

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0244
Klageren:	XX Spanien
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse i Metroen med kontrolafgift fra Movia som rejsehjemmel
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at DOT-appen ikke virkede, og at hun var af den opfattelse, at kontrolafgiften fra Movia var gyldig som rejsehjemmel i Metroen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, der er ikke-dansktalende og bosiddende i Spanien, skulle den 10. juni 2025 rejse med Metroen til Lufthavnen.

Ifølge klageren havde hun haft problemer med at købe billetter i DOT-appen, hvilket tidligere på rejsen havde ført til, at hun havde rejst med bussen uden billet og var blevet pålagt en kontrolafgift af Movia. Hun var herefter af den opfattelse, at hun kunne benytte kontrolafgiften fra Movia som billet til sin videre rejse med Metroen.

Imidlertid var der billetkontrol i Metroen ved Øresund st., hvor klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da kontrolafgiften fra Movia ikke var gyldig som rejsehjemmel i Metroen.

Uddrag fra kontrolafgiften:

```
<Country>Spanien</Country>
<CPRStatusCode/>
<FeeDate>2025-06-10T19:32:31.7830000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Øresund</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Intet forevist</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Intet forevist</TicketType>
```

Klageren anmodede den 24. juni 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at hun havde fået oplyst af kontrolløren i Movias bus, at hun kunne bruge kontrolafgiften som billet til videre rejse med Metroen.

Metro Service sendte herefter sagen i høring hos den pågældende kontrollør i Movia, som udtalte:

"Når jeg udsteder kontrolafgifter til kunder over 16 år, oplyser jeg dem altid "du kan bruge afgiften som billet i den her bus, til endestationen, eller til du skal af."

Metro Service fastholdt herefter kontrolafgiften den 30. juni 2025 med den begrundelse, at den fremviste kontrolafgift fra Movia ikke var gyldig i Metroen, samt at klagerens opfattelse af, at kontrolafgiften var gyldig som billet i Metroen måtte bero på en misforståelse.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun anførte, at hun måtte have misforstået Movia-kontrollørens vejledning, men at hun ikke havde haft til hensigt at undgå at købe billet

til Metroen.

Metro Service har derudover gjort gældende, at der på klagerens kontrolafgift fra Movia står påtrykt, at kontrolafgiften kun er gyldig som billet til bussens endestation:

Cause of inspection fee
No ticket presented

Valid for
Adult 1.000,00 kr.

This inspection fee is valid
as a ticket until you exit the
bus or until the bus terminates.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet finder, at klageren ikke berettiget kunne gå ud fra, at kontrolafgiften fra Movia også ville være gyldig rejsehjemmel i Metroen, når det tydeligt står anført på selve kontrolafgiften, at den kun var gyldig til bussens endestation, eller til klageren steg af bussen.

Kun børn på 15 år derunder kan rejse med alle transportformer på kontrolafgiften for at sikre, at barnet kan komme frem til slutdestinationen.

De Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7.3 nævner, at kontrolafgiften fungerer som rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station, som kunden oplyser, og kun med det selskab, der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation.

På baggrund af udtalelsen fra Movias kontrollør, finder ankenævnet det ikke sandsynligt, at kontrolløren skulle have vejledt klageren, der var 23 år, om, at hun kunne rejse videre med Metroen.

Kontrolafgiften i Metroen blev dermed pålagt med rette, og den omstændighed, at klageren oplevede problemer med at bestille billet i DOT-appen til sin rejse, medfører ikke at kontrolafgiften skal frafaldes, da klageren kunne have købt billet på anden vis til sin rejse inden påstigning eller hos chaufføren i bussen.

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.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse 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 trafiksselskaber 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:

”The DOT app was not working, and I couldn’t buy a ticket, despite several attempts. Because of this, I was fined on the bus earlier that same day.

After that, I thought I could continue my journey. I misunderstood what the bus inspector told me and didn’t realize the fine wasn’t valid for the Metro.

I have prove with a photo (if you want I can send it to you) that I was not trying to avoid paying — I did try to follow the rules, but the technical failure of the app led to this situation.

I kindly ask you to take this into consideration.

I want it to be acknowledged that it wasn’t my fault for not having a valid ticket, as the app was not working, and I would like the fine to be cancelled or reduced due to this exceptional situation beyond my control.”

Indklagede anfører følgende:

”

The complainant was met by inspection after the metro has left Øresund station towards Lufthavnen June 10th, 2025, and where at 19:32 issued an inspection fee, as she presented a fine issued in a Movia bus.

First, we must state that the metro runs, like all other public transport in the Greater Copenhagen area (and in Denmark), according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented upon request.

In cases where a valid card or ticket cannot be presented on request, it must be accepted to pay an inspection fee, which for an adult amounts to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

The complainant stated in her inquiry to us June 24th, 2025 that the inspector had informed her that she could continue traveling on the metro on the fine issued in the bus, but in her complaint to the Appeals Board she states that she had misunderstood the inspector and was therefore not aware that the fine was not valid for the metro.

We have had the matter heard by Movia, where we asked:

Kunden har modtaget kontrolafgift i bussen og oplyser, at chaufføren skulle have oplyst, at hun kunne køre videre på den i metroen – vil I undersøge, om den pågældende chauffør skulle have givet denne oplysning til kunden, at hun kunne køre videre på afgiften i Metroen?

... and translated into English:

The customer has received a control fee on the bus and states that the driver should have informed her that she could continue her journey on the metro - would you please investigate whether the driver in question should have given this information to the customer - that she could continue on the metro on the fine issued on the bus?

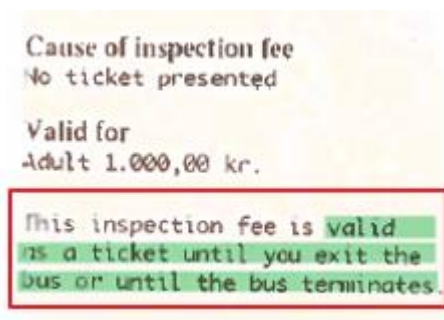
The feedback from the controller, received via Movia, was:

"Når jeg udsteder kontrolafgifter til kunder over 16 år, oplyser jeg dem altid "du kan bruge afgiften som billet i den her bus, til endestationen, eller til du skal af"

... and translated into English:

"When I issue inspection fees to customers over 16, I always inform them "you can use the fee as a ticket on this bus, to the final stop, or until you get off."

Furthermore, it was on the fine stated handed over to the complainant:



We fully understand that it is a really unfortunate situation that the complainant has found herself in, but as we want to treat all our customers equally, we do not relate to whether the transaction has been made in good or bad faith or whether the person in question is a child, pensioner, tourist etc. We relate only to the fact that the metro – like all other means of public transport in Denmark – operates according to an open system, where it is always the customer's responsibility to secure a valid travel permit before boarding.

It is thus indisputable that the complainant has not paid for her trip, hereunder for the use of the metro, which is why we consider the inspection fee to have been correctly issued and subsequently correctly maintained during case processing at customer service.

Based on the above we uphold our claim of paying DKK 750,-.

Finally, we must refer to previous decisions made by the Appeals Board in a comparable case – 24-0164”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand