

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0284
Klageren:	XX 4270 Høng
Indklagede:	DSB
CVR-nummer:	25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift nedsat til 125 kr. grundet manglende forevisning af billetten, da mobiltelefonen låste og først kunne tilgås senere
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer den nedsatte kontrolafgift, og gør gældende, at hans 14-årige søn havde betalt for billetten, og at det var DSB-appens skyld, at telefonen gik i "låsemode" Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. december 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.

Klageren skal betale beløbet til DSB, 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 på 14 år skulle den 28. juni 2025 rejse fra Slagelse til Aalborg med DSB, og havde forinden købt en Orangebillet, der blev leveret i DSB's appen.

DSB Orange [28.06.25 08:49 - 28.06.25 12:46]											
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Barn	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app
Billet	1427	Slagelse	Aalborg City	28.06.25	1	50,-	55EHCEV	-	Tilbagebetal billet	29.06.25 13:06:41	28.06.25 08:48:16

Ifølge klageren havde han sin telefon med billetten på liggende i lommen, hvilket telefonen havde registreret som åbningsforsøg og derefter låste automatisk. Der skulle herefter gå noget tid, før han igen kunne tilgå telefonen.

I mellemtiden var der billetkontrol, og da han ikke kunne forevise billetten på telefonen, blev han kl. 10:49:32 pålagt en kontrolafgift på 375 kr.

Afgift

Dato: 28.06.2025
Tid : 10:49:32
Line: 429
Fra Station: Horsens
Til Station: Aalborg
Voksen: No
Barn: Yes
Antal Cykler: 0
Antal Hunde: 0
Arsag: Intet forevist
Uens Zoner:
Beløb: 375.00

Billet

Billet Type: Intet forevist
Serial Number:

Dette klagede han over til DSB og skrev:

- Jeg havde gyldig rejsehjemmel da kontrolafgiften blev pålagt
- Min Iphone var gået i låsemode (den havde ligget i mon bukselomme og registreret det som åbningsforsøg. Kontrolløren så telefonen.
- Kontrolløren sagde, at jeg ikke skulle betale kontrolafgift hvis jeg havde billet"

Efter af have undersøgt sagen, besluttede DSB at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. pr. kulance.

Dette fik klageren til at skrive til DSB, at der forelå en gyldig rejsehjemmel, og at det er uden for kundernes kontrol, når en telefon går i udu, samt at når DSB tilbyder en app-løsning, må det forventes, at denne slags episoder opstår, hvilket den rejsende ikke skal bære ansvaret for.

DSB fastholdt, at det var passagerens ansvar at kunne vise sin billet på telefonen.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler, kan en passager, der ikke foreviser billet på kontrollørens anmodning, blive pålagt en kontrolafgift. Det står eksplicit anført i rejsereglerne, pkt. 2.6, at 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.

Dog er der en undtagelse til reglen i afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort. Her står der, at kontrolafgiften nedskrives til 125 kr., hvis det gyldige pendlerkort indsendes inden 14 dage efter kontrolafgiften.

I klagerens tilfælde viser loggen, at der var købt en DSB Orangebillet til kundetyperen "Barn". En Orangebillet er gyldig til den eksakte afgang og rute, der står på billetten.

Ankenævnet antager, at DSB nedskrev kontrolafgift efter en analog anvendelse af reglen om pendlerkort. Ankenævnet finder, at DSB ikke er forpligtet til at annullere kontrolafgiften yderligere, idet ankenævnet ikke har noget grundlag for at statuere, at den manglende forevisning af billetten i kontrolsituationen beroede på en fejl ved DSB's app.

Klageren har oplyst, at telefonen lå i sønnens lomme og selv gik i "låsemode".

Som følge af det anførte kan DSB fastholde kontrolafgiften på 125 kr.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovbekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

"Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.

Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet."

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 750 kr. for voksne.

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 Rejsekort 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 Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" [passageren] er blevet pålagt en nedsat kontrolafgift fordi hans mobiltelefon var gået i låsemode, og han således ikke kunne fremvise sin gyldige billet via DSB App'en. Selvom DSB har valgt, at nedsætte kontrolafgiften til 125, er det forkert at pålægge [passageren] med gyldig rejsehjemmel kr 125 for en rejse, hvor der allerede er betalt.

I dette tilfælde opstår problemet fordi telefonen går i en "låsemode", og han først kan tilgå telefonen senere. Det er således uden for hans kontrol, og han har ikke på nogen måde kunnet undgå/forebygge situationen.

Men problemet kunne lige så godt ske hvis telefonen skulle løbe tør for strøm, eller han taber telefonen på sin rejse, eller den bliver stjålet. Han har gyldig rejsehjemmel, og må acceptere ydmygelsen, at få en kontrolafgift, som dog må godskrives når gyldig rejsehjemmel er dokumenteret.

Det er for nemt, at pålægge den rejsende udgiften fordi DSB app'en ikke er færdig. Så bør App'en fjernes indtil man har en færdig løsning - og det er ikke særlig svært. Hvorfor ikke udstyre kontrollørerne med en særlig APP, hvor den rejsende kan logge ind og dokumentere sin rejsehjemmel? - Det ville afklare denne sag, men også alle de andre sager, som nævnt ovenfor, hvor APP'en ikke kan tilgås. Det ville også gøre at man ikke behøver udsætte et 14-årigt barn for den ydmygelse, som det er, at få en kontrolafgift, samt det besvær, som det er at lave en kontrolafgift.

Endelig så mener jeg, at DSB bør uddanne sine kontrollører bedre, fordi den pågældende kontrollør sagde til [passageren], at afgiften kunne annulleres, når han kunne dokumentere sin rejsehjemmel. Der er ingen grund til, at en kontrollør giver sådanne besked til et barn, hvis det er forkert.

Ønsker at opnå: Annullering af den nedsatte kontrolafgift"

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at der den 28. juni 2025 kl. 10:49 blev udstedt en kontrolafgift til [passageren] på en rejse mellem Horsens og Aalborg. Da der ved billetkontrollen ikke blev forevist nogen rejsehjemmel, har DSB haft et berettiget grundlag for at udstede og fastholde kontrolafgiften.

DSB har som en særlig service efterfølgende nedsat kontrolafgiften til 125 kroner, baseret på, at der var købt en billet til rejsen, som dog ikke blev forevist ved billetkontrollen i DSB's tog.

Følgende fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler for offentlig transport i Danmark:

2.7. Kontrolafgift

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. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Da der ikke blev forevist billet, er kontrolafgiften udstedt i overensstemmelse med denne regel.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav.”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Imidlertid er det jo også nødvendigt, at tingene ændrer sig når de er pbenlyse forkerte. Så denne sagsfremstilling,

har derfor et tosidet formål:

1) At forelægge hvorfor pålæggelsen af kontrolgebyr til [passageren] er åbenlyst forkert, og skal frafaldes.

2) At ændre procedurer, lovgivning og andet som giver DSB ret til, at pålægge forkerte gebyrer, når man samtidigt opfordrer kunderne til at benytte elektroniske ”billetter”.

Ad 1) Naturligvis skal man pålægges en kontrolafgift hvis man rejser uden billet. Det er nødvendigt af hensyn til dem, som rejser med gyldig billet. Men [passageren] skal ikke betale hverken kontrolafgift da,:

A) DSB er ved at [passageren] havde gyldig billet fra Slagelse til Ålborg.

B) [passageren] havde allerede umiddelbart efter start på rejsen i Slagelse forevist billet.

C) [passageren] har ikke startet rejsen uden, at være i stand til at forevise gyldig billet.

D) I dette tilfælde skyldes den manglende evne til GENfremvisning af billet et forhold, som hverken

DSB, [passageren] eller andre kan styre. Force Majeure kunne man vel sige, og det kunne også være

manglende strøm på mobilen, manglende internetforbindelse, tabt telefon eller andet,

Ad A) Allerede her burde det være unødvendigt med yderligere, for at godskrive kontrolafgiften.

DSB ved, at der er gyldig rejsehjemmel – så må grundlaget for at opkræve yderligere være

”ikke til stede” Det forhold, at der på denne afgang skal skiftes tog, og det forhold, at [passage-

ren] telefon på den første del af rejsen Iphone af uransagelige årsager låser, og bliver ubrugelig, og ude af stand til at genfremvise sin elektroniske billet

Ad B) [passageren] stiger ombord på toget i Slagelse og foreviser sin elektroniske billet til kontrol-løren.

Denne bliver scannet, og det må således fremgå af logningen, at [passageren] har fprevist gyldig billet.

Ad D) Hvis der kan pålægges en kontrolafgift eller reduceret afgift i dette tilfælde, så kan man konkludere at spørgsmålet ikke er om der kommer fremtidige kontrolafgifter, men udelukkende hvor mange kontrolafgifter der kommer. Elektroniske medier virker ikke hele tiden – det burde DSB vide.

Ad 2) Både i forhold til [passageren]s kontrolafgift, men også fremadrettet skal kontrolafgifter til rejsende med gyldig rejsehjemmel ikke kunne ske fordi:

A) DSB bør være en virksomhed, som fremskynder mindre forbrug af papir, hvilket elektroniske løsninger jo fremskynder

B) For at kunne drage fordel af elektroniske løsninger, kræves det, at de rejsende ikke tvinges over i papirløsninger fordi de elektroniske løsninger ikke er tilstrækkelig færdiggjort.

C) Som allerede nævnt, kræver det ikke mange ressourcer fra DSB til at udvikle en APP, hvor kontrolløren i toget kan checke billetten elektronisk, når den rejsendes elektroniske medie ikke virker.

D) Som midlertidig løsning (hvis man tøver med at få lavet den nødvendige APP

opdatering) kunne være, at hvis den rejsende midlertidigt ikke kan fremvise sin elektroniske billet, så må kontrolafgiften frafaldes, når DSB har set dokumentation på, at billetten eksisterer.

DI) Når DSB vil have ekstrabetaling for Force Majeure forhold, så kan man jo frygte at virksomheden (DSB) direkte kalkulerer i den ekstrabetaling, som kommer når der opstår Force Majeure forhold. Det er uomtvisteligt, at elektroniske medie fra tid til anden giver udfordringer. Er det rimeligt, at de rejsende (som er forbruger og "de små"), skal betale, når man har en mastodont som DSB med statstilskud ikke vil tage ansvaret for noget, som de faktisk allerede burde have løst, jvf ovenfor?"

Hertil har DSB svaret:

"Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at kunden ved billetkontrol umiddelbart skal forevise gyldig billet. Dette gælder også, når billetten er købt elektronisk. Hvis billetten ikke forevises umiddelbart ved kontrollen i toget, er der et berettiget grundlag for at fastholde en Kontrolafgift. Som udgangspunkt vil en kontrolafgift derfor ikke blive annulleret, selvom der efter rejsen præsenteres en billet.

Denne regel skal medvirke til, at der ikke er flere kunder, der rejser på den samme billet og trafik-selskaberne derved mister billetindtægter.

F.eks. kan en mobilbillet flyttes til en anden telefon, efter den er købt, og billetten er kun gyldig på den telefon, hvor den "ligger".

I denne konkrete sag viser data for billet og kontrolafgift følgende:

Billet købt: 21. juni

Billet overført til en anden telefon: 28. juni kl. 8:38

Billet kontrolleret ved Slagelse: 28. juni kl. 8:48

Kontrolafgift udstedt til klagers søn ved Horsens: 28. juni kl. 10:49

Da billetten blev overført til en anden telefon, er det ikke muligt at afgøre, om billetten klokken 10:49, da klagers søn blev kontrolleret, lå på klagers søns telefon eller om billetten ved kontrol kl. 8:38 lå på klagers søns telefon. DSB har ikke adgang til at se telefonnumre som billetten overføres til.

Trods denne usikkerhed, har DSB som en særlig service nedsat kontrolafgiften til 125 kroner."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand