

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0318
Klageren:	XX UK
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det ikke var hans mening at rejse med Metroen, men togene til lufthavnen var forsinkede, hvorfor han blev rådet til at tage Metroen derud. Han benyttede sit kreditkort som i andre lande, og holdt det foran en af standerne på perronen, hvorefter han steg om bord 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren besøgte han Danmark for første gang den 11. juli 2025, og ved ankomsten købte han en billet i lufthavnen "på den sædvanlige måde" for at tage toget ind til København H. Da han skulle retur fra Kbh. H til lufthavnen den 22. juli 2025 for at flyve hjem, blev det oplyst, at togene til lufthavnen var forsinkede i op til 40 minutter.

En uniformeret medarbejder rådede ham til at tage S-tog til Nørreport og skifte til Metroen i stedet. Klageren fulgte instruktionen og tog til Nørreport st., hvor han på platformen mellem skiftet fra S-tog til Metro ikke så nogen billetautomater. Derfor "tappede" han sit Mastercard på den blå kortlæser på perronen, som han gør i sin hjemby, og steg derefter ombord på en Metro.

Efter Metroen havde forladt Lergravsparken st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke kunne fremvise nogen gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede han over til Metro Service den følgende dag og gjorde gældende som refereret ovenfor og tilbød at betale prisen for rejsen i stedet for en kontrolafgift.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at der findes oplysninger om billetter, gyldighed og zonesystemet på engelsk på alle stationer på informationsskiltene. Desuden er der skilte ved indgangsdørene, der informerer passagererne om, at de skal have en gyldig billet, inden de stiger på.

Videre oplyste Metro Service, at der er billetautomater placeret på alle stationer, og har man brug for hjælp til at finde en billetautomat, kan man kontakte Metro Services stationssteward. Hvis der ikke er nogen steward til stede, kan man finde gule opkaldspunkter på alle stationer. Opkaldspunktet kan forbinde passageren direkte til en operatør i Metro Services kontroltårn, som er bemandet døgnet rundt. Operatøren kan hjælpe over opkaldet eller sende en steward til stationen for hjælp og vejledning.

Derudover anførte Metro Service, at klageren havde benyttet en rejsekortlæser, som ikke udsteder en billet ved, at kunden holder et kreditkort hen til standen. Passageren skal sikre sig en gyldig billet klar til fremvisning, inden man stiger på.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren rejste med S-tog fra Kbh. H til Nørreport st., hvor han skiftede til Metro. Klageren har oplyst, at han forgæves ledte efter en billetautomat på platformen mellem de to skift. Derpå holdt han sit kreditkort hen til en rejsekortlæser, og regnede med at have købt billet.

Dette er imidlertid ikke en mulig måde at købe billet på, da en rejsekortlæser kun fungerer med Rejsekort og ikke med andre betalingskort.

Klageren fik ikke udstedt nogen gyldig rejsehjemmel, ligesom standen ikke har givet nogen form for signal, der med rette kunne foranledige klageren til at tro, at han havde købt en billet. Derfor kunne klageren ikke forevise nogen rejsehjemmel ved den efterfølgende kontrol i Metroen, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen. Det af klageren anførte gør ikke, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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:

”On the evening of Tuesday 22nd July I was eager to get to Copenhagen Airport, arriving at the central railway station to take the train to the airport in order to catch my flight to the UK. This was at the end of my first ever visit to Denmark. On arrival on July 11th I took the train from the airport to the central station, paying for a ticket in the usual way, without interruption. A receipt / proof can be provided. Where practical I always buy a ticket, a central element of why I feel strongly enough to pay to appeal. On departure, I arrived on time to make the corresponding return journey, only to discover all trains heading for the airport were suffering “significant delays of 40 minutes, probably more”. This information came from a gentleman in uniform with a hand held device at the doors of the ticket office, “Hurry. Train from platform 9/10. Get off at Norreport, join the metro immediately opposite for the airport connection”. With no idea of duration & with time

of the essence to clear security, anxious I could miss my flight, I took his advice. Swapping to the metro as told, importantly tapping my Mastercard on the reader on the metro platform to further indemnify myself, all was good until a guard boarded the metro after a couple of stops. Unwilling to listen to my explanation, he issued my fine. However: I didn't cause the rail delays, but was powerlessly caught up in their aftermath. I was worried about clearing airport security & missing my flight. Copenhagen is a big city with a vast airport. I am from a small village in the English countryside. I didn't want to be on the Metro in the first place, a system I have never seen previously, but only came to be there subject to official advice to hurry. I tried to pay. I am aware from my initial email to your colleagues, the rejsekort system apparently makes no allowance for someone trying to do what I did, i.e. tap in and out in the familiar UK/European fashion, but in a state of panic to reach the airport, I struggle to see how I could be expected to research this when anticipating being on a train, not a metro at all, legally and abiding by all rules. To summarise, I can't help feeling punished for being unaware of the nuances of a Metro network I'd never experienced before. My sole priority was making my flight. Just as I did previously at the train station on arrival, I'm more than happy to pay retrospectively for my ticket, but it's deeply unfair given the circumstances to be fined a massive 230 DKK. That amount is extraordinarily expensive, but given the multiple mitigating factors I'm prepared to pay to ask you to reconsider."

Oversat til dansk med ChatGPT:

Om aftenen tirsdag den 22. juli var han ivrig efter at komme til Københavns Lufthavn. Han ankom til hovedbanegården for at tage toget til lufthavnen og nå sit fly til Storbritannien. Dette var afslutningen på hans allerførste besøg i Danmark.

Ved ankomsten den 11. juli tog han toget fra lufthavnen til hovedbanegården og betalte for en billet på normal vis uden problemer. En kvittering eller bevis kan fremvises. Hvor det er muligt, køber han altid en billet – et centralt element i, hvorfor han føler så stærkt for at betale for at appellere sagen.

Ved afrejsen ankom han til tiden for at tage det tilsvarende tog tilbage, men opdagede, at alle tog mod lufthavnen havde "betydelige forsinkelser på 40 minutter, sandsynligvis mere". Denne information kom fra en mand i uniform med en håndholdt enhed ved døren til billetkontoret, som sagde:

"Skynd dig. Tog fra perron 9/10. Stig af på Nørreport, tag metroen lige overfor for forbindelsen til lufthavnen."

Uden at vide, hvor lang tid det ville tage, og med tiden som en afgørende faktor for at nå sikkerhedskontrollen, bekymret for at misse sit fly, fulgte han rådet.

Han skiftede til metroen som anvist og – vigtigt – han "tappede" sit Mastercard på læseren på metroperronen for yderligere at sikre sig. Alt gik fint, indtil en kontrollør steg på metroen efter et par stop. Kontrolløren nægtede at lytte til hans forklaring og udstedte en bøde.

Dog gælder følgende:

Han forårsagede ikke togforsinkelserne, men blev magtesløst fanget i deres eftervirkninger. Han var bekymret for at komme gennem sikkerhedskontrollen og for at misse sit fly. København er en stor by med en enorm lufthavn. Han kommer fra en lille landsby på den engelske lande.

Han ønskede slet ikke at tage metroen – et system, han aldrig før havde set – men befandt sig der kun på baggrund af officielt råd om at skynde sig.

Han forsøgte at betale.

Han er klar over, fra sin første e-mail til jeres kolleger, at rejsekortsystemet tilsyneladende ikke tager højde for en person, der forsøger at gøre som han gjorde – nemlig at "tappe ind og ud" på den velkendte britiske/europæiske måde. Men i en tilstand af panik for at nå lufthavnen har han svært ved at se, hvordan man kunne forvente, at han skulle undersøge dette, når han regnede med at tage et tog – ikke en metro – og i øvrigt følge alle regler.

For at opsummere føler han sig straffet for blot at være uvidende om detaljerne i et metrosystem, han aldrig havde oplevet før. Hans eneste prioritet var at nå sit fly.

Ligesom han gjorde tidligere på togstationen ved ankomsten, er han mere end villig til at betale sin billet med tilbagevirkende kraft, men det føles dybt urimeligt, givet omstændighederne, at blive pålagt en bøde på hele 230 DKK.

Det beløb er ekstraordinært højt, men på trods af de mange formildende omstændigheder er han villig til at betale for at bede jer om at genoverveje sagen.

Indklagede anfører følgende:

" In the specific case, the complainant was checked on 22 July 2025 at app. 17:56 between Lergravsparken station - Airport station.

The complainant could not present any ticket and was therefore issued an inspection fee in accordance with applicable regulations.

The metro runs, like the other public transport in the Greater Copenhagen area, 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 on request.

In cases where a valid travel document 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 above also appears from the common Travel Rules, which are on Din Offentlige Transport - [Joint-National-Travel-Regulations.ashx](#), and this also appears from the information boards, which are set up at all stations. On the information boards, attention is also drawn to the yellow call points, which can be found in several places at all our stations. These call points put the passenger in direct contact with an operator in our control room, who is staffed 24 hours a day. This operator will be able to advise and guide regarding all issues related to the metro.

In the aforementioned travel rules, you can read, among other things:

2.4. Use of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's own responsibility to have a valid travel document upon boarding, including ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. When receiving the travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with the desired requirements.

2.7. Inspection fee

2.7.1. Validity of travel documents

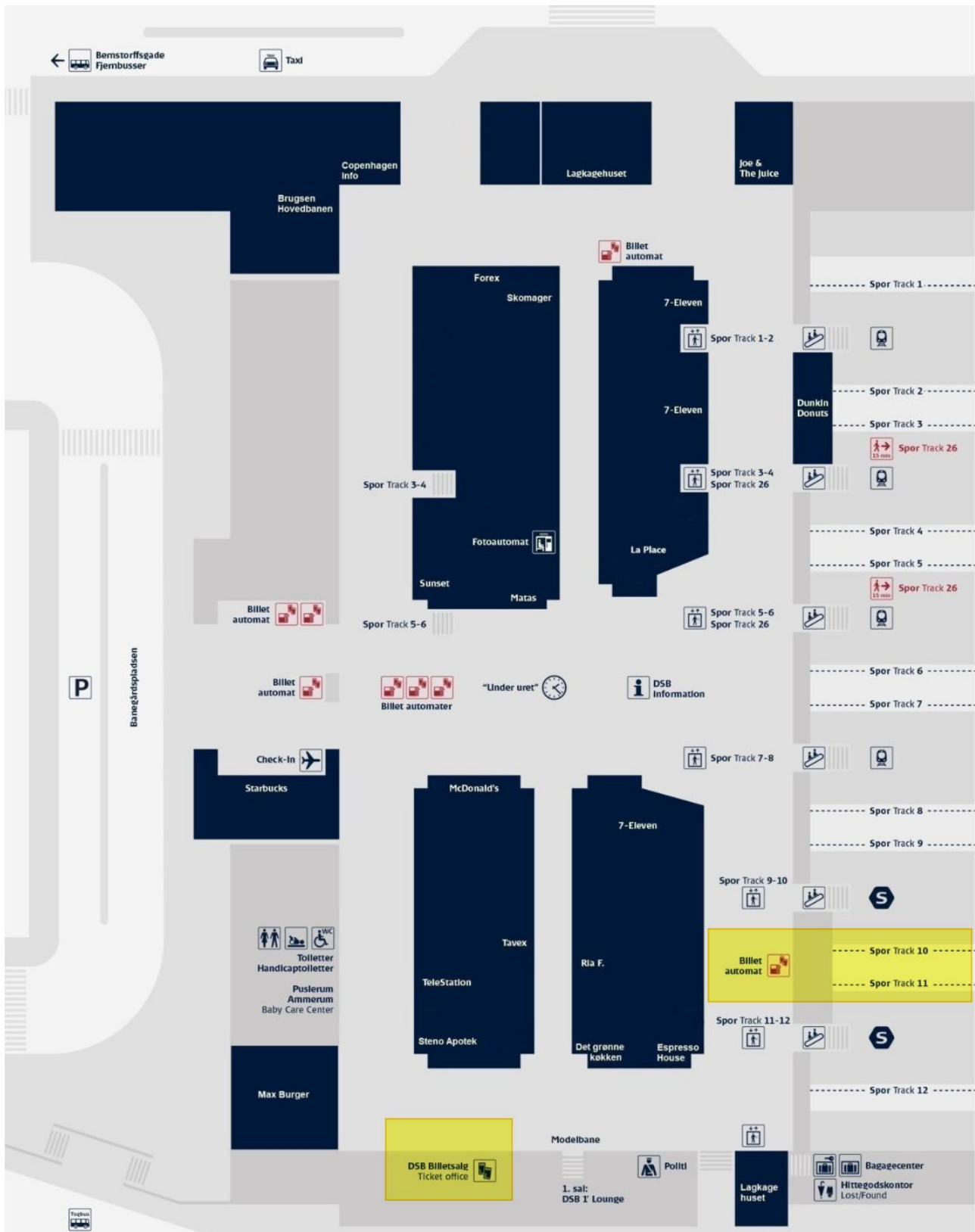
Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or is broken.

In his inquiries, the complainant explained that he was in a hurry to catch a flight from CPH and that there were delays at DSB, and that he was met by a uniformed person at DSB's ticket office at Copenhagen Central Station who informed him that he should hurry and take the train from tracks 9/10 and at Nørreport station and change to the Metro there.

The complainant also explains that he did not see any ticket machines on the metro platform at Nørreport station and that he tried to buy a ticket by placing his debit card on a Rejsekort (travel card) validator. However, we do not understand why the complainant assumed that he could tap his debit card on the blue card reader to get a valid travel document since the complainant has stated that when he arrived in Copenhagen on July 11, he bought a ticket at the airport 'the usual way', which we assume was in a ticket machine.

We also do not understand why the complainant first attempt to buy a ticket was when he changed from S-train to Metro at Nørreport, as you must have a valid ticket before starting your journey, regardless of which means of transport you use.

In addition, the complainant was first at DSB's ticket sales at the Central Station where he could have bought a ticket, and then he also passed a ticket machine located right next to the escalators leading down to tracks 9/10 - see the overview map of Copenhagen Central Station below:



We fully understand that it is a very unfortunate situation that the complainant has found himself in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not consider whether the act was done in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee or whether it is a child, a student, a pensioner, a tourist etc. - we only consider that it is the passenger's responsibility - before boarding - to be in possession of a valid ticket or travel document.

The fact that the complainant can provide documentation that he bought a ticket when he landed in Copenhagen on July 11 does not change the above.

Based on the above, we therefore consider the inspection fee to be correctly issued and subsequently correctly upheld during the case processing in customer service, as the complainant was unable to present a valid travel document at the inspector's request and thus did not have a valid travel document upon boarding, as required, cf. 2.4 of the Joint National Travel Regulations.

Due to the above, we maintain our claim of DKK 750."

Hertil har klageren gjort gældende:

"apologise if I'm creating extra work for you, but for the reasons outlined previously I disagree strongly with almost every observation made by your colleague in their most recent assessment.

Not only that, I think any reasonable, independent adjudicator will understand the detailed case I've put forward and show leniency. These were, after all, highly unusual circumstances I was caught up in.

My understanding is the appeal fee paid enables me the privilege of having my appeal reviewed by an entirely independent panel, notably chaired by an actual Judge?

If so, I absolutely wish to progress to the final stage please & will be bound by their decision when it becomes available. I await the outcome with optimism."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand