

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

| | |
|-----------------------------------|---|
| Journalnummer: | 25-0495 |
| Klageren: | XX 2800 Lyngby |
| Indklagede: | Movia |
| CVR-nummer: | 29 89 65 69 |
| Klagen vedrører: | Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende billet eller check ind ved at swipe i DSB-appen inden påstigning på bussen |
| Parternes krav: | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han kom løbende efter bussen og lige skulle få vejret på et sæde, inden han kunne tage telefonen op af lommen for at checke ind, som han plejer på det fysiske Rejsekort Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at check ind ved at swipe skal ske inden 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 22. april 2026 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-

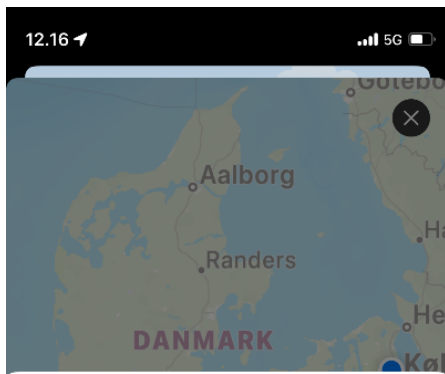
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 1.000 kr., som klageren blev pålagt den 14. november 2025 for manglende check ind inden påstigning på bussen. Som rejsehjemmel ville klageren anvende 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:



Vælg ...

Busser i nærheden

Forventet

| | | |
|------|---------------------|-------|
| 4A | Friheden St. | Nu |
| 4A | Buddinge St. | Nu |
| 200S | Friheden St. | Nu |
| 300S | Ishøj St. | Nu |
| 300S | Gl. Holte Øverødvej | Nu |
| 200S | Buddinge St. | Nu |
| 300S | DTU, Rævehøjvej | 5 min |

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



Klagerens rejse foregik med buslinje 150S, hvor kontrollørerne loggede deres påstigning på bussen ved Nærum st. kl. 16:30:19. Kontrolløren noterede, at klageren steg på to stop senere ved DTU og tog plads ved siden af kontrolløren bagest i bussen. Da kontrolløren spurgte om at se billet, var klageren stadig ikke checket ind, og kontrolløren udstedte derfor en kontrolafgift kl. 16:36:16.

Klageren anmodede efterfølgende Movia om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at bussen satte i gang straks efter, at han var steget om bord, og han stod med telefonen i hånden og var på vej til at åbne appen, men kontrolløren stod i døren og bad om billet med det samme, hvorfor han ikke nåede at checke ind, som han normalt plejer, inden kontrolløren henvendte sig til ham.

I den efterfølgende klage til ankenævnet har klageren imidlertid gjort gældende, at han satte sig i bussen for at få vejret. Telefonen lå i lommen, og det er normalt for ham først at tage den op af lommen og checke ind, når han sidder ned. Han troede, at det var sådan man gjorde, som med det fysiske Rejsekort. Han havde ikke set, at kontrolløren sad lige ved siden af ham, og blev forskrækket, da han råbte billetkontrol. Klageren "frøs" og fik et lille angstanfald grundet sin ADHD, hvorfor han lige skulle sunde sig, og ikke nåede at tage telefonen frem, før kontrolløren var i gang med at udstede en kontrolafgift. Det står ingen steder på bussen eller på første side i appen om, at man skal checke ind inden påstigning.

Dernæst har klageren indsendt en 11-siders redegørelse, som har været forelagt for nævnsmedlemmerne i sin fulde længde. Et kortfattet resume gengives her:

Klageren anerkender, at check ind ikke var gennemført, men gør gældende, at det afgørende spørgsmål er, om kravet var klart og tydeligt kommunikeret før påstigning i den konkrete situation. Han forklarer, at kontrolløren allerede befandt sig i bussen, og at kontrollen skete næsten straks efter indstigning, mens han var i gang med at åbne appen. Derfor mener han, at situationen ikke handler om forsøg på at undgå betaling.

Et centralt argument er, at informationen om kravet ikke fremgår tilstrækkeligt tydeligt i appen eller ved indstigning, og at passagerer derfor let kan misforstå reglerne. Klageren henviser til flere lignende afgørelser fra ankenævnet, som viser, at selv få sekunders forsinkelse kan udløse en fuld kontrolafgift. Dette fremhæves som tegn på et tilbagevendende informationsproblem.

Derudover rejser han spørgsmål om proportionaliteten af kontrolafgiften på 1.000 kr, idet forbrugerrepræsentanter i andre sager har kritiseret niveauet som for højt i forhold til forseelsen. Han peger også på forskellen mellem det fysiske rejsekort, hvor man typisk checker ind i bussen, og app-løsningen, hvor check ind skal ske før påstigning, hvilket kan skabe berettiget forvirring, særligt når DSB selv promoverer løsningen som "et fysisk rejsekort, bare på telefonen":



Klageren argumenterer for, at når selv små tidsforskelle håndhæves strengt, bør der stilles skærpede krav til tydelig og situationsnær information til passagererne. Han mener, at Movia i højere grad bør sikre synlig oplysning om kravet ved indstigning og ikke kun via regler eller skjulte app-menuer. Afslutningsvis fastholder klageren, at kontrolafgiften også størrelsesmæssigt er urimelig, fordi Movia ikke har dokumenteret, at han havde en reel mulighed for at kende og efterleve kravet om check ind inden påstigning.

Movia fastholder kontrolafgiften og begrundet det med, at check ind i DSB-app skal være gennemført inden påstigning, hvilket er oplyst tilstrækkeligt tydeligt, og at check ind på mobiltelefonen kan sidestilles med at købe mobilbillet, der også skal være modtaget på telefonen inden påstigning.

Videre har Movia gjort gældende:

“Sagen handler derfor om, at klager ikke kunne fremvise nogen gyldig billet under kontrollen, og ikke om “for sent check ind”.

Kontrolløren har oplyst, at klager tog plads ved siden af kontrolløren bagerst i bussen, og at klager på tidspunktet for kontrollørens henvendelse **stadig** ikke var checket ind. Klager var derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, selv under kontrollen. Vi undrer os derfor over, hvornår klager havde tænkt sig at checke ind, og hvad der ville være sket, hvis der ikke havde været en kontrollør til stede.

Movia vurderer ikke, at det er nødvendigt at gøre informationen om check ind tydeligere, da den grundlæggende information fremgår af appens forside. Som kunde er man nødt til selv at gøre en indsats for at sætte sig ind i rejsereglerne og forstå nye produkter som DSB-appens Check-in, der efterhånden ikke er et nyt produkt længere.

Ankenævnet har tidligere skabt præcedens i sag 25-0294, hvor det blev lagt til grund, at tydeligheden af informationen i appen er tilstrækkelig, hvorfor man som kunde ikke med rette kan begrunde sit “for sent check ind” med informationsniveauet.

Kontrolafgiftens størrelse på 1.000 kr. ligger på samme niveau som hos de fleste andre selskaber, og for at sikre ensartethed laves der ikke ændringer på beløbet afhængigt af type af forseelse.

Rejsereglernes § 2.4.2 omhandler mobilprodukter generelt, hvilket dækker alle typer af billetter, der fremgår af mobilen, herunder pendlerkort, mobilbilletter og digitalt Check-in. Det har aldrig været muligt at stige ombord på bussen uden først at sikre sig gyldig billet i andre sammenhænge, undtagen med det fysiske Rejsekort eller kontantbilletter. For fysiske kort kræves handling på bussernes kortlæsere der kun er placeret inde i bussen, og for kontantbilletter kræves chaufførens intervention.

I forhold til klagers påstand om, at konsekvensen af en fejl på 1.000 kr. stiller skærpede krav til tydelig og synlig information, fastholder Movia, at reglerne fremgår tilstrækkeligt tydeligt, og at der derfor ikke er tale om uberettiget ansvarsoverdragelse. Tværtimod bør kunder med et afgiftsniveau på 1.000 kr. sætte sig mere grundigt ind i reglerne, især når der er tale om et nyt produkt som DSB-appens Check-in, hvor korrekt håndtering kræver aktiv handling før påstigning.”

Parternes fulde 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):

| | |
|------------------|---------------------|
| Stop | Nærum st |
| Påstigning | 14-11-2025 16:30:19 |
| Udstedt dato/tid | 14-11-2025 16:36:16 |
| Stået af | 14-11-2025 16:41:39 |

| | |
|-------|-----------------------|
| Årsag | Ingen billet fremvist |
|-------|-----------------------|

Kunden stiger på bussen ved rævehøjvej dtu ad bagerste dør.
Kunden tager plads ved siden af mig, bagerst i bussen.
Da jeg henvendte mig til kunden, oplyser kunden at han lige skal checke ind.

Jeg gør kunden opmærksom på Dots rejseregler og efterspurgte id

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Efter såvel klagerens som kontrollørens oplysninger om det passerede er det uomtvisteligt, at klageren havde taget plads i bussen, da kontrolløren bad om at se hans rejsehjemmel. På dette tidspunkt befandt klagerens telefon sig stadig i lommen, og klageren havde ikke checket ind i appen. Kunden skal imidlertid have swipet sit billetkøb inden påstigning, og klageren havde derfor ikke gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet bemærker, at heller ikke med det fysiske Rejsekort ville det være i overensstemmelse med rejsereglerne at sætte sig ned uden at være checket ind, idet det gælder for det fysiske Rejsekort, at check ind skal ske staks efter påstigning, og inden passageren sætter sig i bussen.

Den omstændighed, at DSB i sine reklamer skrev, at appen fungerer som det fysiske Rejsekort, indebærer dermed ikke, at klageren i denne konkrete situation skulle være fritaget for kontrolafgiften. Ankenævnet er blevet oplyst af DSB, at de stoppede kampagnen i februar 2026.

Allerede fordi klageren havde taget plads i bussen, blev kontrolafgiften for at mangle rejsehjemmel 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.

Ankenævnet bemærker, at klageren nu er vidende om reglerne for brug af DSB-appen, der skal være checket ind inden påstigning.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler:

”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 trafikskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver skaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

Da der er flertal for at godkende størrelsen på 1.000 kr., fastholdes dette.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikskaber § 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
Nævnshoved