14:51:54	14:52:06
6	Tulstruplund (6123)	● ●	14:51	14:51	14:52:56	14:52:56
7	Lille Ebbekøb (6124)	● ●	14:52	14:52	14:53:29	14:53:38

Uddrag fra klagegrundlaget

Klager: ”Jeg havde intention om at rejse med gyldig billet og forsøgte at checke ind via DSB-appen ved påstigning.”

Det er ikke tilstrækkeligt, at en passager har haft en intention om at rejse med gyldig billet eller har forsøgt at checke ind via en app ved påstigning.

Ved billetkontrol vurderes udelukkende, om der foreligger gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Det er således den registrerede billetstatus, der er afgørende, og ikke passagerens hensigt eller forsøg.

Movia har ingen grund til at antage, at klager bevidst skulle have haft til hensigt at unddrage sig betaling. Movia har dog heller ikke mulighed for at vurdere eller efterprøve hans intentioner, hvorfor afgørelsen alene træffes på baggrund af de objektive forhold omkring gyldig billet på kontroltidspunktet.

Klager: ”På grund af tekniske problemer med appen lykkedes det først at gennemføre check-ind få sekunder efter, at jeg var steget ind i bussen. På tidspunktet hvor kontrolløren udstedte afgiften, holdt bussen stadig stille, og havde fremvist et gyldigt check-ind i appen før bussen satte i gang”

Problemer med at checke ind digitalt kan skyldes flere ting som er uden for Movias indflydelse. Det kan for eksempel være dårlig forbindelse til mobilnettet, manglende opdatering af billet-app, manglende dækning på

betalingskort, problemer med Mobilepay, deaktiveret lokationstjeneste, forældet software eller app, manglende GPS-signal og lignende.

Uanset eventuelle tekniske udfordringer eller andre forhold skal man først stige på bussen, når check ind er gennemført korrekt. Det kan tydeligt ses på telefonen, om check ind er gennemført, og det er kundens eget ansvar at sikre dette inden påstigning. Movia anbefaler andre apps, mobilbilletter, kontantbilletter eller fysiske kort, hvis ikke man kan checke ind.

Movia finder det væsentligt i sagen, at klager på trods af påståede tekniske problemer alligevel godt kunne checke ind, men at dette tilfældigvis skete, efter kontrolløren var steget på bussen. Movia kan derfor så tvivl ved, om der overhovedet var blevet checket ind, hvis ikke der havde været en kontrollør.

Movias konklusion

Kontrolløren steg på bussen ved Fredensborg St. kl. 14:46:56, hvor klager i forvejen befandt sig i bussen. Check ind blev først registreret kl. 14:47:15, hvilket derfor er efter påstigning og også efter bussens afgang fra stoppestedet kl. 14:47:14. ”

Til dette har klageren anført:

”Jeg har modtaget Trafikselskabet Movias høringssvar i ovennævnte sag og fastholder min klage i sin helhed. Movias svar afkræfter ikke klagens centrale argument, men hviler tværtimod på en regel, der ikke regulerer den anvendte rejsehjemmel. Jeg har følgende bemærkninger.

1. Movia anvender en regel, der ikke gælder for check-ind-produkter

Movia begrundet afgørelsen med § 2.4.2 om mobilprodukter, hvorefter *rejsehjemlen skal være ”endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning”*. Den bestemmelse angår **levering af en mobilbillet** — altså at selve billetproduktet skal være modtaget, og at det ikke er nok, at ”bestillingen er påbegyndt”. Den regulerer ikke check-ind.

Jeg rejste ikke på en mobilbillet, men på **check ind med DSB-appen** — et check-ind-produkt på linje med Rejsekort. De fælles landsdækkende rejseregler behandler udtrykkeligt DSB-app-check-ind som gyldig rejsehjemmel på tværs af bus, tog og metro. For check-ind-produkter er kravet i reglerne, at kunden er *”korrekt checket ind” fra rejsen begynder* (jf. § 2.4 og § 2.7.1) — ikke at noget skal være ”modtaget før påstigning”. Movia anvender dermed den forkerte bestemmelse på min rejsehjemmel og forholder sig ikke til denne sondring.

2. Reglerne kræver gyldig rejsehjemmel ”fra rejsen begynder” — og det opfyldte jeg

De fælles rejseregler kræver konsekvent rejsehjemmel **”fra rejsen begynder”**, ikke ”inden påstigning”. Movia gentager formuleringen ”inden påstigning” uden at påvise hjemmel for den i de fælles regler.

Movias eget materiale fastlægger kronologien præcist: bussen forlod Fredensborg St. kl. **14.47.14**, og mit check ind blev registreret kl. **14.47.15**. Forskellen er **ét sekund** — og den er en direkte følge af den behandlingstid, et app-baseret check ind nødvendigvis kræver. Jeg var altså korrekt checket ind i det øjeblik, rejsen begyndte, mens bussen fortsat befandt sig ved stoppestedet. Det er netop den situation, formuleringen

“fra rejsen begynder” tager højde for. Et krav, der i praksis ikke kan opfyldes, fordi det ligger ét sekund før et systems uundgåelige svartid, kan ikke være afgørende for en afgift på 1.000 kr.

3. Nyt: DSB's egen skiltning viser, hvilken standard passageren reelt mødes med

Som nyt bilag (bilag 6) vedlægges et foto af den skiltning, der er opsat i DSB's tog. Skiltet angiver:

“Rejs ikke uden billet eller kort, det udløser en kontrolafgift. / Passengers without a valid ticket are liable to pay a penalty fare.”

Den standard, passageren faktisk oplyses om, er altså **besiddelse af gyldig billet** — ikke et krav om at “checke ind inden påstigning”. Da DSB-app-check-ind er gyldig rejsehjemmel på tværs af transportformerne, og da DSB er en statslig virksomhed, hvis vilkår med rimelighed må forventes at svare til de øvrige selskabers, er det denne kommunikerede standard, jeg som passager har kunnet indrette mig efter. Jeg var i besiddelse af en gyldig, fuldt betalt billet for hele rejsen Fredensborg–Hellerup. Dette understøtter — sammen med Ankenævnets afgørelse 25-0113 — at kravet om “check ind inden påstigning” ikke er kommunikeret tydeligt nok til, at en passager har en reel chance for at efterleve det.

4. Movia anerkender min gode tro — men spekulerer alligevel imod den

Movia skriver, at man “ingen grund har til at antage, at klager bevidst skulle have haft til hensigt at unddrage sig betaling”, og at man “ikke har mulighed for at vurdere eller efterprøve hans intentioner”. Alligevel “sår Movia tvivl” om, hvorvidt jeg overhovedet ville have checket ind uden en kontrollørs tilstedeværelse.

Den spekulation er for det første af Movia selv erkendt som uverificerbar. For det andet modbevises den direkte af de objektive forhold: jeg **gennemførte og betalte hele rejsen** Fredensborg–Kokkedal–Hyldegårdsvej–Hellerup til fuld pris (52,00 kr., ordrenr. 276808231, bilag 2). En passager, der blot “swiper” ved synet af en kontrollør for at undgå betaling, sidder ikke med et gennemført, fuldt betalt check ind/check ud for hele strækningen på tværs af zoner. Det gennemførte rejseforløb er objektivt bevis for en reel, betalt rejse — og afkræfter Movias antydning.

5. Formålet med kontrolafgiften og proportionalitet

Formålet med en kontrolafgift er — som det fremgår af DSB's egen skiltning — at sikre, at passagererne **har gyldig billet**. Jeg havde gyldig billet, betalte fuld pris og var checket ind ét sekund inde i rejsen. En afgift på 1.000 kr., svarende til ca. 19 gange billetprisen, for ét sekunds uundgåelig app-behandlingstid på en fuldt betalt rejse, står i åbenbart misforhold til forseelsens karakter og strider mod proportionalitetsprincippet. I et tilfælde som dette tjener afgiften ikke sit formål om at tilskynde til billetkøb — billetten var jo købt og betalt — men virker alene som en merindtægt pålagt en passager, der faktisk har betalt for sin rejse.

6. Sagens videre forhold

Jeg gør for fuldstændighedens skyld opmærksom på, at jeg har indbragt sagen for både Folketingets Ombudsmand og Forbrugerrådet Tænk vedrørende den praksis, hvorefter trafikselskaberne opkræver fuld kontrolafgift af passagerer, der ubestridt har betalt for rejsen, men hvis digitale check ind falder få sekunder “for sent”. Forbrugerrådet Tænk har i den løbende dialog tilkendegivet at være opmærksom på det systematiske i denne praksis — og at kontrolafgiften i disse tilfælde reelt har bevæget sig fra at være et

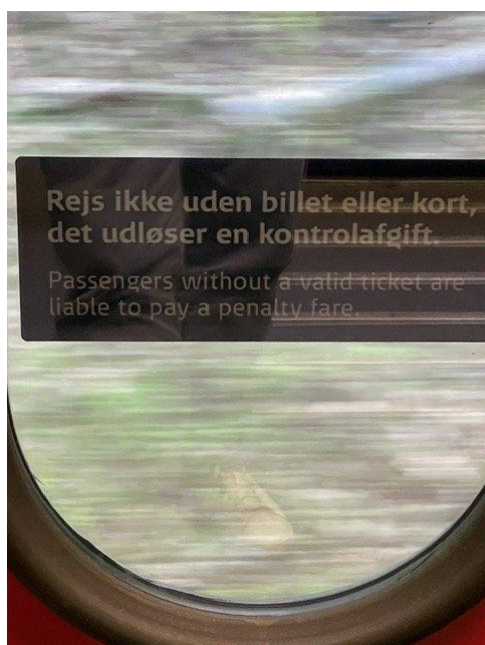
incitament til at købe billet til at fungere som en alternativ indtægtskilde for selskaberne. Jeg anfører dette som baggrund for sagens principielle karakter — ikke som et selvstændigt anbringende, som Ankenævnet skal tage stilling til. Afgørelsen i nærværende sag kan og bør træffes alene på grundlag af de fælles rejseregler, kronologien og proportionalitetsbetragtningen ovenfor.

Påstand

Primær påstand: Ankenævnet bedes pålægge Trafikselskabet Movia at annullere kontrolafgift 26016257 på 1.000 kr. i sin helhed, idet jeg var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel — korrekt checket ind med DSB-appen — fra det tidspunkt, rejsen begyndte, i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler.

Subsidiær påstand: Ankenævnet bedes pålægge Movia at fremlægge elektroniske logs for bus 365R's faktiske afgang fra Fredensborg St. den 16. marts 2026 og hjemvise sagen til fornyet behandling i lyset heraf.

Foto af DSB's skiltning i tog ("Rejs ikke uden billet eller kort...")



Bilag 6 — DSB's skiltning i tog. Den kommunikerede standard er besiddelse af gyldig billet."

Til dette har indklagede anført:

"1. Check ind i appen er omfattet af de samme regler som øvrige mobilprodukter. I rejsereglernes § 2.4.2 står der udtrykkeligt mobilprodukter i sin helhed, hvilket omfatter pendlerkort i app, almindelige mobilbilletter, check ind/check ud-løsninger og alle andre billetter, der tilgås via mobiltelefon. Dette fremgår også tydeligt af appens forside. Reglerne gælder derfor fuldt ud for det produkt, klager har anvendt.

2. En rejse anses for påbegyndt fra det øjeblik, man stiger på bussen, uanset om det er den rigtige eller forkerte bus, og uanset om bussen holder stille eller er i bevægelse. Reglen om påbegyndt rejse knytter sig alene til kundens fysiske placering uden for eller på bussen.

3. Der gælder forskellige krav til, hvad der udgør en gyldig billet, afhængigt af hvilket produkt kunden vælger. For mobilprodukter gælder, at billetten skal være aktiveret eller modtaget *inden* påstigning. Det er derfor uden betydning, om billetten fremstår gyldig på kontroltidspunktet, hvis aktiveringen ikke fandt sted før kunden steg på.

4. Movia kan ikke vurdere motiv i denne type sager. Det er umuligt at efterprøve, om en billet ville være blevet købt, hvis der ikke havde været en kontrollør til stede. Derfor indgår motiv ikke i vurderingen.

5. Som tidligere oplyst sidestilles for sent check ind med slet ikke at have en gyldig billet. Taksten for dette er 1.000 kr. i alle tilfælde, uanset hvilken type forseelse der er tale om.

6. Om klager ønsker at gå videre til Ombudsmanden eller Forbrugerrådet, ligger uden for Movias kompetenceområde. Situationen kunne let være undgået, hvis klager havde fulgt reglerne. Ansvarsplaceringen ligger derfor fortsat hos klager selv og ikke hos trafikselskabet eller andre aktører.”

Til dette har klageren anført:

”Mine bemærkninger knytter sig direkte til Movias seks punkter.

1. Movia erkender nu udtrykkeligt, at sanktionen ikke skelner mellem en betalende og en ikke-betalende passager

I punkt 5 oplyser Movia, at ”for sent check ind sidestilles med slet ikke at have en gyldig billet”, og at taksten ”er 1.000 kr. i alle tilfælde, uanset hvilken type forseelse der er tale om”. Dette er ikke et svar på klagen — det er en præcis beskrivelse af det problem, klagen rejser. En passager, der har købt og betalt fuld pris for hele rejsen og er checket ind ét sekund inde i rejsen, pålægges samme sanktion som en passager, der slet ikke har betalt. En kontrolafgift, hvis erklærede formål er at sikre, at passagererne har gyldig billet, mister sin forbindelse til dette formål, når den anvendes ens over for den, der har betalt, og den, der ikke har. At taksten er ”1.000 kr. i alle tilfælde” er ikke en begrundelse for afgiften — det er kernen i, hvorfor den i mit tilfælde er uproportional: ca. 19 gange billetprisen for ét sekunds uundgåelig app-behandlingstid på en fuldt betalt rejse.

2. Movia anvender fortsat en leveringsregel og forholder sig ikke til check-ind-standarden ”fra rejsen begynder”

Movia fastholder i punkt 1 og 3, at § 2.4.2 om mobilprodukter gælder, og at billetten skal være ”aktiveret eller modtaget inden påstigning”. Som anført i mine bemærkninger af 29. maj 2026 regulerer § 2.4.2 *levering* af en mobilbillet, mens den rejsehjemmel, jeg anvendte — check ind med DSB-appen — efter de fælles rejseregler er gyldig, når kunden er ”korrekt checket ind fra rejsen begynder” (§ 2.4 og § 2.7.1). Movia gentager kravet ”inden påstigning”, men påviser fortsat ikke hjemmel for netop den formulering i de fælles regler.

Movias eget punkt 2 understøtter min læsning. Movia anfører her, at en rejse ”anses for påbegyndt fra det øjeblik, man stiger på bussen”. Reglernes udløsende kriterium er altså, hvornår rejsen *begynder* — og reglerne kræver gyldig hjemmel netop ”fra rejsen begynder”, ikke et sekund før. Jeg var korrekt checket ind kl. 14.47.15, i det øjeblik rejsen begyndte, mens bussen fortsat holdt ved stoppestedet. Det ene sekunds forskel til den loggede afgang kl. 14.47.14 er den uundgåelige svartid for et app-baseret check ind. Movia udskifter

dermed reglernes “fra rejsen begynder” med sit eget “inden påstigning” — to forskellige standarder — og baserer afgiften på den, der ikke står i reglerne.

3. Det afgørende er det objektive, gennemførte rejseforløb — ikke motiv

I punkt 4 anfører Movia, at man ikke kan vurdere motiv. Det er jeg enig i, og det har jeg heller ikke bedt om. Mit anbringende hviler ikke på en påstand om hensigt, men på et objektivt faktum: jeg gennemførte og betalte hele rejsen Fredensborg–Hellerup til fuld pris på tværs af zoner, med både check ind og check ud (52,00 kr., ordrenr. 276808231, bilag 2). Når Movia samtidig fastholder, at man hverken har grund til eller mulighed for at antage unddragelse, er der ingen holdbar begrundelse for at behandle rejsen som unddragelse — og dermed heller ikke for at pålægge den sanktion, der er beregnet til unddragelse.

4. “Kunne være undgået ved at følge reglerne” forudsætter en regel, der hverken er kommunikeret eller praktisk kan opfyldes

I punkt 6 placerer Movia ansvaret hos mig med henvisning til, at situationen “let kunne være undgået, hvis klager havde fulgt reglerne”. Det forudsætter, at den regel, Movia påberåber sig — check ind *inden* fysisk påstigning — for det første er den standard, passageren er oplyst om, og for det andet er praktisk mulig at efterleve. Ingen af delene holder. Den standard, DSB’s egen skiltning kommunikerer (bilag 6), er besiddelse af gyldig billet — ikke check ind inden påstigning. Og et krav om at være færdigbehandlet i appen ét sekund, før man stiger på, kan ikke opfyldes, når selve check ind-handlingen forudsætter, at man er til stede, og systemets svartid netop er det ene sekund, sagen handler om. Ansvaret for at efterleve en uoplyst og i praksis uopfyldelig standard kan ikke pålægges passageren alene.

For god ordens skyld bemærkes, at jeg har henvist til Folketingets Ombudsmand og Forbrugerrådet Tænk alene som baggrund for sagens principielle karakter, jf. mine bemærkninger af 29. maj. Jeg beder fortsat Ankenævnet afgøre sagen alene på grundlag af de fælles rejseregler, kronologien og proportionalitetsbetragtningen.

5. Samme regler giver rum for afhjælpning — DSB’s praksis viser det

Jeg tillader mig at supplere med en konkret iagttagelse fra dags dato. På en rejse med Kystbanen sad der foran mig en gruppe drenge, hvoraf én — på omkring 14 år — ikke havde gyldig billet ved kontrollen. Kontrolløren afviste ikke billetten med en afgift, men bad den unge passager om at checke ind ved næste station og dermed bringe sin rejsehjemmel i orden.

Den fremgangsmåde tjener netop kontrolafgiftens erklærede formål: at sikre, at passageren rejser med gyldig billet. Den viser samtidig, at de samme landsdækkende rejseregler rummer en afhjælpende tilgang, hvor en manglende eller forsinket billet kan bringes i orden frem for at udløse den fulde afgift. I min sag — hvor billetten ovenikøbet var købt og fuldt betalt, og hvor “manglen” bestod i ét sekunds systembehandlingstid — anvender Movia den modsatte praksis: afgift på 1.000 kr. “i alle tilfælde”, jf. selskabets eget punkt 5, uden mulighed for afhjælpning. Forskellen i praksis under samme regelsæt understøtter — sammenholdt med Movias egen oplysning — at afgiften i tilfælde som mit reelt virker som en merindtægt frem for som det incitament til at rejse med gyldig billet, der er dens formål.

Sammenfatning og påstand

Movias seneste svar giver ikke Ankenævnet noget nyt grundlag for at stadfæste afgiften. Det bekræfter tværtimod — i selskabets eget punkt 5 — at sanktionen anvendes uden hensyn til, om passageren faktisk har betalt. Jeg fastholder derfor mine påstande:

Primær påstand: Ankenævnet bedes pålægge Trafikselskabet Movia at annullere kontrolafgift 26016257 på 1.000 kr. i sin helhed, idet jeg var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel — korrekt checket ind med DSB-appen — fra det tidspunkt, rejsen begyndte, i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler.

Subsidiær påstand: Ankenævnet bedes pålægge Movia at fremlægge elektroniske logs for bus 365R's faktiske afgang fra Fredensborg St. den 16. marts 2026 og hjemvise sagen til fornyet behandling i lyset heraf."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter check ind i DSB-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er gyldig inden påstigning. Hvis kunden først gennemfører sit check ind efter påstigning, er kunden dermed ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse. Dette gælder også, selv om kunden er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol.

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger Ankenævnet til grund, at kontrolløren steg på bussen kl. 14:46:56 og noterede, at klageren allerede sad i bussen. Bussen forlod herefter stoppestedet kl. 14:47:14, mens klagerens check ind i DSB-appen blev registreret kl. 14:47:15. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren først foretog sit check ind efter påstigning og efter bussens afgang fra stoppestedet.

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 blev herefter 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 trafikelskaberne – som monopoliggende 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 trafikelskaber § 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