AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0494
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede: **CVR-nummer:**	DSB 25 05 00 53
Klagen vedrører:	Kontrolafgift nedsat til 125 på kr. for at have checket ud i Rejsekort-appen undervejs og ind igen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften helt, og gør gældende, at han endte med at betale mere for rejsen, end den reelle pris var Indklagede fastholder den nedsatte kontrolafgift på 125 kr.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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 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 rejste natten til den 2. november 2025 med S-tog linje A fra Vesterport st. og skulle til Åmarken st., hvilket er en rejse på 3 zoner, der koster 22,40 kr. for kundetypen Ung, som klageren er.

Som rejsehjemmel benyttede klageren Rejsekort på app, som han checkede ind på Vesterport st. kl. 03:49.

Ifølge klageren kom han og vennerne til at tage fejl af stationerne, og troede, at de skulle af ved København Syd st., hvor klageren checkede sit Rejsekort ud kl. 04:00. De opdagede fejlen, blev ombord på toget, og han checkede ind igen kl. 04:03.

Straks herefter kom der en kontrollør og bad om at se billetter. Da kontrolløren mente, at klageren måtte have checket ind efter påstigning, fordi toget havde forladt stationen kl. 04:02, hvilket var inden klagerens check ind kl. 04:03, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.:

Oprettet Dato: 02.11.2025 04:03:47

Afgift

Dato: 02.11.2025
Tid : 04:03:47
Line: A
Fra Station: Åmarken
Til Station: Friheden
Voksen: Yes
Barn: No
Antal Cykler: 0
Antal Hunde: 0
Arsag: Billet købt efter afgang

Ifølge klageren forsøgte han at vise kontrolløren, at han var checket korrekt ind inden påstigning på Vesterport st., men denne del af rejsen kom ikke frem i klagerens rejsekorthistorik, hvorfor han ikke kunne dokumentere over for kontrolløren, at han havde gyldig billet hele vejen fra rejsens start.

Herefter anmodede han DSB om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, at han ikke kunne vise sin første rejse i rejsekorthistorikken til kontrolløren, hvorfor der måtte være en teknisk fejl i appen:

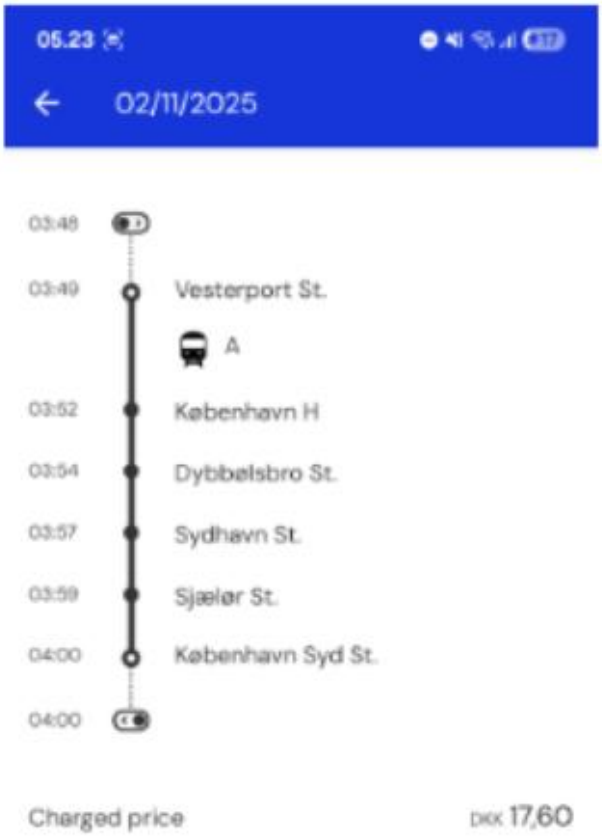
”Jeg tog S-tog A mod Køge fra Vesterport station kl. 03:48 og skulle stå af på Friheden. Jeg tjekkede ind i Rejsekort-appen inden jeg steg på toget. Da toget ankom til København Syd, troede mine venner og jeg fejlagtigt, at det var vores station, så jeg tjekkede ud, men vi opdagede, at det ikke var der, vi skulle af, og vi skulle blive på i 2 stationer mere.

Bagefter tjekkede jeg ind igen, og lige da vi nærmede os Friheden, kom kontrollører hen til os. De accepterede naturligvis ikke min anden indtjekning, fordi der var gået for lidt tid, men af en eller anden grund viste min tidligere rejse (Vesterport til København Syd, hvor jeg tjekkede ud ved en fejl) ikke i min rejsehistorik i Rejsekort-appen. Så jeg havde ingen måde at bevise over for kontrollørerne, at jeg havde rejst med gyldig billet hele vejen igennem.

Kontrolløren sagde, at han tror på mig, men at han alligevel skal give en kontrolafgift, hvilket var fair. Jeg steg af med ham på Friheden station, hvor han sagde, at jeg skal kontakte DSB kundeservice. 2 minutter efter at mine venner og jeg havde forladt stationen, dukkede rejsen fra Vesterport til København Syd endelig op i min rejsehistorik, så jeg løb tilbage til kontrollørerne, men de sagde desværre, at de ikke kan gøre noget.

Det er derfor, jeg kontakter jer. Jeg håber at kunne klarlægge, at denne misforståelse var en kombination af en fejl, jeg selv begik, og tekniske problemer, jeg oplevede med appen. Jeg håber, det kan ses, at jeg faktisk rejste med gyldig billet hele vejen, og at grunden til, at jeg fik bøden, var problemer med appen.
Jeg har boet i Danmark i 5 år nu og har aldrig fået en bøde før, da jeg altid rejser med gyldig billet. Jeg håber, der kan gøres noget i denne situation. Jeg vedhæfter skærmbilleder af min rejsehistorik som bevis. Det ene skærmbillede er af rejsen, der ikke dukkede op, når kontrolløren kom, og det andet er fra min anden indtjekning (efter at jeg havde opdaget at jeg havde tjekket ud ved den forkerte station).

Klageren vedhæftede sin rejsekorthistorik for den pågældende nat:



DSB nedsatte herefter kontrolafgiften til 125 kr. og skrev, at dette var særlig service til klageren.

Dette fik klageren til at skrive til DSB endnu engang:

> ”Tak for jeres svar. Jeg er dog ikke tilfreds med afgørelsen i min sag, da jeg oplever, at der ikke er taget højde for, hvad der reelt skete i toget.
> Det er korrekt, at jeg ved en fejl tjekkede ud for tidligt og derefter tjekkede ind igen. Men grunden til, at jeg fik en kontrolafgift, var primært, at min oprindelige rejse (Vesterport til København Syd) ikke fremgik i min rejsehistorik på grund af tekniske problemer med Rejsekort-appen.
> Som beskrevet, dukkede rejsen op få minutter senere, hvorefter jeg straks løb tilbage til kontrollørerne for at vise den — men da kunne de ikke længere ændre noget. Det er altså en dokumenteret teknisk forsinkelse, som jeg ikke havde nogen kontrol over.
> Derfor undrer det mig, at I skriver, at nedsættelsen af afgiften er en „særlig service“. Jeg oplever ikke, at jeg har fået nogen reel lempelse, når problemet udsprang af tekniske fejl og ikke manglende betaling.”

DSB fastholdt kontrolafgiften på de 125 kr. og begrundede det med, at klageren i tidsrummet mellem kl. 04:00-04:03 ikke havde haft gyldig rejsehjemmel:

Jeg har gennemgået din sag igen, og DSB fastholder kontrolafgiften.

Din første billet blev afslutte klokken 04.00, dit næste check ind var klokken 04:03, så der et tidsrum du ikke havde en gyldig billet.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor DSB har indsendt loggen fra toget, der viser, at det afgik fra Åmarken st. kl. 04:02:40, og har forklaret, at der går noget tid, før end kunden kan se alle sine rejser i rejsekorthistorikken, men at dette ikke er en teknisk fejl.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren foretog en rejse fra Vesterport st. til Friheden st., der kræver betaling for 3 zoner. På tidspunktet, hvor klageren checkede ud ved København Syd st. kl. 04:00, havde han betalt for 2 zoner. Herefter blev han om bord på toget og rejste videre uden gyldig rejsehjemmel. Først efter toget havde forladt Åmarken st. kl. 04:02:40, checkede klageren sit Rejsekort ind igen kl. 04:03.

Da kontrolløren kunne konstatere, at toget havde forladt den seneste station, Åmarken, inden klageren checkede ind, blev kontrolafgiften på 750 kr. pålagt med rette, fordi et Rejsekort på app skal være checket ind, inden kunden stiger om bord på transportmidlet.

Efterfølgende nedsatte DSB kontrolafgiften til 125 kr. pr. kulance.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at annullere kontrolafgiften helt, idet dette ville åbne for en stor risiko for omgåelse af reglerne om at betale fuldt pris for rejsen.

Hvis klageren ikke var blevet mødt af en kontrollør efter Åmarken st., ville han kunne have undladt at checke ind, og dermed have betalt for kun 2 zoner til 17,60 kr., i stedet for 3 zoner til 22,40 kr. Hvis det accepteres, at passageren kan checke ud undervejs, blive om bord og først checke ind igen senere, vil der være risiko for, at trafikvirksomhederne mister billetindtægter.

Uanset at klageren endte med at betale 2 x 17,60 kr. for rejsen, der ved korrekt check ind og -ud ville have kostet 22,40 kr., finder ankenævnet ikke grundlag for at annullere kontrolafgiften, som DSB allerede har nedsat pr. kulance til 125 kr.

Den omstændighed, at klageren på kontroltidspunktet ikke kunne vise sit forrige check ind i Rejsekort-appen, ændrer ikke på sagens udfald, og der er ikke tale om, som klageren gør gældende, at han på kontroltidspunktet havde et "aktivt check-in". Der er i øvrigt heller ikke tale om nogen teknisk fejl i appen, idet det er almindeligt, at en afsluttet rejse ikke figurerer i rejsekorthistorikken med det samme.

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 rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). 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:

" Den 2. november 2025 rejste jeg med to venner fra Vesterport station med S-tog linje A mod Køge. Jeg checkede ind via Rejsekort appen kl. 03:48, og vi steg på toget kl. 03:49. Vores destination var Friheden station.
Da toget ankom til København Syd, troede jeg fejlagtigt, at dette var vores station, og jeg checkede derfor ud i appen kl. 04:00. Mine venner gjorde mig straks opmærksom på, at vi skulle to stationer længere. Jeg var kort i tvivl om, hvorvidt jeg kunne vise en afbrudt rejse til en eventuel kontrol, men for ikke at risikere noget valgte jeg at checke ind igen. Dette check-in blev registreret kl. 04:03.
Kort tid efter – mens vi nærmede os Friheden – kom to kontrollører ind i vores vogn. Jeg forsøgte først at vise kontrolløren min oprindelige rejse (Vesterport → København Syd), men denne rejse fremgik ikke i min rejsehistorik i Rejsekort appen på det tidspunkt. Jeg genstartede appen uden resultat og forklarede kontrolløren situationen. Han bad om at se telefonen og kunne se mit nylige check-in, men da min tidligere rejse ikke fremgik i historikken, oplyste han, at han var nødt til at udstede en kontrolafgift.
Jeg stod af med kontrolløren på Friheden station, hvor afgiften blev udstedt. Kort efter – cirka to minutter efter at vi havde forladt stationen – dukkede min oprindelige rejse (Vesterport → København Syd) endelig op i appens rejsehistorik. Jeg løb tilbage til kontrollørerne for at vise det, men de oplyste, at afgiften allerede var registreret og derfor ikke kunne annulleres.
Korrespondance med DSB
Jeg kontaktede DSB den 2. november for at få afgiften annulleret på baggrund af den tekniske fejl, der forhindrede mig i at dokumentere min første rejse for kontrollørerne. Jeg vedhæftede også skærmbilleder af de konkrete rejser.
Den 19. november fik jeg svar, hvor DSB valgte at nedsætte afgiften til 125 kr., men uden at forholde sig til den tekniske fejl. Jeg kontaktede dem igen, hvorefter DSB fastholdt afgiften med begrundelsen, at der var et tidsrum mellem kl. 04:00 og kl. 04:03, hvor jeg ikke havde en gyldig billet.
Hvorfor jeg er uenig i DSB's afgørelse

Rejseforløbet dokumenterer en sammenhængende rejse. Jeg har dokumenteret både rejsen fra Vesterport til København Syd og den efterfølgende rejsesekvens fra Åmarken til Friheden. Den korte pause mellem check-out og check-in skyldes min forvirring i øjeblikket og min usikkerhed om, hvordan jeg bedst håndterede situationen. Rejseforløbet viser, at jeg ikke forsøgte at unddrage betaling, men tværtimod reagerede i god tro og checkede ind igen så hurtigt som muligt. DSB henviser til Rejsereglernes afsnit 2.7.1 – som ikke er relevant i denne situation. Afsnit 2.7.1 vedrører kravet om at have gyldig billet inden påstigning. Dette krav opfyldte jeg fuldt ud. Jeg checkede ind korrekt på Vesterport før jeg steg på toget. Problemet opstod senere i rejsen som følge af en menneskelig fejl (fejlagtigt check-out) kombineret med efterfølgende tekniske problemer. Afsnit 2.7.1 kan derfor efter min vurdering ikke bruges som begrundelse for afgiften. Det var teknisk fejl, der gjorde det umuligt for mig at dokumentere min gyldige rejse ved kontrollen. Jeg havde en gyldig rejse fra Vesterport til København Syd, men denne fremgik ikke i appens rejsehistorik på kontroltidspunktet. Da den først blev synlig få minutter senere, kunne jeg ikke dokumentere min gyldige rejsehjemmel for kontrolløren, selvom den faktisk eksisterede. DSB henviser blot til, at jeg kan kontakte Rejsekort kundeservice, men dette løser ikke det konkrete problem: den tekniske forsinkelse var årsagen til, at kontrolløren vurderede min rejse som ugyldig.
Afsluttende bemærkninger
Jeg mener, at sagen skyldes en kombination af en menneskelig fejl, som jeg forsøgte at rette op på i god tro, og en teknisk fejl i Rejsekort appen, som jeg ikke havde mulighed for at forudse eller påvirke. Jeg handlede så hurtigt og korrekt som muligt under omstændighederne, og jeg gjorde alt for at dokumentere min rejse – herunder at vende tilbage til kontrollørerne så snart rejsehistorikken blev opdateret. DSB har reduceret kontrolafgiften til 125 kr., men jeg mener, at der er tilstrækkelige og særlige omstændigheder til, at afgiften bør bortfalde helt. Jeg håber derfor, at Ankenævnet vil tage min klage til følge og annullere kontrolafgiften.
”

Indklagede anfører følgende:

” DSB kan oplyse, at klager den 2. november klokken 4:03:47 blev pålagt en kontrolafgift på en rejse med DSB. Kontrolafgiften blev udstedt mellem Åmarken og Friheden Station, da klager købte billet i toget.

Toget afgik fra Åmarken Station kl. 4:02:40 og klager foretog først et check ind i Rejsekort Appen kl. 4:03. Dokumentation er indsat herunder.

DSBAZAPP0317 > Analyse Opslag

Dato: 02/11/2025

Tog: 19211

Find tog

DSB Dato	TogNr MSS	TogNr RDS	TogNr TODAT	Sek.	Station	StatNr	Ankomsttid Planlagt	Ankomsttid Afviklet	Køretid Planlagt	Køretid Afviklet	Opholdstid Planlagt	Opholdstid Afviklet	Afgangstid Planlagt	Afgangstid Afviklet
02-11-2025	19211	19211	19211	1	HI	683	03:06:58						03:06:58	03:06:37
02-11-2025	19211	19211	19211	2	FVT	700	03:09:13	03:09:02	135	145	10	20	03:09:23	03:09:22
02-11-2025	19211	19211	19211	3	LI	681	03:13:08	03:13:08	225	226	20	13	03:13:28	03:13:21
02-11-2025	19211	19211	19211	4	BI	678	03:17:30	03:17:25	242	244	20	13	03:17:50	03:17:38
02-11-2025	19211	19211	19211	5	HOT	677	03:21:50	03:21:35	240	237	15	13	03:22:05	03:21:48
02-11-2025	19211	19211	19211	6	VIR	676	03:23:42	03:23:46	97	118	15	15	03:23:57	03:24:01
02-11-2025	19211	19211	19211	7	SFT	636	03:25:55	03:26:14	118	133	15	12	03:26:10	03:26:26
02-11-2025	19211	19211	19211	8	LY	675	03:28:24	03:28:40	134	134	30	17	03:28:54	03:28:57
02-11-2025	19211	19211	19211	9	JÆT	674	03:30:33	03:30:54	99	117	15	17	03:30:48	03:31:11
02-11-2025	19211	19211	19211	10	GJ	673	03:32:59	03:32:56	131	105	15	18	03:33:14	03:33:14
02-11-2025	19211	19211	19211	11	BFT	672	03:35:01	03:35:15	107	121	15	14	03:35:16	03:35:29
02-11-2025	19211	19211	19211	12	HL	655	03:38:03	03:37:50	167	141	30	25	03:38:33	03:38:15
02-11-2025	19211	19211	19211	13	SAM	654	03:40:38	03:40:55	125	160	25	15	03:41:03	03:41:10
02-11-2025	19211	19211	19211	14	NHT	653	03:42:49	03:42:42	106	92	25	20	03:43:14	03:43:02
02-11-2025	19211	19211	19211	15	KK	650	03:45:07	03:45:03	113	121	25	16	03:45:32	03:45:19
02-11-2025	19211	19211	19211	16	KN	646	03:47:24	03:47:22	112	123	25	26	03:47:49	03:47:48
02-11-2025	19211	19211	19211	17	VPT	645	03:49:17	03:49:17	88	89	20	35	03:49:37	03:49:52
02-11-2025	19211	19211	19211	18	KH	626	03:51:00	03:51:00	83	68	60	109	03:52:00	03:52:49
02-11-2025	19211	19211	19211	19	DBT	634	03:53:57	03:54:28	117	99	20	16	03:54:17	03:54:44
02-11-2025	19211			20	SLB	906	03:55:07				0		03:55:07	00:00:00
02-11-2025	19211			21	BAN	901	03:56:09				0		03:56:09	00:00:00
02-11-2025	19211	19211	19211	22	SYV	760	03:56:44	03:57:08	147	144	20	24	03:57:04	03:57:32
02-11-2025	19211	19211	19211	23	SJÆ	761	03:58:15	03:58:44	71	72	20	11	03:58:35	03:58:55
02-11-2025	19211	19211	19211	24	NEL	783	03:59:52	04:00:00	77	65	20	25	04:00:12	04:00:25
02-11-2025	19211	19211	19211	25	ÅM	763	04:02:16	04:02:24	124	119	10	16	04:02:26	04:02:40
02-11-2025	19211	19211	19211	26	FRH	764	04:04:17	04:04:21	111	101	20	23	04:04:37	04:04:44
02-11-2025	19211	19211	19211	27	AVØ	765	04:06:34	04:06:39	117	115	20	15	04:06:54	04:06:54
02-11-2025	19211	19211	19211	28	BSA	766	04:09:01	04:09:06	127	132	15	14	04:09:16	04:09:20
02-11-2025	19211	19211	19211	29	VLB	767	04:11:25	04:11:30	129	130	15	19	04:11:40	04:11:49
02-11-2025	19211	19211	19211	30	IH	768	04:13:53	04:13:58	133	129	20	15	04:14:13	04:14:13
02-11-2025	19211	19211	19211	31	UND	769	04:16:40	04:16:36	147	143	20	27	04:17:00	04:17:03
02-11-2025	19211	19211	19211	32	GRE	770	04:19:30	04:19:29	150	146	15	19	04:19:45	04:19:48
02-11-2025	19211	19211	19211	33	KLU	771	04:21:58	04:21:52	133	124	15	15	04:22:13	04:22:07
02-11-2025	19211	19211	19211	34	SOL	790	04:25:47	04:25:45	214	218	20	14	04:26:07	04:25:59
02-11-2025	19211	19211	19211	35	JSI	791	04:27:44	04:27:40	97	101	10	25	04:27:54	04:28:05
02-11-2025	19211			36	ØLM	907	04:29:49				0		04:29:49	00:00:00
02-11-2025	19211	19211	19211	37	KJN	797	04:30:29	04:30:34	155	149	15	19	04:30:44	04:30:53
02-11-2025	19211	19211	19211	38	ØLB	792	04:32:48	04:32:55	124	122	15	0	04:33:03	04:32:55
02-11-2025	19211	19211		39	KJ	803	04:35:46	04:36:05	163	190			04:35:46	00:00:00

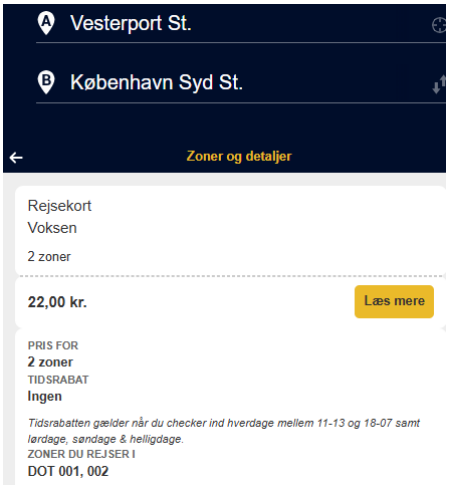
04.11.2025	DK-rejsekort	09.28 Hvidovre Hospital, Hovedindgangen (Kettegård Allé) 11.11 Hvidovre Hospital, Kollegiet (Kettevej)	Personal	36,00 kr.
02.11.2025	DK-rejsekort	04.03 Åmarken St. 04.04 Friheden St.	Personal	17,60 kr.
02.11.2025	DK-rejsekort	03.49 Vesterport St. 04.00 København Syd St.	Personal	17,60 kr.
02.11.2025	DK-rejsekort	00.31 Hvidovregade (Vigerslev Allé) 00.55 Vesterport St.	Personal	17,60 kr.
30.10.2025	DK-rejsekort	21.58 Ålholm Plads (Roskildevej) 22.11 Hvidovre Hospital, Indgang Øst (Kettegård Allé)	Personal	17,60 kr.

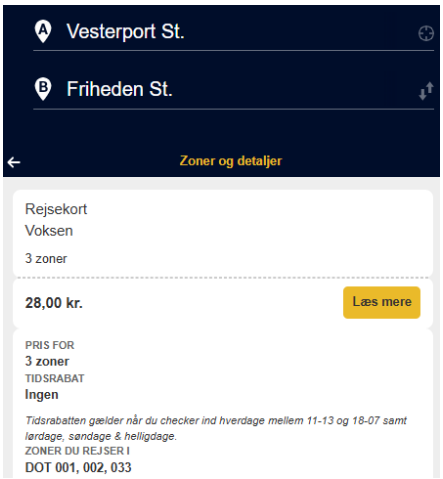
Klager har forklaret, at han var rejst med toget fra Vesterport Station, hvor han checkede ind klokken 3:49. Ved København Syd Station kom han ved en fejl til at checke ud klokken 4:00, selvom han fortsatte rejsen. Først klokken 4:03, efter at toget var kørt fra Åmarken Station, og umiddelbart inden billetkontrol, foretog klager et nyt check ind i Rejsekort Appen.

Klager havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel ved billetkontrollen, og DSB har haft et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift.

At klager havde en gyldig billet til klokken 4:00 til København Syd Station kan ikke ændre på, at klager ved billetkontrollen klokken 4:03:47 ikke kunne forevise gyldig billet.

DSB kan også oplyse at der skal betales for 3 zoner fra Vesterport Station til Friheden station. Da klager checkede ud ved København Syd Station blev der kun betalt for 2 zoner. Hvis DSB skulle acceptere, at klager havde gyldig billet, selvom han checkede ud for tidligt, vil DSB tabe billetindtægter, da der herved er betalt for en zone for lidt.





Selvom klager ikke kunne forevise gyldig billet ved kontrol i toget, har DSB som en særlig service til klager nedsat kontrolafgiften fra 750 kroner til 125 kroner.

Kontrolafgiften er udstedt i overensstemmelse med De fælles landsdækkende rejse-regler afsnit 2.7 Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx

DSB kan på denne baggrund ikke imødekommer klagers krav om annullering af kontrolafgiften."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Efter at have gennemgået DSB's svar må jeg desværre konstatere, at der fortsat er væsentlige uoverensstemmelser og misvisende fremstillinger, som efter min opfattelse ikke giver et retvisende billede af hændelsesforløbet.

1. *Fejlklassificering af situationen som "køb af billet i toget"*

DSB anfører indledningsvist, at kontrolafgiften blev udstedt, fordi jeg "købte billet i toget". Denne beskrivelse er efter min opfattelse både misvisende og faktuelt forkert. Jeg steg ikke på toget uden billet for derefter at købe en billet ombord. Jeg foretog et korrekt check-in via Rejsekort-appen på Vesterport station inden påstigning, og jeg havde dermed gyldig rejsehjemmel ved rejsens begyndelse. Den efterfølgende situation opstod som følge af et fejlagtigt check-out undervejs, hvorefter jeg i god tro checkede ind igen. At det andet check-in teknisk set skete, mens jeg befandt mig i toget, kan ikke i sig selv sidestilles med at "købe billet i toget" i den forstand, som anvendes ved klassiske sager om manglende billet ved påstigning. Denne kategorisering udvisker den afgørende forskel mellem manglende billet ved rejsens start og en efterfølgende fejl under en allerede påbegyndt og betalt rejse.

2 Sammenblanding af påstigningstidspunkt og senere rejseafsnit

DSB lægger vægt på, at toget afgik fra Åmarken station kl. 04:02:40, og at mit efterfølgende check-in blev registreret kl. 04:03, umiddelbart inden kontrol. Denne fremstilling overser imidlertid, at mit påstigningstidspunkt var Vesterport station, hvor jeg havde foretaget korrekt check-in forud for rejsen. Åmarken var ikke mit påstigningssted, men et senere punkt i en allerede igangværende rejse. Ved at fremhæve afgangstidspunktet fra Åmarken anvender DSB i realiteten en "før-påstigning"-logik på et tidspunkt, hvor påstigning allerede havde fundet sted længe forinden. Dette skaber efter min opfattelse en inkonsistent anvendelse af rejsereglerne, idet kravet om gyldig billet før påstigning allerede var opfyldt ved rejsens start.

3. Kontroltidspunktet og den manglende dokumentation

DSB anfører gentagne gange, at jeg ikke kunne forevise gyldig billet på kontroltidspunktet. Det afgørende spørgsmål er imidlertid hvorfor jeg ikke kunne. Jeg havde på kontroltidspunktet: et aktivt check-in via Rejsekort-appen, og en forudgående gyldig rejse fra Vesterport til København Syd, som objektivt set var gennemført. Problemet var, at den afsluttede rejse fra Vesterport til København Syd ikke fremgik af rejsehistorikken i appen på kontroltidspunktet. Denne rejse blev først synlig få minutter senere, hvilket dokumenteres af mine efterfølgende skærmbilleder. Det var således ikke manglende rejsehjemmel, men en teknisk forsinkelse i appens visning, der forhindrede mig i at dokumentere en faktisk gyldig og sammenhængende rejse. At kontrolløren – efter min forklaring – oplyste, at han troede på hændelsesforløbet, men var nødt til at udstede kontrolafgiften af formelle grunde og henvise mig til DSB, understøtter efter min opfattelse, at situationen allerede på kontroltidspunktet blev anset som en gråzone præget af manglende dokumentation snarere end manglende betaling.

4. Argumentet om "tab af billetindtægter"
DSB anfører, at accept af min forklaring ville medføre tab af billetindtægter, da der kun var betalt for to zoner i stedet for tre. Dette argument forekommer mig problematisk af flere grunde: For det første har jeg reelt betalt mere end den korrekte pris for rejsen. I det pågældende tidsrum kostede tre zoner 22 kr., mens to zoner kostede 17,60 kr. Da jeg checkede ind to gange, betalte jeg i alt 35,20 kr. for en rejse, som korrekt skulle have kostet 22 kr. For det andet er en eventuel zoneafregning et spørgsmål om efteropkrævning eller teknisk korrektion – ikke grundlag for en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et sanktionsmiddel ved manglende gyldig rejsehjemmel, ikke et redskab til at kompensere for hypotetiske indtægtstab på få kroner.

5. Den tekniske fejl behandles fortsat ikke substantielt

DSB's udtalelse forholder sig fortsat ikke reelt til den tekniske problemstilling, som var afgørende for sagens udfald. Det gentages blot, at jeg ikke kunne forevise gyldig billet på kontroltidspunktet, uden at tage stilling til, at denne manglende fremvisning skyldtes forhold uden for min kontrol. Rejsekort-appen er et af DSBs godkendte billetmedie. Når tekniske forhold i dette system midlertidigt forhindrer korrekt visning af gennemførte rejser, bør dette efter min opfattelse indgå som et væsentligt moment i vurderingen af sagen.

Afsluttende bemærkninger
Jeg bestrider ikke, at jeg begik en fejl ved at checke ud for tidligt. Jeg gjorde imidlertid mit bedste for straks at rette op på denne fejl og handlede i hele forløbet i god tro. At der opstod et kort tidsrum mellem check-out og efterfølgende check-in må ses i lyset af situationens forvirring og den usikkerhed, der naturligt kan opstå i et sådant øjeblik. Jeg havde ingen intention om at rejse uden billet – hvilket også understøttes af, at jeg checkede ind korrekt ved rejsens begyndelse og efterfølgende igen undervejs. Havde jeg haft til hensigt at unddrage betaling, ville dette mønster være ulogisk. På denne baggrund finder jeg DSB's fortolkning og

fremstilling af sagen misvisende. Jeg fastholder derfor min påstand om, at kontrolafgiften bør annulleres, og at det indbetalte klagegebyr på 80 kr. bør tilbagebetales."

Til dette har DSB svaret:

"Det var klagers eget ansvar at have en gyldig billet til hele rejsen fra Vesterport til Friheden Station. Da klager fik checket ud undervejs, inden rejsen var afsluttet, og først igen checkede ind igen 3 minutter efter, havde klager ikke gyldig billet til hele rejsen.

I sådan en situation er DSB nødsaget til at pålægge kunden en kontrolafgift, da DSB ikke kan afgøre, om kunden bevidst har checket ud før rejsen er afsluttet for at undgå at betale fuld pris for rejsen, og først checker ind igen, når der er billetkontrol. Hvis DSB accepterer, at der godt må checkes ud og ind undervejs, er der potentielt risiko for tab af billetindtægter, hvorfor dette ikke kan accepteres og derfor er der et berettiget grundlag for at udstede en kontrolafgift i sådan en situation.

At klager ved billetkontrollen ikke kunne forevise dokumentation for den netop afsluttede rejse i Rejsekort Appen, har ikke haft betydning for DSB's afgørelse. Selvom klager havde forevist den netop afsluttede rejse til DSB's medarbejder, ville der være udstedt en kontrolafgift. At den afsluttede rejse ikke kunne vises i Appen, skyldes ikke en teknisk fejl. Der kan godt gå noget tid, inden en afsluttet rejse bliver vist i Rejsekort Appen.

Selvom klager ikke havde billet til hele rejsen, og der dermed var et berettiget grundlag for at pålægge klager en kontrolafgift, har DSB som en særlig service nedsat kontrolafgiften fra 750 kroner til 125 kroner.

DSB kan på denne baggrund fortsat ikke imødekomme klagers krav."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnsformand