

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0441
- Klageren:** XX
9600 Aars
- Indklagede:** DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på screenshot af en videresendt billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun bad sin mand om at videresende billetten til hende, da hun havde problemer med at logge på DSB-appen på sin telefon
- Indklagede fastholder kontrolafgiften, da billetten er upersonlig og videresendt, og også kunne være benyttet af en anden rejsende
- 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 22. april 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren købte hun den 19. september 2025 kl. 21:41:10 en DSB Orangebillet i DSB's app til en rejse den 5. oktober 2025 mellem København – Hobro via Fredericia. Dokumentation for købet blev sendt til klagerens e-mail:

----- Пересылаемое сообщение -----

От: <netbutikken@dsb.dk>

Дата: Пт, 19 сент. 2025 г. в 21:45

Тема: DSB app - Kvittering

K

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

Du har d. 19. september 2025 21:41:10 købt:

Til rejsen: København H > Hobro, d. 5. oktober 2025


Billet fra København H > Hobro				
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	Pris
02:39*	08:09*	1	DSB Orange, voksen	128,00 kr.
Plads fra København H > Fredericia St.				
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	Pris
02:39	05:28	1	Standard plads	30,00 kr.
Plads fra Fredericia St. > Hobro St.				
Afgang	Ankomst	Antal	Produkter	Pris
05:51	08:09	1	Standard plads	0,00 kr.
Pris i alt:				158,00 kr.

* Billetten gælder kun på den valgte dag, det valgte tidspunkt og til den plads, der står på billetten.

Din mobilbillet kan ikke ændres eller tilbagebetales.

Betalingsoplysninger:

Beløbet er trukket d. 19. september 2025 via dit betalingskort 158,00 kr.
Betalingstransaktionsnummer: 254964177

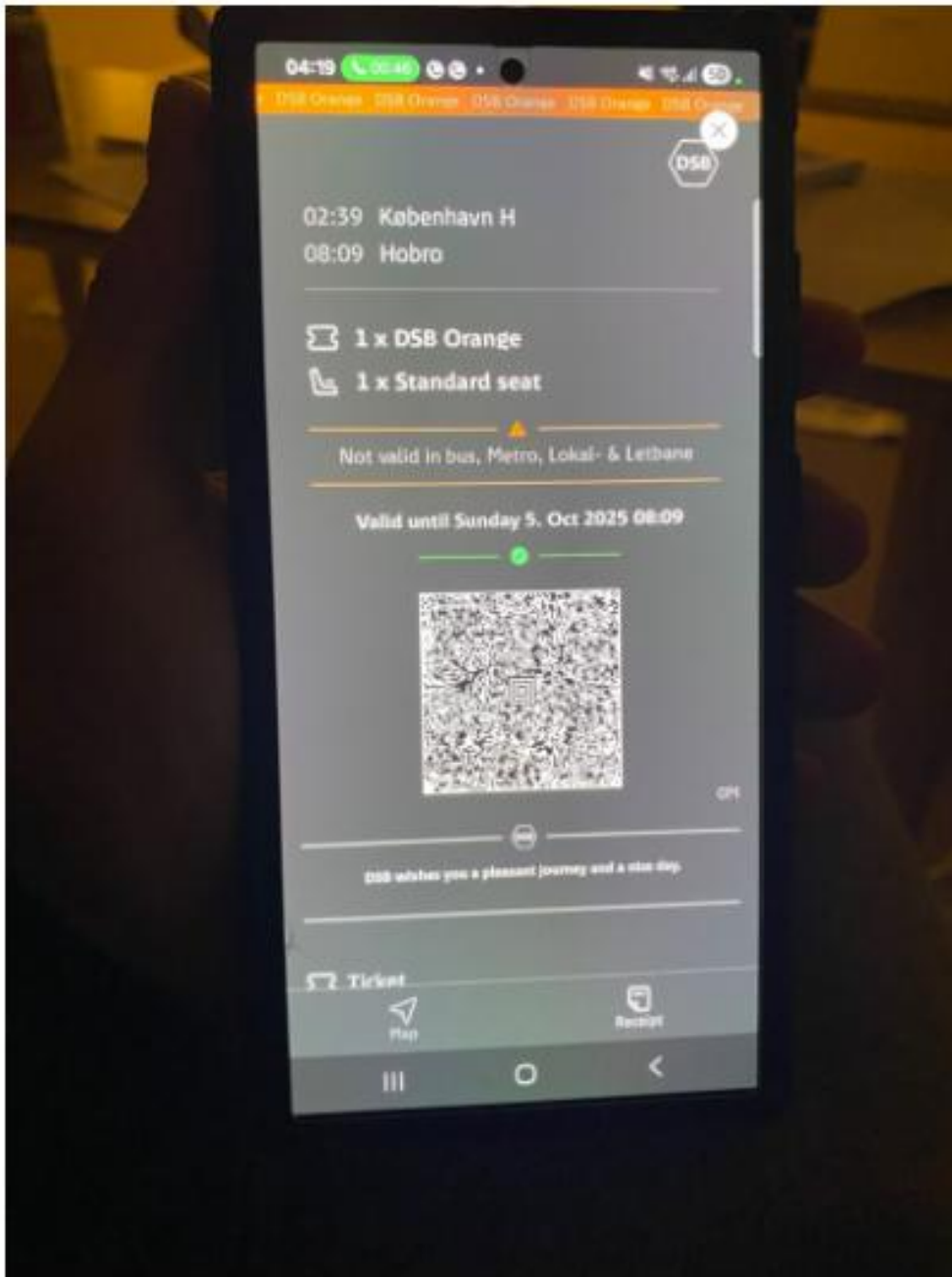
Dit ordrenummer er: 

Fra appen:



Ifølge klageren oplevede hun om bord på toget af ukendte årsager problemer med at tilgå DSB-appen på sin telefon, og hun kunne derfor ikke få billetten frem på skærmen. Hun kontaktede sin mand fra toget og bad ham om at logge ind på DSB-appen fra sin telefon. Det lykkedes for ham at få adgang, og han sendte klageren et screenshot af billetten, som hun derefter viste i toget ved kontrollen. Hun var overbevist om, at dette var en passende løsning, da kvitteringen for billetten oprindeligt var blevet sendt til hendes e-mailadresse.

Screenshot af billetten så således ud:



Filnavn: A034297C-AC23-448A-9C79-B21A44556116.jpeg

Herefter blev klageren pålagt en kontrolafgift, da det ikke er gyldig rejsehjemmel at forevise en videresendt billet eller screenshot af en billet.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at annullere kontrolafgiften og skrev, at hun både havde kvittering for billetkøbet på sin e-mailadresse og et screenshot af billetten:

I had purchased my ticket in advance, and I am attaching a screenshot of it together with the QR code. I also have the payment receipt from my email.

However, for some reason, my ticket was not accepted by the inspector. Without giving me a clear explanation, the inspector issued a fine.

I would like to appeal this decision and kindly ask you to review my case. I also wish to request compensation for the inconvenience and distress this situation caused, as it completely spoiled my journey.

DSB fastholdt kontrolafgiften, da der var tale om et foto af billetten, og ikke den originale billet:

“During the inspection on the train, you did not show the original ticket in the DSB app but a photo of a ticket.”

Klageren svarede, at hun havde købt billetter i 4 år, samt at hun senere på rejsen fik forbindelse til appen, og kunne fremvise den gyldige og originale billet for en anden kontrollør, som godkendte den.

I do not agree with your decision. I had the original ticket, and on the next train I showed the same ticket without any issues. Therefore, please let me know where I can submit a complaint about this matter, as I do not agree with the decision. I have been buying tickets this way for four years, and there have never been any problems before. For this reason, I don't believe I should have to pay this fine.

Herefter indbragte hun sagen for ankenævnet.

På sekretariatets forespørgsel om, hvorfor hun rejste på et foto af billetten, har klageren oplyst (oversat til dansk):

“Jeg viste et screenshot af billetten, fordi jeg på det tidspunkt ikke kunne få adgang til DSB-appen af ukendte årsager. Derfor ringede jeg til min mand direkte fra toget og bad ham logge ind på DSB-appen fra sin telefon. Det lykkedes ham at få adgang, og han sendte mig et screenshot af billetten, som jeg derefter fremviste i toget.

Jeg var overbevist om, at dette var en passende løsning, da billetkvitteringen var blevet sendt til min e-mailadresse.”

Derefter bad sekretariatet DSB om at kommentere:

“Vi har nu indhentet yderligere dokumentation fra klageren i forbindelse med hendes køb af Orange billetten. Det, vi bad om var at se fra klageren, var selve e-mailen fra DSB med kvittering på hendes køb. Den har hun videresendt nedenfor. Der nævntes noget om, at hun optjener 78 points, er det nogle points, der kan forbindes til klageren direkte, og dermed på en eller anden måde linke billetten til hende?”

Giver den omstændighed, at der blev købt 3 billetter anledning til yderligere kommentarer – enten for eller imod, at der er tale om upersonlige billetter?

DSB svarede:

“DSB kan godt finde billetten fra den 5. oktober i DSB's salgssystem, men da billetten er upersonlig og

kan benyttes af ihændeleveren, fastholder DSB fortsat kontrolafgiften. DSB kan oplyse, at klager har oprettet en profil i DSB's salgssystem, og har til andre rejser købt personlige billetter via denne profil. Herunder er vist billetkøb i 2. halvår 2025 [klagerens e-mailadresse er udeladt, men har figureret på oversigten]:

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform
256072931	29.09.25	29.09.25	Hobro	Aalborg Lufthavn	DSB Orange	DSB App
254575423	16.09.25	30.09.25	Tårnby og Dragør	Hobro	DSB Orange	DSB App
251014648	19.08.25	29.08.25	Københavns Lufthavn	Hobro	DSB 1	DSB App
248871359	01.08.25	14.08.25	Hobro	Tårnby og Dragør	DSB Orange	DSB App
248871246	01.08.25	14.08.25	Hobro	Tårnby og Dragør	DSB Orange	DSB App
248870899	01.08.25	18.08.25	Tårnby og Dragør	Hobro	DSB Orange	DSB App
247275734	16.07.25	29.08.25	Tårnby og Dragør	Hobro	DSB Orange	DSB App
247274665	16.07.25	21.08.25	Hobro	Tårnby og Dragør	DSB Orange	DSB App
246857032	12.07.25	13.08.25	Tårnby og Dragør	Hobro	DSB Orange	Printselv
246011554	04.07.25	07.08.25	Hobro	Tårnby og Dragør	DSB Orange	DSB App

Personlige billetter leveret til klager er leveret til en telefon med installations id:

Installation id | ecc62002-99a0-472d-a7e3-340a75223053

Den upersonlige billet til rejsen den 5. oktober, er ikke leveret til samme telefon. Der ses derfor ikke at være en kobling mellem den upersonlige billet, som klager har indsendt en kvittering for, og klager.

Registreringer hos DSB vedrørende en upersonlig billet til rejsen den 5. oktober:

Ordrenr	Salgsdato	Rejsedato	Fra	Til	Produkt	Leveranceform	S
254964177	19.09.25	05.10.25	København, City	Hobro	DSB Orange	DSB App	Afs

DSB Orange				
Start/Stop	Kl.	Tog	Billet/kort	Plads
Københavns Lufthavn St. (Metro) Kongens Nytorv St. (Metro)	02:05 02:19	Metro	-	-
Kongens Nytorv St. (Metro) København H (Metro)	02:26 02:29	Metro	-	-
København H (Metro) København H	02:29 02:35	Gåtur	-	-
København H Fredericia St.	02:39 05:28	InterCity-tog	Ja	Tog 70109 Vogn 22 P.nr 76
Fredericia St. Hobro St.	05:51 08:09	InterCity-tog	Ja	Tog 50411 Vogn 12 P.nr 76

Leverancekunde					
Platform	NDA-Android/15/VANILLA_ICE_CREAM/35 2.17.0.13860				
Installation id	b720411a-a9e1-4866-99b0-f7a66481beaa				
Leverancer					
Salgsdato	Leveranceform	Print Selv ID	Tilbagebetaling		
19.09.25	DSB App	-	-		
Leverancekunde					
Platform	NDA-Android/15/VANILLA_ICE_CREAM/35 2.17.0.13860				
Installation id	b720411a-a9e1-4866-99b0-f7a66481beaa				
Billetnr	Status	Pris	PDF	Tilbagebetaling	Kontrol
55AER6K1	AFSLUTTET	158,-	-	-	Ja

DSB Orange [05.10.25 02:39 - 05.10.25 08:09]															
Varetype	Vare	Fra	Til	Rejsedato	Voksen	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app				
Billet	1427	København, City	Hobro	05.10.25	1	128,-	55AER6K1	-	-	19.09.25 21:44:11	05.10.25 06:21:22				
Varetype	Fra	Til	Rejsedato	Afgang	Ankomst	Tog	Vogn	Pladser	Antal	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app
Plads	København H	Fredericia	05.10.25	02:39	05:28	70109	22	76	1	30,-	55AER6K1	-	-	19.09.25 21:44:11	05.10.25 06:21:22
Varetype	Fra	Til	Rejsedato	Afgang	Ankomst	Tog	Vogn	Pladser	Antal	Pris	Billetnr	Bookingnummer	Tilbagebetaling	Hentet i app	Senest vist i app
Plads	Fredericia	Hobro	05.10.25	05:51	08:09	50411	12	76	1	0,-	55AER6K1	-	-	19.09.25 21:44:11	05.10.25 06:21:22

Betallingsoplysninger						
Type	Beløb	Kort	Ref	Transaktion	Status	Transaktionshistorik
Kreditkortbetaling	158,-	Electron	254964177	254964177	Afsluttet	-

Hertil svarede klageren:

"I would like to maintain my complaint and provide the following comments to DSB's remarks.

This case is not an attempt to travel without a ticket.

The ticket was fully purchased, issued in my name, for the correct date, route, and journey, and paid in full.

During the same journey, I had a connection, and the second conductor checked and accepted the exact same ticket without any issue. This clearly confirms that the ticket itself was valid and usable for travel.

The fact that the ticket may have been purchased anonymously or delivered to a different phone number does not change the validity of the ticket, nor does it indicate any intent to evade payment. I was able to present the ticket, and it was later confirmed as valid by another DSB conductor."

DSB anførte:

"I henhold til de fælles landsdækkende rejseregler, skal der umiddelbart ved billetkontrol i toget forevises gyldig billet. Billetten kan ikke eftersendes med henblik på annullering/nedsættelse af en kontrolafgift. Kun ved eftersendelse af dokumentation for et gyldigt Pendlerkort kan en kontrolafgift nedsættes. DSB kan undtagelsesvis nedsætte en kontrolafgift ved eftersendelse af dokumentation for andre billettyper, hvis det entydigt kan konstateres, at den eftersendte billet er købt af og leveret til den person, der er blevet pålagt en kontrolafgift, og det kan udelukkes, at billetten kan være anvendt af en anden rejsende.

I denne sag, er det ikke muligt at fastslå, at den billet, som klager har indsendt dokumentation for, er leveret til klagers telefon. Det kan heller ikke udelukkes, at billetten kan være anvendt af en anden end klager (dette er der indsendt dokumentation for til Ankenævnet den 1. december 2025).

DSB kan derfor ikke i dette tilfælde fravige kravet om, at upersonlige billetter skal forevises i toget umiddelbart ved billetkontrollen.”

Klageren skrev (oversat til dansk):

“DSB’s argument er udelukkende baseret på teknisk registrering (profil, telefon-ID, installations-ID). Dette ændrer dog ikke den faktiske realitet af rejsen. Billetten til den 5. oktober var betalt, gyldig og blev fremvist for en DSB-kontrollør. Under samme rejse havde jeg en forbindelse, og den anden DSB-kontrollør kontrollerede og accepterede præcis den samme billet uden problemer. En billet, der accepteres af en DSB-kontrollør, betragtes per definition af DSB som gyldig til rejse. Om billetten er købt anonymt eller leveret til en anden telefon, gør ikke rejsen ubetalt eller uærlig. Det vedrører kun, hvordan DSB’s interne systemer registrerer købet. Denne sag handler derfor ikke om at rejse uden billet. Den handler om, hvorvidt en passager kan få en kontrolafgift, selvom DSB selv accepterede billetten under rejsen. Jeg fastholder derfor, at kontrolafgiften er uberettiget og skal annulleres.”

“DSB’s argument is based solely on technical registration (profile, phone ID, installation ID). However, this does not change the factual reality of the journey. The ticket for 5 October was paid for, valid, and shown to a DSB conductor. During the same trip I had a connection, and the second DSB conductor checked and accepted exactly the same ticket without any problem. A ticket that is accepted by a DSB conductor is, by definition, regarded by DSB as valid for travel. Whether the ticket was bought anonymously or delivered to another phone does not make the journey unpaid or dishonest. It only concerns how DSB’s internal systems register the purchase. This case is therefore not about travelling without a ticket. It is about whether a passenger can be fined even though DSB itself accepted the ticket during the journey. I therefore maintain that the penalty fare is unjustified and must be cancelled.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at DSB har dokumenteret, at klageren ved mange tidligere lejligheder i DSB-appen har købt billetter med sin egen personlige profil, hvortil hendes e-mail-adresse og telefon er knyttet. DSB har videre oplyst, at den omhandlede billet til rejsen den 5. oktober 2025 ikke blev købt i klagerens personlige profil, men anonymt i appen og med levering til en anden telefon end den, de andre billetter var blevet leveret til.

Det er en tydelig rejseregulering, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.6., hvorefter kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Videre er det en forudsætning for at undgå tab af billetindtægter hos trafikvirksomhederne, at passagerer ikke anses for at have gyldig rejsehjemmel, hvis de rejser på en videresendt billet eller på et screenshot af en billet.

Det er uomtvisteligt, at klageren på rejsen den 5. oktober 2025 fremviste screenshot af den videresendte billet.

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.

Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at selv om kvitteringen for købet af den upersonlige Orangebillet blev leveret til klagerens e-mailadresse, udelukker det ikke, at billetten kunne være blevet benyttet af en anden rejsende den pågældende dag, hvorved der åbnes for en generel mulighed for omgåelse af rejsereglerne, hvis det accepteres, at kunderne kan rejse på screenshots og videresendte billetter.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse 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).

Fra Pkt. 2.6.

”Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier eller billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”I would like to submit a complaint regarding a penalty fare (750 DKK) issued by DSB on October 5, 2025 during my night trip from Copenhagen to Aalborg (booking number 2549xxxx).

The inspector claimed that my ticket was not valid because I showed a photo of it instead of the live version in the app. However, the ticket was fully valid — I had a connection on the same journey, and the second conductor accepted the exact same ticket without any issue.

This is the second time within a short period that I have experienced serious problems with DSB tickets. I therefore request the penalty to be cancelled and a refund issued for the trip.”

Indklagede anfører følgende:

”DSB kan oplyse, at klager blev pålagt en kontrolafgift på en rejse med DSB den 5. oktober 2025 klokken 3:56, da klager ved billetkontrol i toget ikke kunne forevise billet. Kontrolafgiften blev udstedt mellem København og Hobro Station.

Da klager ikke kunne forevise billet til rejsen, har DSB udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med De fælles landsdækkende rejseregler, hvoraf det fremgår, at kunder skal sikre sig gyldig billet inden ombordstigning, og at billetten skal kunne vises ved billetkontrol i toget: [faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler)

Klager har i sine henvendelser til DSB medsendt fotos af en Orangebillet gyldig til en rejse den 5. oktober og på samme rejserute, som klager blev kontrolleret.

Da den billet, der er indsendt kopi af til DSB, er en upersonlig billet, der ikke kan knyttes til klagers navn, mobilnummer eller mailadresse, har DSB måtte afvise at annullere eller nedsætte kontrolafgiften.

Det er et krav, at kunder ved billetkontrol i toget viser billet, og det er ikke muligt at vise billetten efterfølgende. Dette krav skyldes hensynet til sikring af billetindtægter. Hvis DSB accepterede, at billetter kan vises efter rejsen, kan det ikke kontrolleres, om samme billet er blevet brugt af flere kunder.

I helt særlige situationer, kan DSB nedsætte en kontrolafgift ved efterfølgende visning af dokumentation for billetten. Dette gælder dog kunder for personlige billetter som Pendlerkort, eller en mobilbillet, som er købt/udstedt til den person, der er blevet pålagt en kontrolafgift.

Billetten, som klager har indsendt en kopi af, er ikke en personlig billet, og er købt anonymt i DSB's billetapp. Det er derfor ikke muligt for DSB at få dokumenteret navn, mail, eller mobilnummer på den person, der har købt billetten, da vedkommende selv har valgt at være anonym. Data fra DSB's salgssystem er indsat herunder.

DSB kan på denne baggrund ikke imødekomme klagers krav om at få kontrolafgiften annulleret eller nedsat.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand