

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0118
Klageren:	XX 3600 Frederikssund
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen inden påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke fremgik tydeligt på perronen eller i Rejsekort-appen, at check ind ved at swipe i appen skal ske inden påstigning, samt at hun blev udsat for forskelsbehandling idet hendes medrejsende ægtefælle, der heller ikke havde foretaget check ind i Rejsekort-appen inden påstigning, ikke blev pålagt en kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

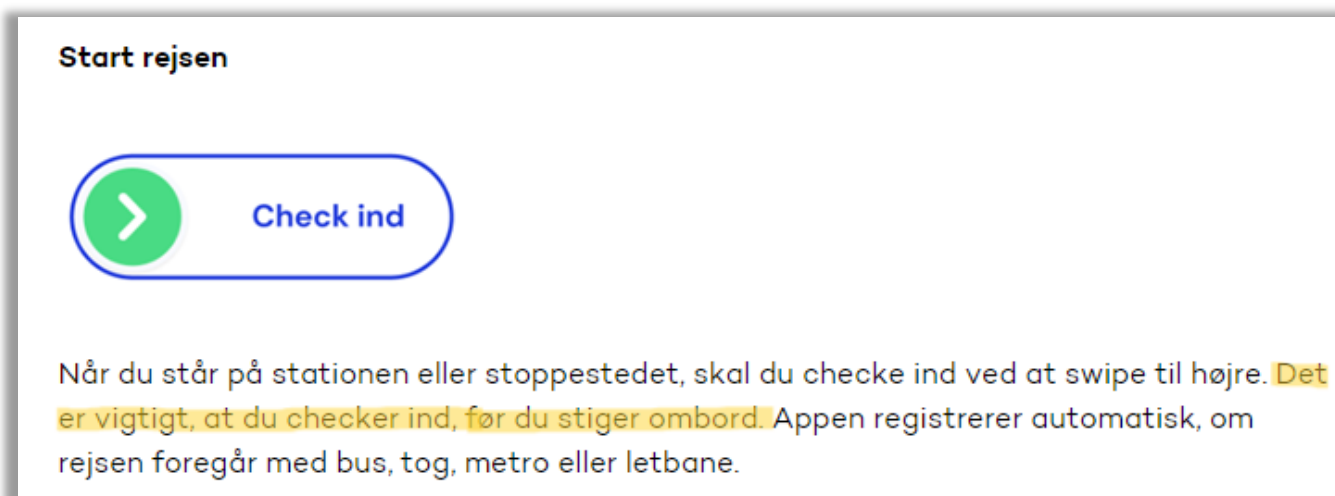
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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 750 kr., som klageren blev pålagt den 19. marts 2025 for manglende check ind inden påstigning i Metroen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort-appen på sin telefon, og var af den opfattelse, at man kunne stige ombord og først inde i Metroen swipe sit check ind.

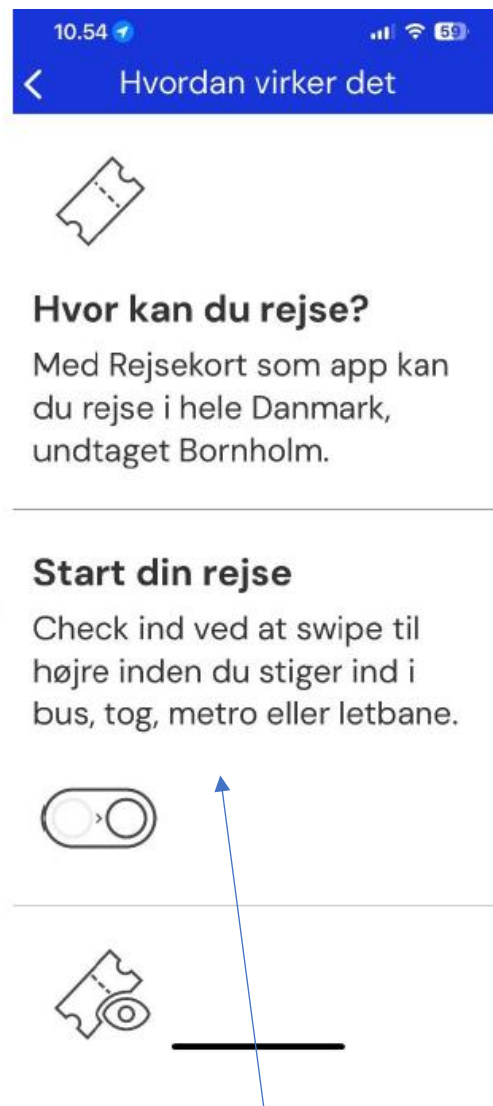
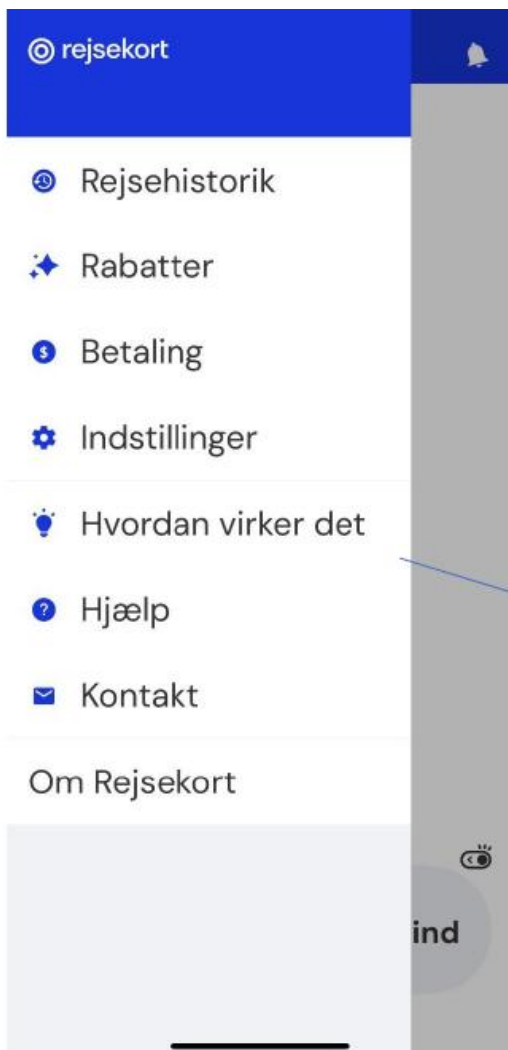
Fra Rejsekort.dk:



Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede:



Hvis man trykker på de tre små linjer øverst til højre, kommer følgende oversigt:



Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Klageren og hendes ægtefælle steg ombord på Metroen ved Lufthavnen st., som Metroen forlod kl. 07:11:10. Klageren swippede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 07:12:03 hvilket var 57 sekunder efter Metroens afgang fra stationen.

Imidlertid var der billetkontrol i Metroen mellem Lufthavnen st. og det efterfølgende stop Kastrup st.

Da klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.



Fra Metroens log, hvor det fremgår, at dørene lukkede kl. 07:11:09 ved Lufthavnen st. med efterfølgende afgang kl. 07:11:10:

VID	Time	Type	Message	Station
003	19. marts 2025 07:10:22	1	Open Doors	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:10:22	0	Arrival	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:11:09	2	Close Doors	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:11:10	3	Departure	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:12:07	1	Open Doors	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:07	0	Arrival	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:24	2	Close Doors	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:27	3	Departure	Kastrup

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-03-19T07:12:03.5330000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Lufthavnen</StationFrom>
<StationTo>Vanløse</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>efter hun så mig vi kom til kastrup den var checket ind 3 sek,, de steg på lufthavnen
<TicketPhoto1>/9j/4YWARXhpZgAASUkqAAgAAAAABsBBQABAAAANGAAAABoBBQABAAAAPgAAAAABBAABAAAAEBIAABABAgA
</TicketPhoto1>
<TicketPhoto2/>
<TicketPhoto3/>
<IdentificationType>Pas</IdentificationType>
```



Data fra transaktionen i Rejsekort-appen, hvor det fremgår, at check ind blev registreret kl. 07:12:03.:

Billetdetaljer	
Rejse-id	 67da6054-60df-4000-8000-14015ef94b4a
Startede kl	19.03.2025, 07.12.03
Varighed	00:00:10
Rejsepris	DKK 22.00
Faktureret omkostning	DKK 22.00
Billetindstillinger	Fuld billetpris / Standard
Takstoplysninger	
Brugertype	Primær rejsende
Kundetype	Voksen
Udstedt kl	19.03.2025, 07.12
Takstsæt	Hovedstadsområdet

Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at hun var i gang med at checke ind i Rejsekort-appen, da hun og hendes mand steg ombord, men endnu ikke havde færdiggjort sit check ind, da stewarden, som var ombord på Metroen, bad om at se gyldig rejsehjemmel.

Derudover gjorde klageren gældende, at hendes mand heller ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning, men at han ikke blev pålagt en kontrolafgift. Dermed mente klageren, at hun havde været udsat for forskelsbehandling.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren ifølge sine egne oplysninger ikke havde foretaget check ind inden påstigning, og at check ind ifølge de elektroniske logs først var gennemført 57 sekunder efter Metroens afgang fra Lufthavnen st., hvilket dermed var for sent jf. rejsereglerne.

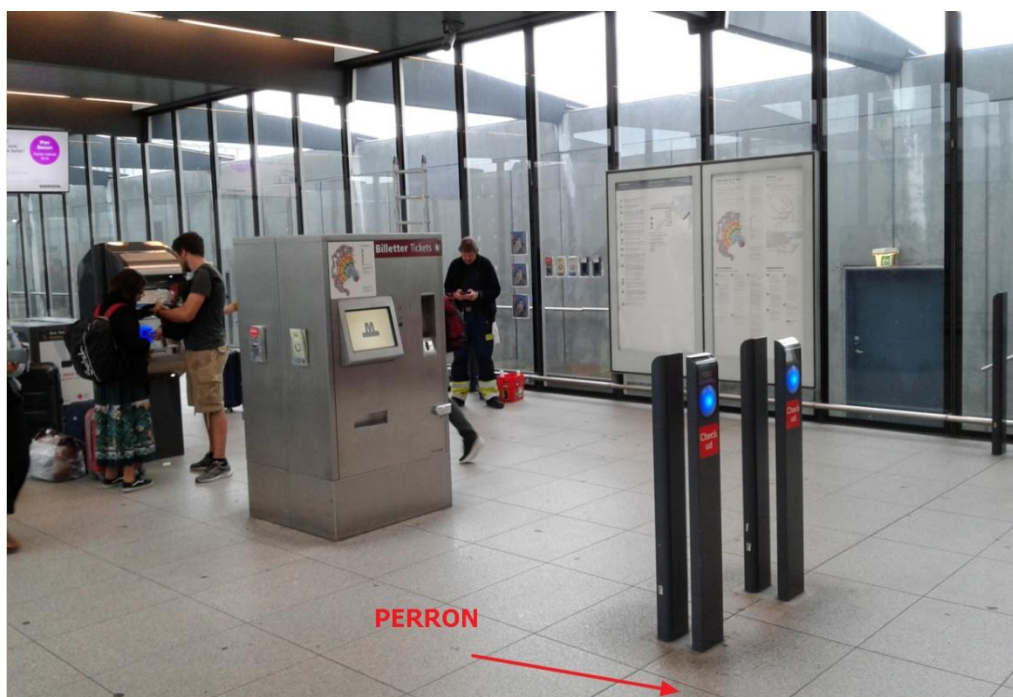
I forhold til klagepunktet vedrørende forskelsbehandling meddelte Metro Service, at deres steward udfører stikprøvekontrol og dermed frit kan vælge at kontrollere en eller flere passagerer.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun yderligere anførte, at hun ikke havde

været opmærksom på, at check ind i den nye Rejsekort-app skulle ske inden påstigning, da informationen om dette ikke fremgik tydeligt hverken i appen eller på perronen.

I forbindelse med ankenævns sagen har Metro Service fremlagt et foto, der viser, hvor på perronen det oplyses, at rejsehjemmel skal være modtaget inden påstigning.

På Lufthavnen st. er informationstavlerne placeret i den glasgang, hvor også billetautomaterne er placeret, og som er den eneste adgangsvej til perronen:



På informationstavlen fremgår det, at rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning:

under video surveillance.

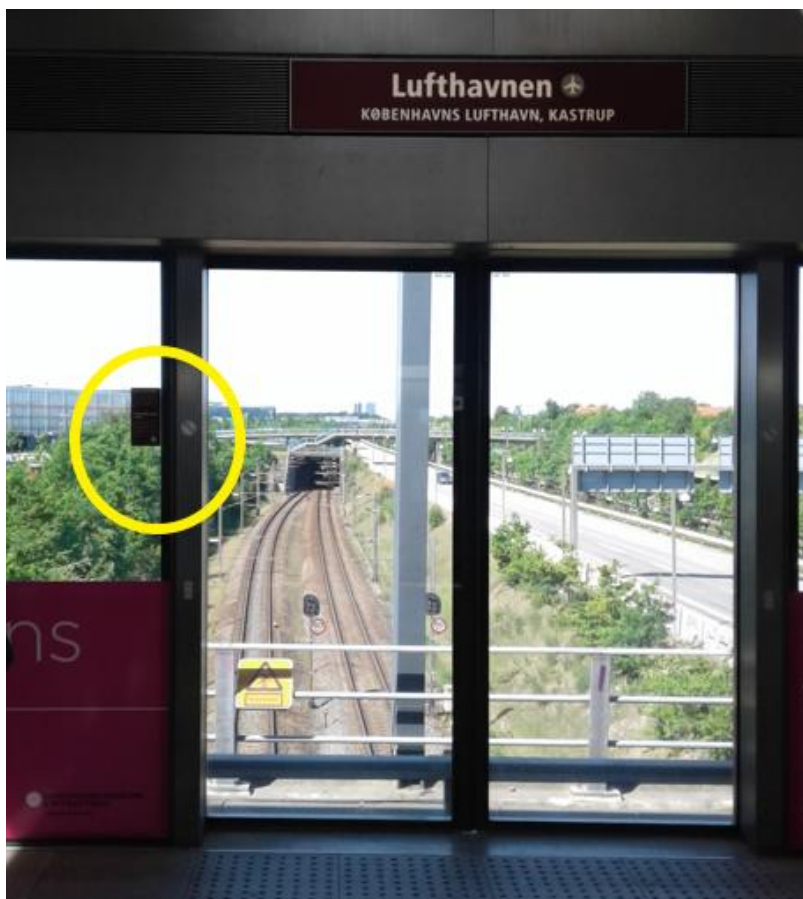


Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

På alle stationer er der opsat mærkater til venstre for perrondørene, hvor der bliver informeret om, at man skal have gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Herunder illustrationer af mærkat og placering ved perrondøre:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at Metroen forlod Lufthavnen st. kl. 07:11:10.

Klageren swippede først sit check ind 57 sekunder efter, at Metroen havde forladt Lufthavnen st., og hun oplyste selv, at hun ikke havde færdiggjort sit check ind, da hun steg på Metroen.

Ankenævnet bemærker, at man jf. reglerne om check ind inden påstigning med det fysiske rejsekort ligeledes skal være checket ind i Rejsekort-appen, inden man stiger ombord på Metroen. Der er således ingen forskel på det fysiske Rejsekort og Rejsekort-appen i forhold til passagerens pligt til at checke ind inden påstigning i Metroen.

Ankenævnet anser derfor klagerens check ind i Rejsekort-appen for at være foretaget for sent og i strid med rejsereglerne.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er essentiel for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren fik øje på en kontrollør.

Imidlertid finder ankenævnet, at oplysningen til kunderne om, at de skal swipe deres check ind inden påstigning, der er en markant ændring i forhold til brugen af det fysiske Rejsekort, bør gives tydeligt og som det første, når kunden åbner appen for at swipe.

Den 19. marts 2025 var Rejsekort-appen udformet således, at information kun var tilgængelig for kunden, når kunden aktivt valgte at klikke på de tre streger øverst til venstre, og derefter aktivt valgte underpunktet "Sådan virker det".

Ankenævnet har tidligere udtalt kritik af den manglende information til kunderne, men bemærker med tilfredshed, at der i den seneste udgave af appen nu gives information allerede på første side om, at man skal checke ind inden påstigning.

Den daværende manglende oplysning kan dog ikke føre til et andet resultat i den konkrete sag, da man ved rejser med Metroen skal have modtaget gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og klageren derfor ikke med rette kunne gå ud fra, at hun kunne checke ind i Rejsekort-appen efter at være steget på Metroen.

Ankenævnet bemærker videre, at Metro Service informerer kunderne ved mærkater på dørene til Metroen om, at passagerer skal have gyldig billet inden påstigning.

Den omstændighed, at klagerens mand, ifølge klageren, ikke blev pålagt en kontrolafgift til trods for, at han heller ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning, ændrer ikke på, at klageren ikke foreviste gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen, og at Metro Service er berettiget til at fastholde kontrolafgiften til hende.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”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.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. 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:

”Onsdag d. 19-3-25 kl. 7.11 stiger min mand og jeg på Metroen i Kastrup lufthavn.

Toget kommer ind på perronen netop som vi ankommer, så vi går direkte ind i toget og er begyndt at åbne rejsekort App'en på pågældende tidspunkt.

Indenfor står en kontrollant, jeg hilser og sætter mig for at gøre indtjekningen færdig, men kontrollanten kommer hen til mig og siger at jeg skal stoppe indtjekningen da han skriver en "billet" til mig.

Jeg bliver forvirret og forstår ikke hvad han mener med en "billet", denne dialog tager dyrbare sekunder, da jeg jo ikke har færdiggjort min indtjekning.

Således bliver min mands indtjekning kl. 7.11.16 og min bliver kl. 7.12.

Kontrollanten bliver meget skarp og siger at jeg skal lukke min App, jeg viser ham at jeg er tjekket ind og han overfuser mig og siger: jeg sagde du skulle lukke den App og nu giver jeg dig en bøde for ikke at have

billet. (Rejsekort opkræver mig kr. 22.00 for den korte rejse jeg nåede at blive registreret for (indtjekning kl. 7.12.12) udover at kontrollanten skriver mig en bøde for samme strækning og til Vanløse på kr. 750.00)

Min mand modtager ingen bøde, selv om hans indtjekning ikke var fuldendt ved indstigningen i toget.

Denne forskelsbehandling forholder jeg kontrollanten, han svare mig ikke men skynder sig at stå af toget da det standser.

Jeg undre mig meget over den forskelsbehandling kontrollanten udøver over min mand og jeg og mener ikke at dette bør kunne finde sted.

Hvis ikke kontrollanten havde henvendt sig til mig havde jeg også en indtjekning samtidig med min mand.

Det fremgår ingen steder på perronen eller når man åbner App'en, at indtjekningen skal være færdig gjort inden indstigningen, denne oplysning skal man i indstillinger for at finde.

Jeg finder denne kontrolafgift urimelig da jeg på intet tidspunkt har opført mig uhensigtsmæssigt i forhold til hvad man må forvente af en kunde i et Metro tog, at kontrollanten diskriminerer og forskelsbehandler mig med en bøde virker ikke rimelig i mine øjerne."

Indklagede anfører følgende:

" Klageren blev billetteret den 19. marts 2025 kl. 07:12 i metroen mellem Lufthavnen station og Kastrup station. Klageren havde ikke gyldig billet inden hun steg ombord og derfor blev der udstedt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](#) og på tillægget til rejsereglerne vedrørende brug af rejsekort som app [Tillaeg-til-Faelles-landsdaekkende-rejseregler--Rejsekort-som-app.ashx](#)

I de fælles landsdækkende rejseregler står der således om mobil rejsehjemmel:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.
Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

I tillægget til rejsereglerne står der helt specifikt om brugen af rejsekort som app følgende:

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 25. februar 2025 (Version 3.5)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipe den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

I sine henvendelser til såvel Metro som ankenævnet oplyser klageren, at hun ikke havde checket ind før end hun steg ombord på toget:

*Onsdag d. 19-3-25 kl. 7.11 stiger min mand og jeg på Metroen i Kastrup lufthavn.
Vi er begge i gang med at tjekke ind i vores rejsekort app.
Indenfor døren står en kontrollant, jeg hilser og sætter mig ned for at færdiggøre min indtjekning.*

og

Toget kommer ind på perronen netop som vi ankommer, så vi går direkte ind i toget og er begyndt at åbne rejsekort App'en på pågældende tidspunkt.

Med henvisning til klagerens egne udsagn er det hævet over enhver tvivl, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel inden hun steg ombord. At stewardens henvendelse til klageren optager hvad klageren betegner som 'dyrebare sekunder', ændrer ikke på den kendsgerning, at klageren ikke havde anskaffet gyldig rejsehjemmel inden hun steg ombord.

Alle metrotog er tilknyttet en elektronisk logbog som præcist rapporterer togets ankomster, afgang, dør-lukninger o.l.

Klageren var ombord på tog nummer 03 hvorfra nedenstående logbog er hentet. I den gule markering kan aflæses, at dørene lukker kl. 07:11:09 på Lufthavnen station og i den grønne markering, at toget ankommer til Kastrup station kl. 07:12:07.

VID	Time	Type	Message	Station
003	19. marts 2025 07:10:22	1	Open Doors	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:10:22	0	Arrival	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:11:09	2	Close Doors	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:11:10	3	Departure	Lufthavnen
003	19. marts 2025 07:12:07	1	Open Doors	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:07	0	Arrival	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:24	2	Close Doors	Kastrup
003	19. marts 2025 07:12:27	3	Departure	Kastrup

Sagsbehandleren har allerede i første instans forklaret at billetkontrol i metroen er stikprøvekontrol og at det står stewarderne frit for hvordan de vælger at udføre billetkontrol; om de vil billettere et helt tog, kun tage en enkelt sektion af toget osv.

Derudover kan det oplyses, at stewarderne på hver enkelt vagt tildeles et område som de ikke må bevæge sig ud af, ligesom de også hele tiden er i radiokontakt med Kontrolrummet som kan give dem en ordre som passagererne ikke kan høre, hvilket også kan være en forklaring på, at en steward afbryder en billetterings-opgave.

Der er således ikke tale om hverken diskrimination og/eller forskelsbehandling når stewarden ikke også gav klagerens mand en kontrolafgift, men hvis klagerens mand var blevet billetteret ville også han være blevet pålagt en afgift idet hans indcheckning i appen ligeledes først var effektueret efter dørene var lukket og toget i drift.

Med henvisning til ovenstående, i særdeleshed klagerens egne forklaringer om at hun steg ombord inden hun havde swipet sig til en indcheckning i appen, fastholder vi at afgiften er pålagt korrekt og at resultatet af den efterfølgende sagsbehandling ligeledes er korrekt og dermed fastholder vi også kravet om betaling af kontrolafgift 1334363 på kr. 750.”

Til dette har klageren anført:

”Tak for fremsendte, og for god ordens skyld vil jeg gerne meddele at jeg på ingen måde ønsker at frafalde min klage.

Jeg er ikke enig med [sagsbehandleren] (navn udeladt) Metro Service.

Min mand BLEV OGSÅ BILLETEREDE, så stewarden ”valgte” at han ikke skulle have en bøde.

Dette kommenterede jeg på, med stewarden valgte at overhøre mig.

Dette fremgår også af den dokumentation som jeg har fremsendt sammen med klagen.

Derfor fastholder jeg min påstand om diskriminering og forskelsbehandling.

Mht. til synlig skiltning på stationen, der står følgende:

REJSER DU UDEN GYLDIGBILLET ELLER KORT, KAN DET KOSTE DIG EN KONTROLAFGIFT:

Det dækker jo ikke helt over de paragraffer [sagsbehandleren] (navn udeladt) henviser til, som jeg helt ærligt fortæller at jeg ikke har været opdateret på”

Til dette har indklagede anført:

”Vi henviser til vores sagssvar af 7. april og de fælles landsdækkende rejseregler og fastholder vores krav om betaling af afgiften da der ikke er tvivl om, at klageren ikke havde anskaffet gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand