

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0323
Klageren:	XX Frankrig
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 sammen med ægtefællen i Rejsekort-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at de dagen forinden havde checket to personer ind i appen og derfor forventede, at appen fortsat var indstillet til to personer 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 17. december 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:

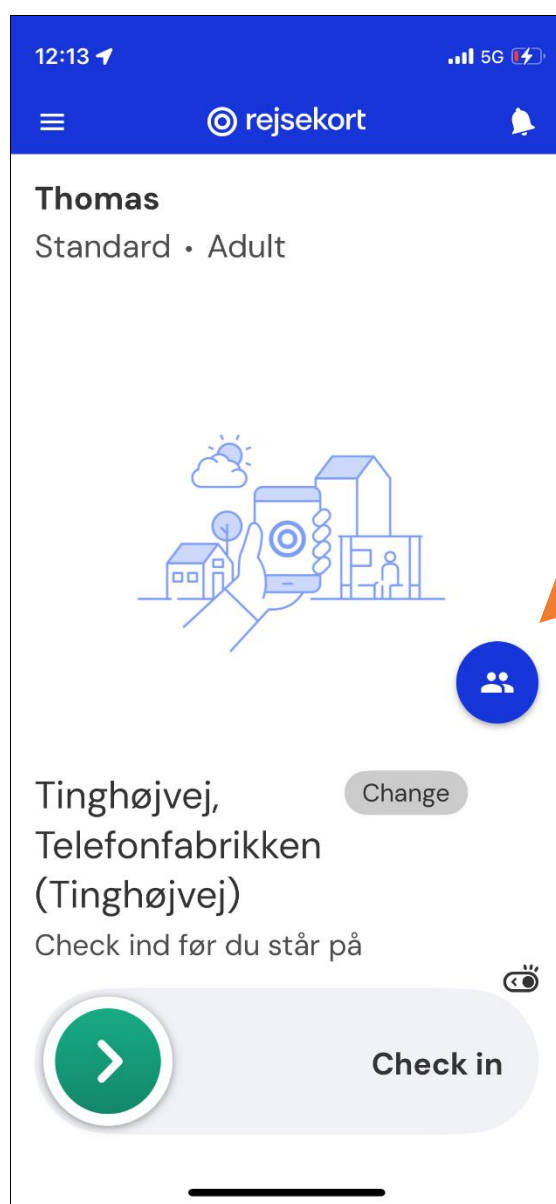
Klageren og hendes ægtefælle, som begge er bosiddende i Frankrig, skulle den 28. juni 2025 rejse med Metroen fra Enghave Brygge st. til Rådhuspladsen st.

Inden påstigning på Metroen havde klagerens ægtefælle checket ind i Rejsekort-appen.

Ifølge klageren var hun af den opfattelse, at Rejsekort-appen ville være indstillet til at checke to personer ind, da de netop dagen forinden havde benyttet appen til at checke dem begge ind.

Når der skal checkes ekstra personer ind i Rejsekort-appen, foregår dette som følger:

1. På forsiden, når appen åbnes, findes ikonet for check ind af ekstra rejsende.



2. Ved at trykke på ikonet, får man mulighed for at tilføje ekstra medrejsende, både voksne, børn

og hunde.

12:13 5G

☰ rejsekort 🔔

Thomas
Standard • Adult

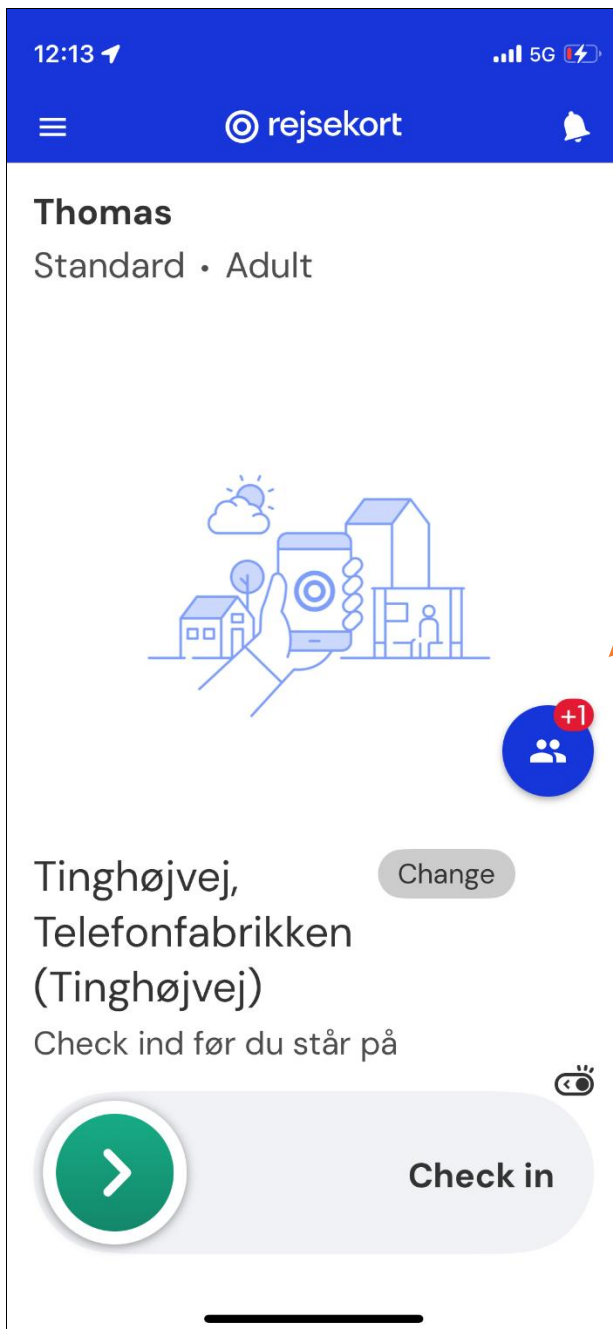
Add more companions

Add those who – apart from you – need a ticket for the journey

Adult (16+)	–	1	+
Children (0–15)	–	0	+
No check-in needed for 2 kids under 12 in Denmark			
Dog	–	0	+

Check rules for

3. Når antallet af ekstra rejsende er valgt, kan der checkes ind ved at swipe på den grønne knap. En rød mærkat angiver, hvor mange ekstra rejsende, der er valgt. Det valgte antal ekstra rejsende nulstilles ved check ud.



Ifølge klageren foretog ægtefællen ikke valg af ekstra rejsende, inden han checkede ind forud for rejsen med Metroen den 28. juni 2025.

Imidlertid kom der billetkontrol ombord på Metroen, og da klageren og hendes ægtefælle blev kontrolleret på strækningen mellem Københavns Hovedbanegård og Rådhuspladsen st., blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr., idet det kun var hendes ægtefælle, der var checket ind i Rejsekort-appen.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

```
<Country>Frankrig</Country>
<CPRStatusCode/>
<FeeDate>2025-06-28T10:25:47.0130000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>København H</StationFrom>
<StationTo>Rådhuspladsen</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>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://ww
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://w
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>ægtepar kun checket 1 ind</OtherText>
```

Klageren anmodede den 5. juli 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at de havde formodet, at ved at checke to personer ind i Rejsekort-appen dagen forinden, ville appen have gemt indstillingen og automatisk herefter checke to personer ind.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at valg af ekstra rejsende skal foretages før hver enkelt rejsende, da det ikke er muligt at lave en fast indstilling, hvor der checkes to rejsende ind ved hvert swipe.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun yderligere gjorde gældende, at hun og ægtefællen er pensionister, der ikke havde til hensigt at rejse uden gyldig billet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

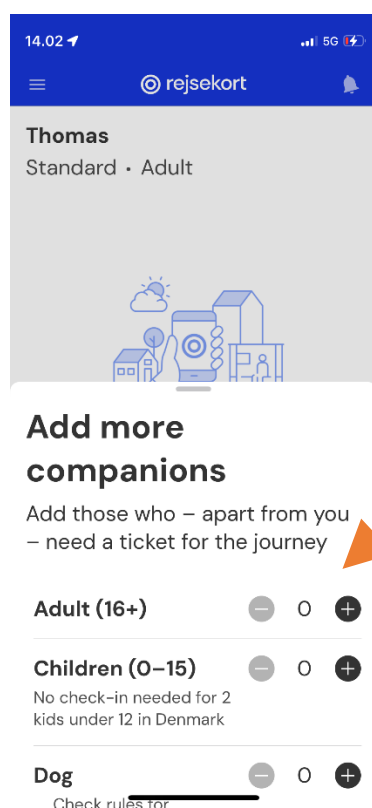
3 medlemmer med i alt 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang udtaler:

"Vi bemærker indledningsvis, at parterne er enige om, at klageren ikke var checket ind sammen med sin ægtefælle i Rejsekort-appen ved billetkontrollen i Metroen den 28. juni 2025.

Herefter blev kontrolafgiften på 750 kr. til klageren pålagt med rette.

Klageren har oplyst, at hun og ægtefællen var af den opfattelse, at fordi de dagen forinden havde checket to personer ind i Rejsekort-appen, ville de fortsætte med denne indstilling fremadrettet. Metro Service har oplyst, at indstillingen af ekstra rejsende nulstilles ved check-ud, og at tilvalg af ekstra rejsende derfor skal foretages før hver enkelt rejse.

Det er vores vurdering, at klageren ikke med rette kunne antage, at hun fortsat ville være checket ind sammen med sin ægtefælle uden at undersøge dette nærmere. Da en ekstra rejsende markeres med et rødt symbol med teksten "+1", burde fraværet af denne mærkat den 28. juni 2025 have givet klageren anledning til at kontrollere, om indstillingen stadigvæk var den samme som dagen før, hvor hun var checket ind sammen med ægtefællen. Ved at trykke på mærkaten, ville de have kunnet se, at der ikke var valgt nogen yderligere passagerer:



Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det vores opfattelse, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at klageren kan fritages for kontrolafgiften."

2 medlemmer med i alt 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup, udtaler:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det er problematisk, at 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 og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer i den forbindelse til, at selskaberne udviser større konduite over for turister, der skal navigere i dette system.

Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette, men forbrugerrepræsentanterne mener, at den indklagede skulle have udvist større konduite i den efterfølgende sagsbehandling og dermed frafaldet kontrolafgiften.

I den konkrete sag, mener forbrugerrepræsentanterne, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren:

- var i besiddelse af én gyldig billet på kontroltidspunktet
- dagen forinden havde anvendt app'en til at checke to personer ind og med rette kunne være i den tro, at handlingen, hvormed man tilføjer en ekstra rejsende, var en indstilling, der var blivende, indtil den blev ændret igen”

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 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:

"I was travelling on line 4 on June 28, 2025 at 10:25 a.m, a ticket inspector asked for our tickets, my husband calmly presented the tickets on the phone : it turns out that there was only one passenger checked in. I do not deny the materiality of the facts but I deny their intentionality. The day before we had indeed taken 2 passengers (see attachment 27/06/2025). Many apps keep track of passengers counts, not on Rejsekort. What is the point of taking a ticket for 2? We are retired, honest. The inspector treated us like delinquents. Y therefore ask you to grant the right to make mistakes."

Indklagede anfører følgende:

" In the specific case, the complainant and her husband were met by ticket control on 28 June 2025 at app. 10:25 between København H. station and Rådhuspladsen station.

The complainant's husband had installed Rejsekort as an App on his phone and presented a check-in to the steward.

However, only one traveler was checked in and thus the complainant did not have a 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 Joint National Travel Regulations, 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 her complaint to both Metro and the Appeal Board, the complainant states that the couple had checked in correctly on the husband's phone the day before (i.e., 27/6-25).

Furthermore, the complainant claims that this type of app - in other places in the world, e.g., in Norway - remembers how many travelers had checked in the last time they bought tickets, and that the couple are retired and honest.

From Rejsekort as App's back office, we have received documentation for the trips the complainant describes in her inquiries.

The documentation is attached as a pdf-file and for convenience a clipping has been inserted below which confirms the complainant's information that the couple had previously checked in correctly.

	Dato	Fællesskabet	Rejse	Betalingsprofil	Udgifter i alt
	28.06.2025	DK-rejsekort	16.16 Gammel Strand St. (Metro) 16.21 Enghave Brygge St. (Metro)	Personnel	51,30 kr.
	28.06.2025	DK-rejsekort	10.22 Enghave Brygge St. (Metro) 10.30 Rådhuspladsen St. (Metro)	Personnel	13,30 kr.
	27.06.2025	DK-rejsekort	18.00 Kongens Nytorv St. (Metro) 18.08 Enghave Brygge St. (Metro)	Personnel	51,30 kr.
	27.06.2025	DK-rejsekort	10.58 Enghave Brygge St. (Metro) 11.04 København H (Metro)	Personnel	64,13 kr.

The yellow markings indicate the journeys for which more than one passenger was checked in, which means both in the morning of June 27 and again late afternoon of the same day.

Thus, it has been established that the couple is familiar with how to check in more than one traveler using an app in Denmark.

The purple frame shows the check-in that was active at the time of the ticket check and where only one passenger was checked in and thus paid for.

We understand that it is a very unfortunate situation that the complainant has found herself in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not take into consideration whether the act was carried out in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee, whether the customer has previously had a correct ticket or whether they are a child, a student, a pensioner, 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 that can be presented at check-in.

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."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand