

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0432
Klageren:	XX 6000 Kolding
Indklagede: CVR-nummer:	Sydtrafik 15583226
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende modtagelse af billet ved at swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi bus-sens internet var langsomt, og han viste telefonen til chaufføren Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke tidligere har oplyst at have været i kontakt med chaufføren, og han swipedede først billetkøbet efter, at kontrolløren havde logget sin påstigning
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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Sydtrafik er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Sydtrafik, 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 7. oktober 2025 for manglende køb af billet ved at swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen.

Klagerens rejse foregik med buslinje 4, (der ikke længere kører denne rute), hvor kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen kl. 12:26:54 ved stoppestedet, Dyrehavegårdsvej.

Klageren befandt sig allerede ombord på bussen, idet han var steget ombord ved det forrige stoppested, Busterminalen. Bussen ankom ifølge GPS til stoppestedet kl. 12:22, og var i fart med 3 km/t kl. 12:25:40.

Klageren modtog billetten kl. 12:27:19.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 12:29:58.

Klageren anmodede efterfølgende Sydtrafik om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han var steget på bussen ved Kolding Busterminal mod Kolding Storcenter, og havde åbnet sin DSB-app for at swipe sin billet, men internettet i bussen var dårligt, og appen loggede ikke ordentligt ind, før kontrolløren steg ombord. Han viste kontrolløren, at han forsøgte at logge ind, men kontrolløren udstedte en kontrolafgift alligevel:

"On 07/10/2025 I was travelling by bus and I opened the DSP app to buy my ticket. Unfortunately, the internet connection inside the bus was poor, and the app did not log in properly before the ticket inspector arrived. I showed the inspector that I was trying to log in, but he still issued a fine of 1000 DKK. you can check my record I never break the law and I am financially very weak and it's impossible to pay this amount I need help in this matter I had no intention of travelling without a ticket, and I can provide screenshots or app logs showing that I attempted to log in at that time. I kindly request you to review this situation and cancel the fine."

Sydtrafik fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at check ind i DSB-app skal være gennemført inden påstigning, og hvis man checker ind efter påstigning, er dette ikke gyldigt:

"I have been handling your case and have to tell you that the fine will stand. You are writing that the internet in the bus was poor. You have to check in, in the app, before entering the bus. Vilkår for brug af check ind med DSB app If you first check in after entering the bus the ticket is not valid."

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at han viste telefonen til chaufføren ved påstigning, der kunne se, at appen stod og roterede.

Sydtrafik har beklaget det første svar, de gav til klageren, og har tilføjet:

"I det korte svar han har fået lå fokus på at kunden oplyste at internetforbindelsen i bussen var dårlig, hvorfor han kort blev oplyst at han skal checke ind før han stiger på bussen. Kunden burde være oplyst om følgende:

Kontrolløren steg på bussen kl. 12:26:54 ved stoppestedet Dyrehavegårdsvej(Kolding) Kunden som sad i bussen checkede først ind kl. 12:27:19. Kunden har derfor ikke overholdt vilkårene for brug af Check ind i DSB app, da vilkårene siger at der skal checkes ind før man stiger på.

Det er påfaldende at kunden oplyser til Ankenævnet at han checkede ind, da han steg på bussen, men at systemet stadig arbejdede på hans check ind, og at chaufføren derfor gav ham lov at gå ind.

Chaufføren kunne have været spurgt hvis kunden havde oplyst om det i sin klage til Sydtrafik. I sin klage oplyste han, at der var dårlig internetforbindelse i bussen.

.... det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og at vilkårene for brug af DSB check ind, siger at du skal checke ind før påstigning. Der er ingen tvivl om, at kunden først checkede ind, da han så kontrollør stige på bussen. DSB-appen vil ikke stå og "snurre" og så pludselig checke ind."

Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data:

Bussens GPS:

2025-10-07 Bybus 4 (5298) 12:02 Essen v Ambolten (Kolding) -> Nordager v Vejlevej (Kolding) (Scheduled)							
Nr.	Stop-nummer	Stop-navn	Ankomst (PLANLAGT)	Ankomst (REALTID)	Afgang (PLANLAGT)	Afgang (REALTID)	Forsinkel
1	621404501	Essen v Ambolten (Kolding)			2025-10-07 12:02	2025-10-07 12:03	+1
27	621400902	Mazantigade v Kolding Busterminal	2025-10-07 12:22	2025-10-07 12:22	2025-10-07 12:24	2025-10-07 12:26	+0
28	621404401	Dyrehavegårdsvej (Kolding)	2025-10-07 12:25	2025-10-07 12:27	2025-10-07 12:25	2025-10-07 12:28	+2
29	621411401	Kolding Sygehus v hovedindgangen	2025-10-07 12:27	2025-10-07 12:29	2025-10-07 12:27	2025-10-07 12:30	+2

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

Stop	Dyrehavegårdsvej (Kolding)
Påstigning	07-10-2025 12:26:54
Udstedt dato/tid	07-10-2025 12:29:58

Sekretariatets undersøgelser:

Spørgsmål til Sydtrafik:

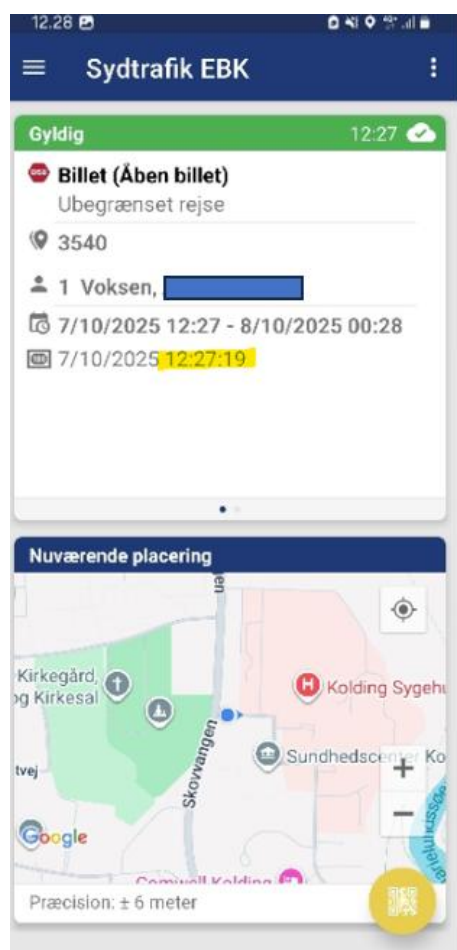
Kan du oplyse mig vedrørende billedet fra klagerens telefon fra billetten, hvor der står "nuværende placering" med en blå prik, om dette et still-billede, der tages idet kunden swiper ind og viser, hvor der blev swipet ind, eller om det er et interaktivt billede, hvor den blå prik flytter sig sammen med kundens telefon?

Hvis der er tale om et interaktivt billede, kan I så se i en log, hvor kunden swipede ind?

Svar:

Billedet er fra kontrollørens scanning af kundens billet. Den viser hvor kontrolløren er i det øjeblik han scanner kundens billet. Da check ind er foregået i DSB's app har vi ingen mulighed for at se en log, medmindre vi forespørger hos DSB.

Men tidspunktet efter datoen på aflæsningen er det nøjagtige tidspunkt hvor kunden har swipet.



Sekretariatets spørgsmål:

"Jeg kan ikke finde nogen køreplan for en buslinje 4, der stopper ved Dyrehavegårdsvej, kan Sydtrafik sende mig bussens køreplan, som klageren rejste med, og meget gerne også GPS fra den pågældende dag. Han oplyser i klagen til jer at være steget ombord ved Busterminalen. "

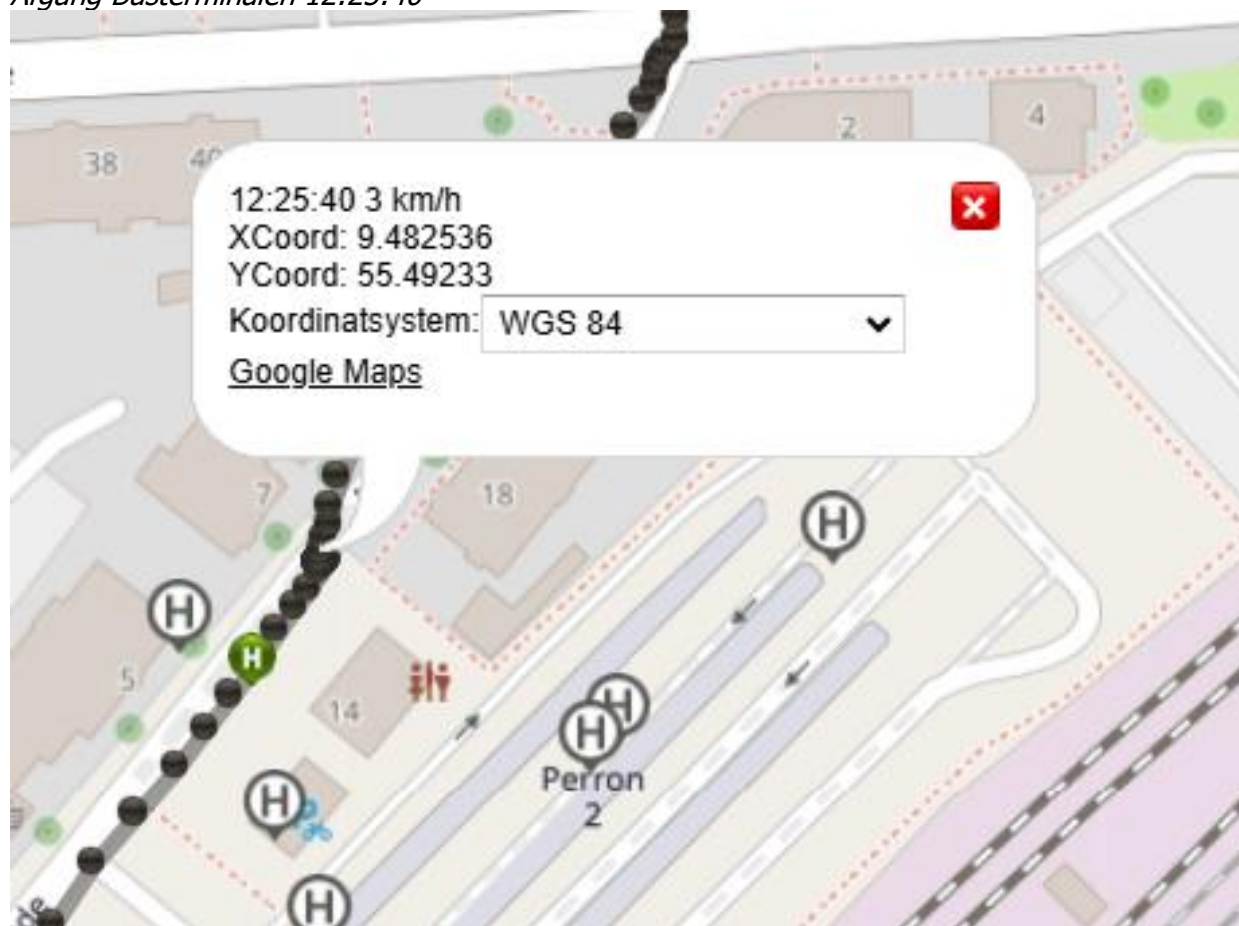
Svar fra Sydtrafik:

"Nej, du kan ikke finde linie 4 fordi Kolding fik nyt bybusnet d. 14/12-25, så nu har linie 4 et helt andet forløb. Det har faktisk ikke betydning for sagen hvor længe han havde været i bussen uden at checke ind, da han skal checke ind før påstigning. Her er realtidsdata fra linie 4, d. 7/10/25.

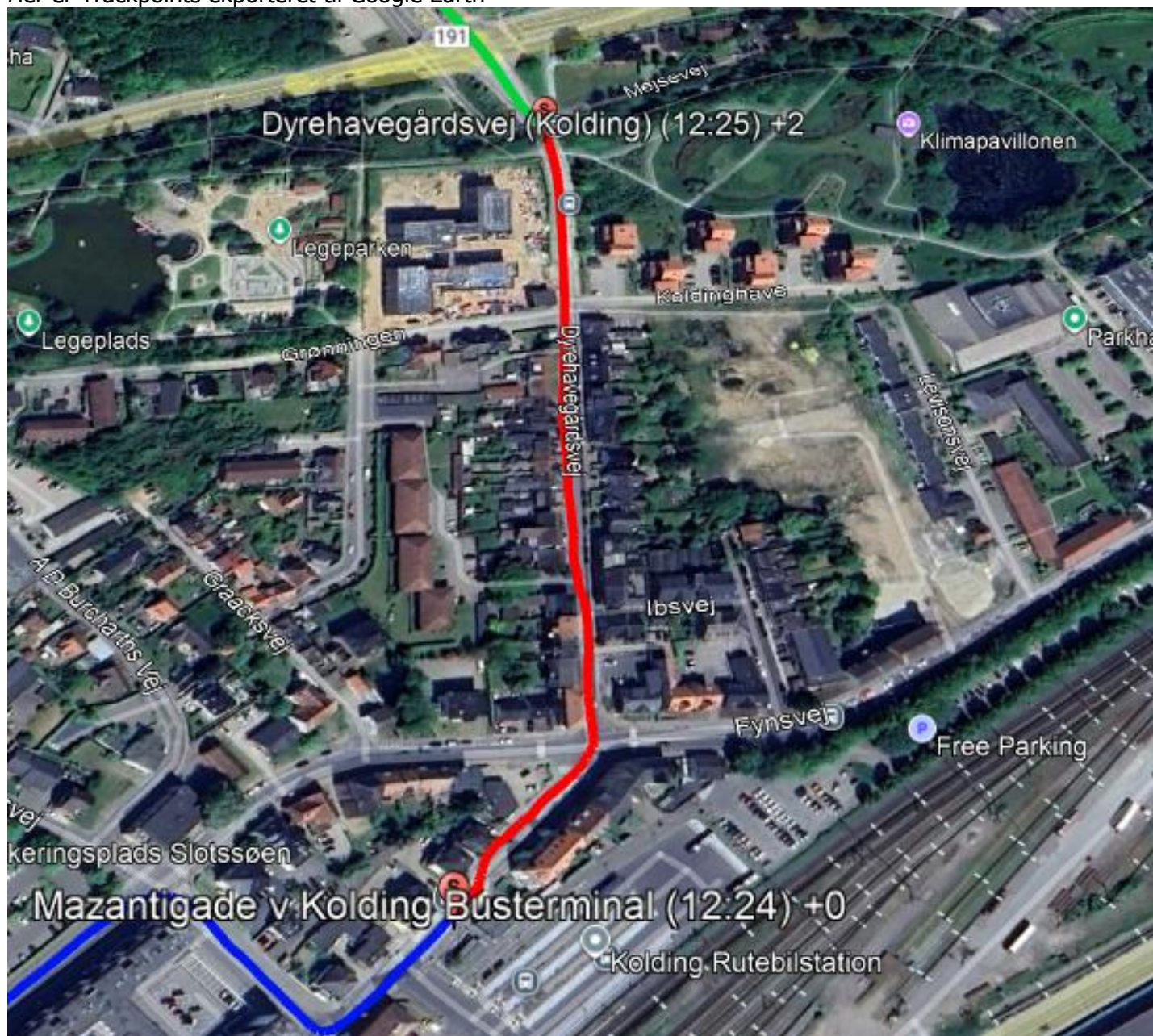
[Udeladt da er gengivet ovenfor]

Bussen har afgang fra Busterminalen kl. 12:26. Den har holdt der siden 12:22, hvor kunden reelt kan være steget på. Bussen ankommer til stoppet Dyrehavegårdsvej 12:27. Kunden har checket ind kl. 12:27:19. Han har været i bussen lidt over et minut før han checker ind

*Hvis jeg går helt ned i Trackpoints, ser billedet lidt anderledes ud.
Afgang Busterminalen 12:25:40*



Her er Trackpoints ekporteret til Google Earth



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 billetkøbet i appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren kan vise en billet på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at bussen ankom til stoppestedet, Busterminalen kl. 12:22, og afgik derfra inden kl. 12:25:40, hvor "trackpoint-data" viser, at bussen var i fart med 3 km.

Klagerens billet var gyldig fra kl. 12:27:19.

Klageren swippede således først sit billetkøb flere minutter efter, at bussen havde forladt stoppestedet.

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 kan ikke lægge til grund, at klageren havde fået lov af chaufføren til at rejse med, selv om billetten endnu ikke var modtaget på telefonen, idet klageren hverken gjorde dette gældende i forbindelse med kontrollen, hvor kontrolløren kunne have undersøgt dette hos chaufføren, eller i klagen til Sydtrafik. Først under ankenævns sagen har klageren gjort det gældende.

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 unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse, men fastholder selve kontrolafgiften:

"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 kontrolafgifternes 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. 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.

Klageren gør gældende (oversat til dansk med AI):

”På dagen for hændelsen checkede jeg ind via min DSB-app, men systemet var stadig i gang med at rotere/behandle, da jeg steg på bussen. Jeg troede, at check-ind var gennemført korrekt, men ved næste stop steg en kontrollør på og kontrollerede min billet. De oplyste mig om, at jeg havde checket ind for sent, og udstedte en bøde på 1.000 kr.

Da jeg talte med chaufføren, gav han mig tilladelse til at stige på bussen. Jeg forklarede, at jeg allerede havde forsøgt at checke ind, og at der var tale om en teknisk forsinkelse – ikke et bevidst forsøg på at undlade at checke ind. Desværre blev min forklaring ikke accepteret, og jeg modtog en bøde.

I dag har jeg modtaget en afgørelse fra transportselskabet om, at de ikke kan imødekomme min klage, og at jeg bør rejse sagen videre.

Jeg ønsker at opnå:

- At De venligst gennemgår sagen grundigt under hensyntagen til omstændighederne og den tekniske fejl/forsinkelse ved check-ind.
- At bøden på 1.000 kr. annulleres, da jeg ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig check-ind.
- Jeg mener, at passagerer ikke bør straffes, når systemet svigter eller er forsinket, især når der er handlet i god tro for at checke ind.”

Sydtrafik har svaret:

”Det svar kunden har fået på sin klage, synes jeg her efterfølgende ikke er fyldestgørende, og det beklager jeg.

Det ændrer dog ikke på at kontrolafgiften fastholdes.

I det korte svar han har fået lå fokus på at kunden oplyste at internetforbindelsen i bussen var dårlig, hvorfor han kort blev oplyst at han skal checke ind før han stiger på bussen.

Kunden burde være oplyst om følgende:

Kontrolløren steg på bussen kl. 12:26:54 ved stoppestedet Dyrehavegårdsvej(Kolding) Kunden som sad i bussen checkede først ind kl. 12:27:19. Kunden har derfor ikke overholdt vilkårene for brug af Check ind i DSB app, da vilkårene siger at der skal checkes ind før man stiger på.

Her følger så bemærkninger til klagen:

Det er påfaldende at kunden oplyser til Ankenævnet at han checkede ind, da han steg på bussen, men at systemet stadig arbejdede på hans check ind, og at chaufføren derfor gav ham lov at gå ind.

Chaufføren kunne have været spurgt hvis kunden havde oplyst om det i sin klage til Sydtrafik. I sin klage oplyste han at der var dårlig internetforbindelse i bussen.

Jeg vil henvise til at de landsdækkende rejseregler oplyser at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, og at vilkårene for brug af DSB check ind, siger at du skal checke ind før påstigning.

Der er ingen tvivl om at kunden først checkede ind, da han så kontrollør stige på bussen. DSB appen vil ikke stå og ”snurre” og så pludselig checke ind.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved