

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 25-0236                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>2820 Gentofte                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S<br>21 26 38 34                                                                                                                                                                                         |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort                                                                                                                                                                             |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ved en fejl glemte at checke ind på sit Rejsekort, da der var mange mennesker i Metroen på grund af Royal Run<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Dorthe Thorup<br>Nikola Kiørboe<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang                                                                                                                    |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Den 9. juni 2025 rejste klageren med Metroen mellem Kongens Nytorv st. og Femøren st., men glemte at checke ind på sit Rejsekort inden påstigning.

Ved Amager Strand st. var der imidlertid billetkontrol, hvor klageren fremviste sit Rejsekort og efterfølgende blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 21:20 for manglende check ind.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-06-09T21:20:47.7070000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Amager Strand</StationFrom>
<StationTo>Femøren</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
```

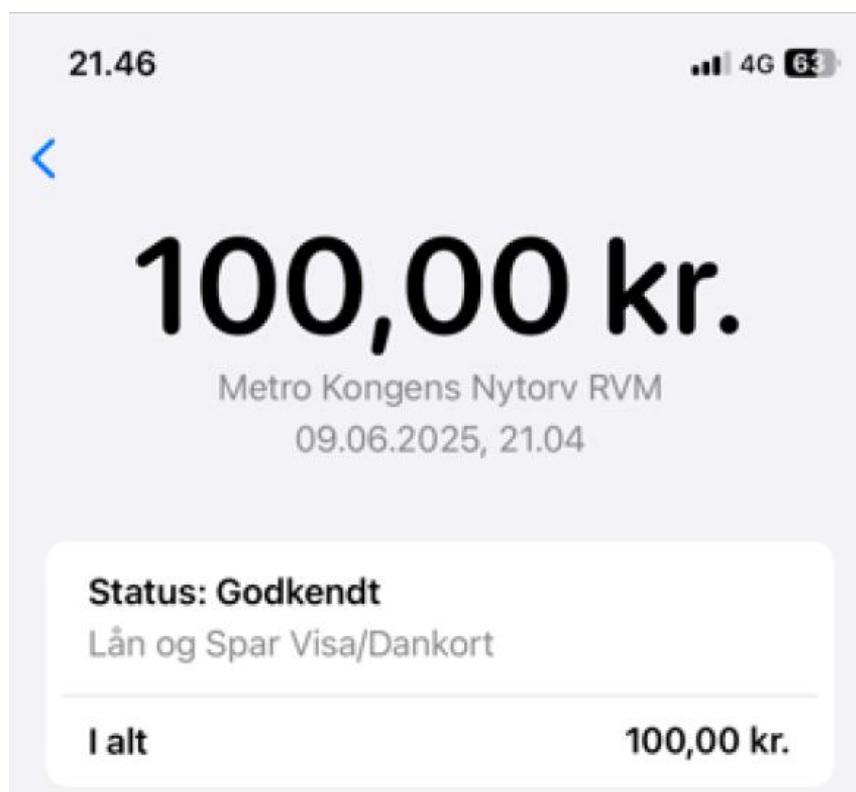
Klageren anmodede samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften med følgende begrundelse:

"Jeg gør indsigelse over kontrolafgiften, da jeg havde i sinde at betale for en billet med mit rejsekort. Som det forhåbentligt fremgår af jeres system, tankede jeg mit kort op med 100 kr. lige inden jeg stod på metroen på vej hjem. Det var selvfølgelig for at checke ind - ligesom jeg checkede ind på vej ud til min destination 1-2 timer tidligere. Jeg glemte det dog i farten, da der var utroligt mange mennesker på grund af Royal Run - og som sagt fordi jeg lige havde tanket op. Det er en ærlig fejl og håber I kan hjælpe."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. juni 2025 med henvisning til princippet om selvbetjening samt det forhold, at klageren ikke havde checket sit Rejsekort ind inden påstigning.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Klageren har desuden dokumenteret, at han forud for sin rejse havde overført 100 kr. til Rejsekortet i Rejsekortautomaten på Kongens Nytorv st. kl. 21:04:



### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren glemte at checke sit Rejsekort ind, inden han steg om bord på Metroen den 9. juni 2025.

Kontrolafgiften udstedt til klageren kl. 21:20 blev dermed pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at kunne 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.

Det forhold, at der ifølge klageren var mange mennesker på Amager Strand st., kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at uanset at klageren kan dokumentere at have tanket op på Rejsekortet umiddelbart inden rejsen, ændrer dette ikke ved, at Rejsekortet ikke blev checket ind inden påstigning. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren kunne have checket sit Rejsekort ind i selvsamme Rejsekortautomat og således også have undgået trængsel ved stationens Rejsekortstandere. Ankenævnet bemærker videre, at kunden oplyses, at man skal huske at checke ind, selv om man lige har tanket op på Rejsekortet, da en optankning ikke er det samme som et check ind.

### RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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:**

”Jeg har modtaget en kontrolafgift for manglende gyldig billet i forbindelse med en rejse, hvor jeg benyttede mit rejsekort. Klagen vedrører omstændighederne omkring denne afgift, som efter min opfattelse tilsiger, at der var tydelige og dokumenterbare tegn på min hensigt om at betale for rejsen. Jeg havde nemlig tanket mit rejsekort op cirka 20 minutter før kontrollen fandt sted, og jeg betalte for rejsen ud med samme rejsekort. Derudover var der usædvanlige forhold den pågældende dag, idet Royal Run medførte meget stor menneskemængde og uro på stationen, hvilket bidrog til forvirring. På den baggrund mener jeg, at kontrollen og vurderingen ikke har taget tilstrækkeligt højde for min reelle betalingsvilje og de ekstraordinære omstændigheder.

Jeg søger, at afgiften enten annulleres eller som minimum reduceres, da jeg mener, det er urimeligt at pålægge en fuld kontrolafgift på 750 kr. i en situation, hvor der er klare indicier på, at jeg ikke forsøgte at unddrage mig betaling. Jeg anerkender vigtigheden af gyldig billet, men håber, at ankenævnet vil lægge vægt på, at der forelå en aktuel optankning og betaling via rejsekortet, kombineret med ydre forstyrrende faktorer, som bør indgå i en rimelig vurdering. Mit ønske er ikke at undslå mig ansvar, men at få en mere retfærdig og nuanceret afgørelse, der afspejler både min hensigt og situationens karakter. Det er grundlæggende et principielt spørgsmål for mig, at den gode hensigt ikke burde straffes på lige vilkår med den dårlige hensigt. Og når den gode hensigt så kan bevises, så burde det have en reel indflydelse på klagen af kontrolafgiften.”



## Indklagede anfører følgende:

"Klageren fik ved billettering den 9. juni 2025, kl. 21:20 udstedt en kontrolafgift, idet han fremviste et rejsekort, som ikke var checket ind.

Stewarden mødte klageren efter metroen havde forladt Amager Strand station i retning mod Femøren station.

Det skal præciseres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, og kunne være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafiksekskabernes hjemmesider, samt de betingelser, der gør sig gældende for brug af respektive billettyper, apps etc.

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.

Af [de fælles landsdækkende rejseregler](#) fremgår blandt andet:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

### 2.7. Kontrolafgift

#### 2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Klageren anfører at det var tydeligt og dokumenterbart, at han havde til hensigt at betale for rejsen. Når klageren havde til hensigt at check ind, kunne en mulighed have været at gøre dette i forlængelse af optankningen på RVM'en (Rejsekort Vending Machine) – her findes netop mulighed for check ind.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til eventuelle intentioner, om der er handlet i god eller ond tro, om manglen på gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en

turist - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

Informationen om at kunden skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigning, samt om konsekvensen ved manglende rejsehjemmel, fremgår af informationstavlerne, der er opsat på alle metrostationer.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt ved sagsbehandlingen i kundeservice.

Vi fastholder således uændret vort krav på 750 kr.

Af ankenævnets hjemmeside fremgår tidligere afgørelser i sammenlignelige sager, hvor kunder ikke har foretaget check ind – disse afgørelser kan læses [her](#).

I alle listede afgørelser fremgår det, at trafikselskabet har fået medhold i deres fastholdelse af kontrolafgifter, hvor klagerne ikke har foretaget check ind inden påstigning.”

### **Til dette har klageren anført:**

”Jeg fastholder min klage og vil gerne fremhæve følgende:

**1. God tro og hensigten om betaling**

Det er korrekt, at jeg ikke havde foretaget check ind på rejsekortet, da stewarden henvendte sig. Det skete ikke med forsæt eller forsømmelse, men fordi jeg i god tro troede, at jeg havde checket ind korrekt – eller havde intention om at gøre det umiddelbart før rejsens start. Jeg havde netop tanket mit rejsekort op i automaten på stationen, og det virker for mig usandsynligt, at jeg ville gøre dette, hvis ikke jeg havde intentionen om at bruge det korrekt.

**2. Mangel på proportionalitet i sanktionspraksis**

Metro Service erkender i deres svar, at de ikke skelner mellem passagerer, som bevidst snyder, og dem der begår en fejl i god tro. Jeg stiller mig principielt uforstående over for en praksis, hvor man vælger ikke at tage hensyn til forsætlige og ufor-sætlige handlinger. Det er en praksis, der ikke stemmer overens med almindelige retsprincipper om proportionalitet og individuel vurdering.

**3. Selvbetjeningssystemets begrænsninger**

Metro Service anfører, at jeg kunne have checket ind i forbindelse med optankning på automaten. Dette er muligvis korrekt, men systemet er ikke altid intuitivt, og ikke alle rejsende er klar over denne mulighed. I mit tilfælde var der ingen intention om at undgå betaling – men systemet er sårbart over for fejl, der ikke nødvendigvis skyldes forsømmelse, men derimod en menneskelig fejl eller misforståelse. Jeg foreslår, at maskinen fremover tilbyder check-in med det samme, som man så kan sige ja eller nej tak til.

Jeg håber, at ankenævnet vil se sagen i lyset af disse pointer og foretage en vurdering, der ikke kun lægger vægt på formelle regler, men også på den faktiske adfærd, intentionen og det rimelige i afgørelsen.”

### Til dette har Metro Service anført:

”Desværre forholder vi os ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, men alene til, om der i billetterings-situationen kan fremvises gyldig rejsehjemmel – kan der ikke det, udstedt helt efter gældende regler en kontrolafgift.

Vi henholder os til de regler, der gør sig gældende jf. de fælles landsdækkende rejseregler, da vi ikke er i stand til at vurdere, hvorvidt der i en konkret situation er handlet bevidst eller ubevidst og således med forsæt eller ej.

Der findes ingen graduering af satser afhængig af årsag, dog med undtagelse af pendlerprodukter, som jf. rejsereglernes pkt. **2.7.5. Pendlere**, hvor kunder med gyldigt personligt pendlerkort, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr., forudsat visse forhold gør sig gældende.

Vi fastholder, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke er betalt for, hvorfor kontrolafgiften må anses for korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, og på baggrund heraf opretholder vi vores krav.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand