

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0303
Klageren:	XX 4600 Køge
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 checkede ind inden påstigning som altid, og uoverensstemmelsen i tidsangivelserne må skyldes en forsinkelse i opdateringen i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren først checkede ind i appen efter kontrollørens påstigning på bussen
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 17. december 2025 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.

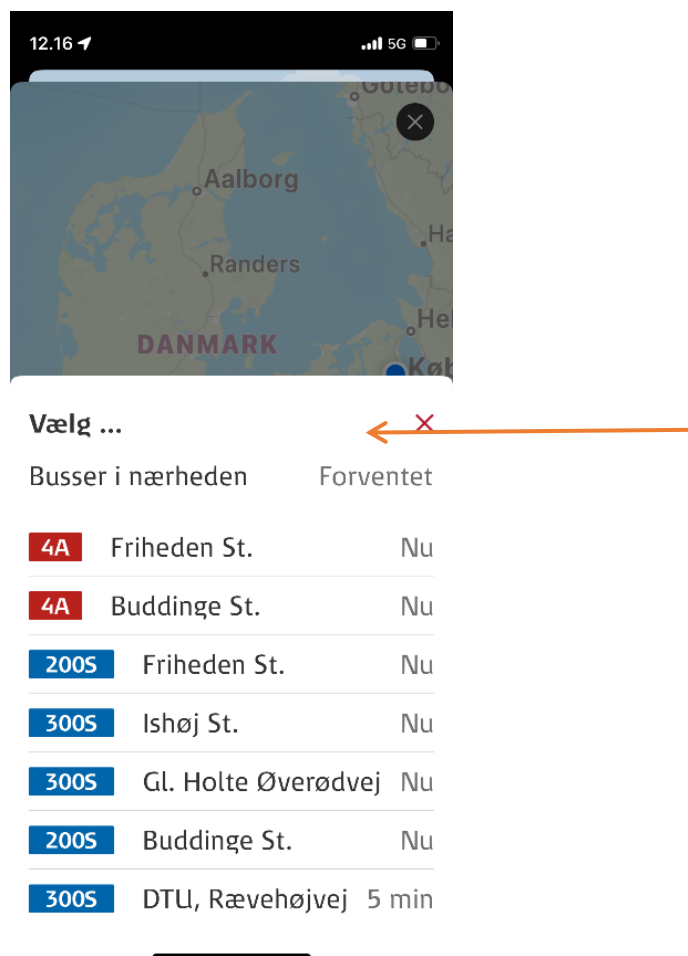
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 8. juli 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel anvendte klageren DSB-appen på sin telefon.

Når man skal benytte check-ind-funktionen i DSB-appen, skal appen åbnes, hvorefter der kan vælges funktionen "Check ind nu".

Herefter vælges den ønskede rejse. De nærmeste afgangse vises på en liste, hvor man skal vælge det korrekte transportmiddel:



Herefter får man nedennævnte skærbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:



Klagerens rejse foregik med buslinje 5C, hvor kontrolløren loggede sin påstigning ved Nørreport st. kl. 12:21:56.

Ifølge Movia var klageren allerede ombord på dette tidspunkt. Kontrolløren har oplyst, at bussen allerede holdt stille ved stoppestedet, da han selv ankom fra den modsatte side af vejen, og da han steg på bussen, var alle dørene lukket, og chaufføren sad på sin plads bag rattet. Kontrolløren konstaterede, at klageren allerede befandt sig inde i bussen. Ved kontrollen bemærkede kontrolløren, at klageren netop havde foretaget et check-in. Klageren bekræftede desuden flere gange under kontrollen, at han allerede var ombord på bussen, da kontrolløren steg på.

Ifølge klageren steg han ombord på Nørreport st. og havde checket ind inden påstigning, og han befandt sig allerede ombord, da kontrolløren steg på.

Kontrolløren tog et foto af klagerens telefon, der viser et check ind kl. 12:22, og DSB har oplyst, at det eksakte tidspunkt er kl. 12:22:07.

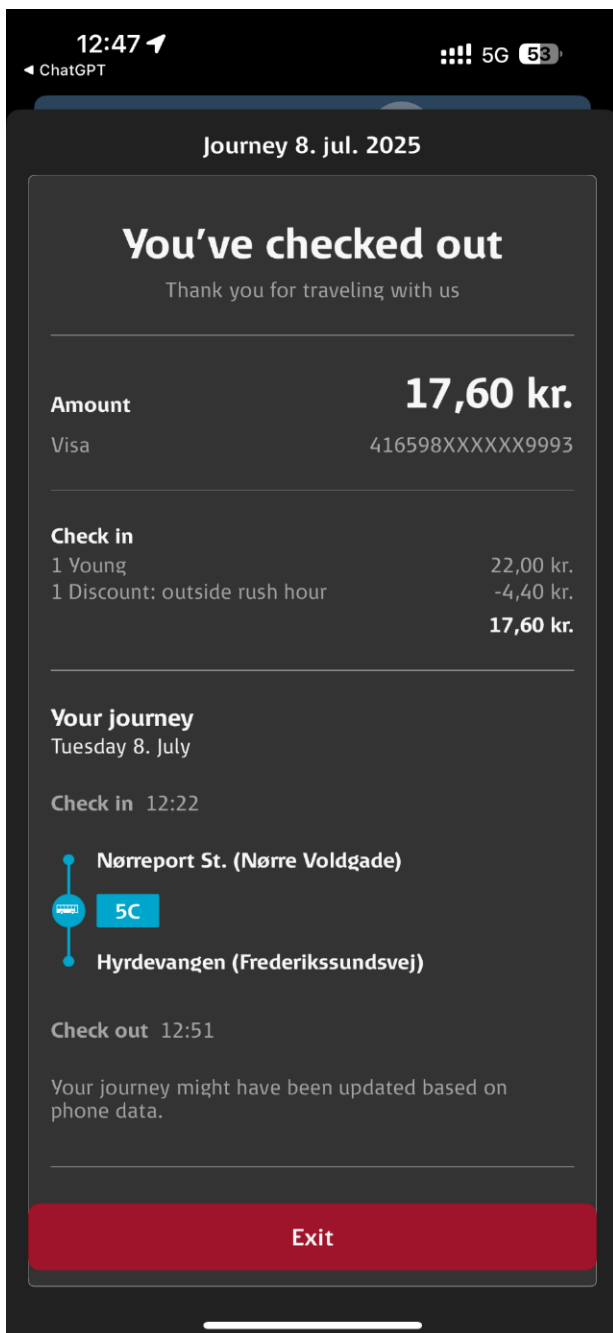
Loggen fra DSB-app:

Check ind

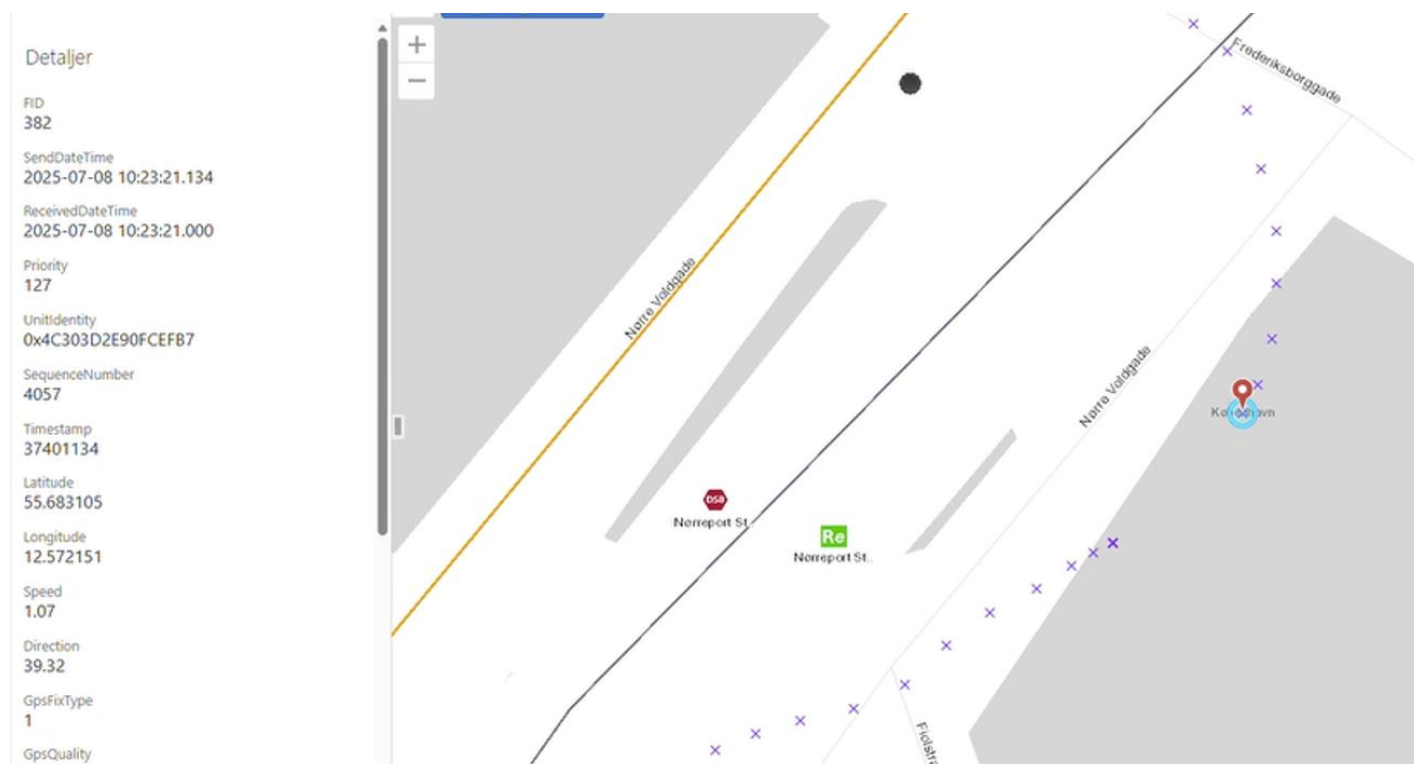
Check ud

Afgangstid	Fra	Ankomsttid
	Nørreport St. (Nørre Voldgade) ()	08.07.2025 12:51:00
08.07.2025 12:22:07	Nørreport St. (Nørre Voldgade)	08.07.2025 12:51:00
	Nørreport St. (Nørre Voldgade)	

Klagerens telefon:



Logs fra bussens afgang, hvor Movia har oplyst, at der skal lægges to timer til tidsfæstelsen kl. 10:23:21, så det reelle tidspunkt var kl. 12:23:21:



Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:25:47 og tog 2 minutter og 48 sekunder at udstede.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at indtjekningen fandt sted før bussens afgang, og inden han steg på, og at kontrolløren ved en fejl troede, at check ind var sket for sent.

Movia fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at check ind i DSB-app skal være gennemført inden påstigning, hvilket klagerens ikke var, når kontrolløren havde observeret klageren siddende i bussen.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

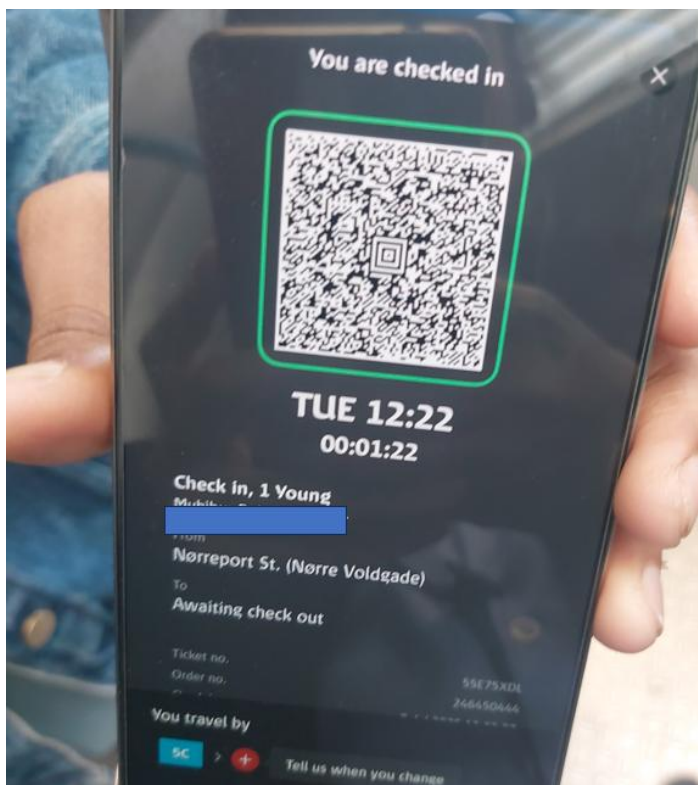
Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Zone	001
Linje	5C
Bus nummer (Gåseddel)	1631
Køretøjs nummer	
Endelig destination	
Stop ID	50461
Stop	Nørreport St.
Påstigning	08-07-2025 12:21:56
Udstedt dato/tid	08-07-2025 12:25:47
Stået af	08-07-2025 12:29:34
Årsag	Mobilbillet købt efter påstigning
Tidsforbrug	2m 48s

Note, som kontrolløren skrev:

Ssb på app		08-07-2025 13:11:15
Kundes påstigning: Nørreport st. Oplyst af kunde. Bussen holdte allerede på stoppestedet da jeg kom fra modsatte stop.		
Ved min påstigning observerer jeg, kunde være inde bussen. Alle døre var lukkede og chauffør sad bag rettet da jeg påbegyndte kontrol.		
Ved min henvendelse til kunden har kunde lige checket ind.		
Kunden bekræfter også flere gange at han var allerede i bussen da jeg påsteg bussen.		
Jeg fik nemt ID fra kunden, men kunde ville diskutere grunden til afgiften.		

Kontrolløren tog et foto af klagerens telefon:



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 rejse-regler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper sit check ind på appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen, og selv om bussen endnu ikke har forladt stoppestedet.

Kontrolløren lavede en note i tilknytning til den elektroniske kontrolafgift om, at hun efter påstigning observerede klageren sidde i bussen, der holdt stille med dørene lukket og chaufføren bag rattet, samt at klageren bekræftede over for hende under kontrollen, at han var steget ombord før hende.

Som følge af det anførte lægger ankenævnet til grund, at klagerens check-in i DSB-appen kl. 12:22:07, hvilket var 11 sekunder efter kontrolløren loggede sin påstigning, ikke skete i overensstemmelse med rejsereglerne.

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 får 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.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafikselskaberne – som monopolnende 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. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

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 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