

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0400
Klageren:	XX 2100 København Ø
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet for sent check ind i Rejsekort-appen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes telefon havde dårlig forbindelse, og at Rejsekort-appen ikke kunne angive hendes lokation, hvorfor hun ikke kunne checke ind inden påstigning Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle den 21. september 2025 rejse med Metroen fra Østerport st. i retning mod Kongens Nytorv.

Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

"

Start rejsen



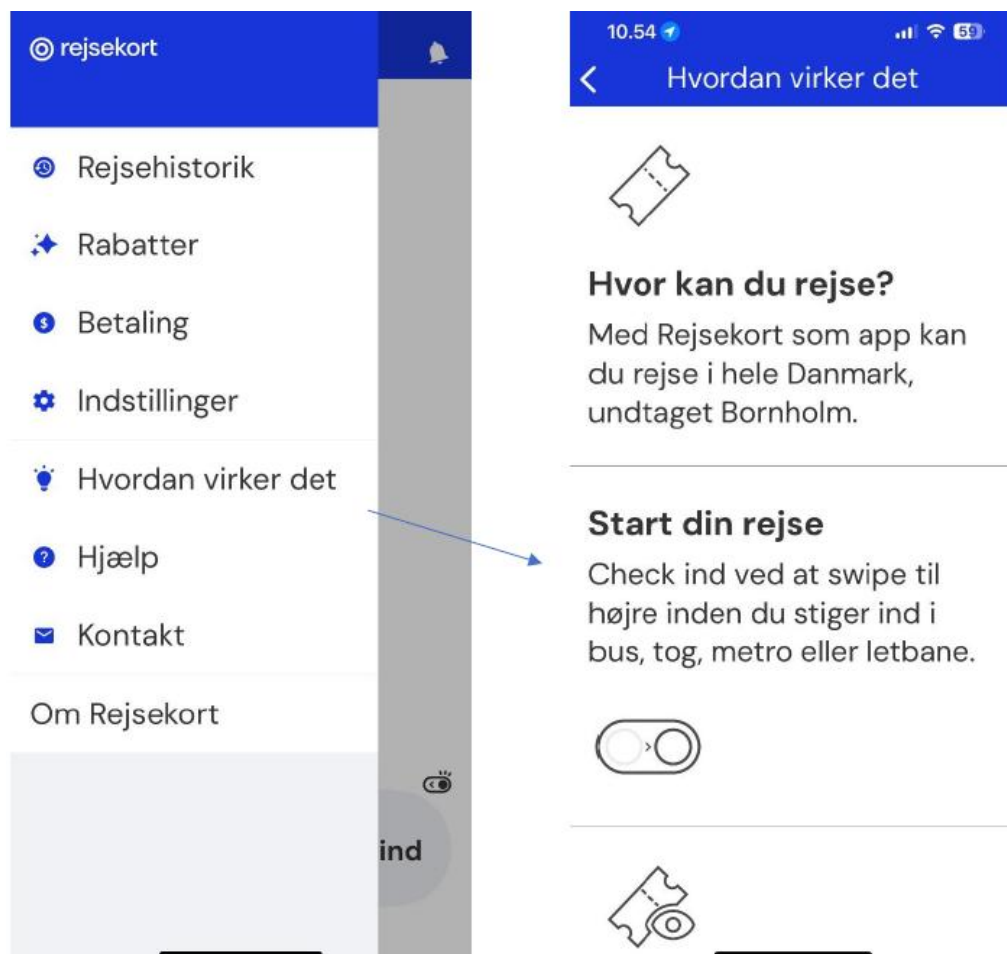
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord. Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

"

Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærmbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:



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



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

Klagerens rejse foregik med Metroen og klageren steg ombord på Østerport st., som Metroen forlod kl. 16:02:50.

Kontrolløren steg ligeledes på Østerport st. og udførte billetkontrol på strækningen mellem Østerport st. og Kongens Nytorv.

Klageren swippede sit check ind i Rejsekort-appen kl. 16:04:00.

Kontrolafgiften blev udstedt kl. 16:04:52 med den begrundelse, at klageren ikke havde modtaget billet inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at hendes telefon havde dårlig forbindelse på Østerport st., og at Rejsekort-appen derfor ikke kunne angive hendes lokation, hvilket er nødvendigt for at kunne foretage check ind.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren ifølge de loggede data havde checket ind efter påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

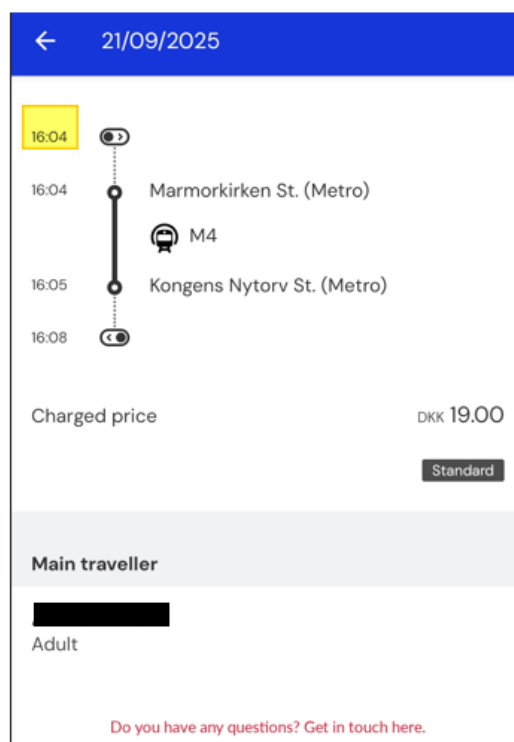
Metroens log, der viser, at Metroen forlod Østerport st. kl. 16:02:50:

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
21/09/2025 16:04:09	031	Platform Doors Opening	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:04:09	031	Train Doors Opening	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:04:07	031	Train Arrival	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:02:50	031	Train Departure	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:47	031	Platform Doors Closed	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:47	031	Train Doors Closed	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:25	031	Platform Doors Opening	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:25	031	Train Doors Opening	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:24	031	Train Arrival	Østerport	Marmorkirken

Kontrollørens login i PDA (udstyr):

```
<FeeDate>2025-09-21T16:04:52.1700000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Østerport</StationFrom>
<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Modtaget efter påstigning</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-ns
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchem
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>appen var i stå så har henvendt til kundeservice </OtherText>
```

Klagerens Rejsekort-app-historik, der viser check ind kl. 16:04:00:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at Metroen forlod Østerport st. kl. 16:02:50

Klageren swiped først sit check ind 1 minut og 10 sekunder efter, at Metroen havde forladt Østerport st., og hun oplyste selv, at hun ikke havde færdiggjort sit check ind, da hun steg på Metroen.

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort på app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper sit check ind efter påstigning på Metroen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

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

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

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 trafikskelskaber 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.

Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" 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.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

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.

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

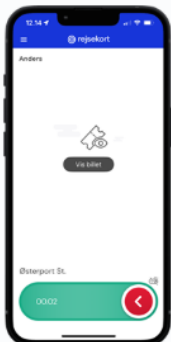
Læs mere



Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I am writing to kindly request a review of a fine and appeal a decision I recently received while traveling.

I boarded the train at Østerport Station, but unfortunately the app was unable to detect the station. At the same time, my internet connection was not working properly (i was on roaming). I attempted to resolve this by restarting both the app and my phone, but the issue persisted. The app finally picked up my location just before arriving at the next stop, Marmorkirken. Which is where I had checked in on the app and paid for the ticket. Me restarting my phone could be confirmed by the lady who was sat across from me.

It was an oversight on my part due to rushing to get to my final destination that i entered the train while I was still trying to restart everything, and I assure you this will not happen again. I always pay for my tickets, and in this case I still paid for my journey. The problem was due to unforeseen technical difficulties, not an intention to travel without a valid ticket.

I kindly request that you cancel the fine on this occasion. I greatly value the service and always make sure to travel with a valid ticket, and I hope you will take this into account.

Thank you very much for your understanding and assistance.

I believe it is important to take into account that technical difficulties with phones, apps, and internet connectivity can sometimes occur despite a passenger's best efforts.

I am currently in Copenhagen for a couple of months with work, and I have never fare-dodged nor was it my intention this time. That is why I was able to present the valid ticket I had purchased for my journey.

In light of these circumstances, I kindly hope that the fine can be reviewed and cancelled."

Indklagede anfører følgende:

" Initially we can inform that 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 has not been obtained before boarding, 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.

In the specific case, the complainant was met by ticket control on September 21, 2025, at 16:04 after metro train **no. 31** had left Østerport station in the direction of Kongens Nytorv station.

The Joint National Travel Regulations require that you have a valid travel document before boarding a bus, train, or metro.

However, the complainant had only purchased a ticket after she had started her journey and was therefore issued an inspection fee in accordance with the applicable regulations.

In the aforementioned travel regulations, 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.

2.4.2. Concerning the use of mobile products in particular (delivered via text message or app)

It is the customer's own responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has been commenced.

Throughout the journey, all tickets or cards must be available for inspection by staff. This takes place by scanning. The screen of the device must be in such a condition that inspection is possible. No corrections may be made to the travel document.

The travel document is only valid for the phone number to which it was ordered and may not be forwarded and/or shared. Five times during the mobile product's term of validity, however, a customer profile on the RejseBillet app, DSB app or DOT app can be transferred to another mobile phone than the one on which the purchase was made, or the mobile product can be restored on a new mobile phone, on confirmation of a verification email.

With the purchase of mobile products, the terms and conditions for each product are accepted. The applicable terms and conditions are set out on the individual companies' websites (see section 17).

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.

The same place where you can read The Joint National Travel Regulations, you can also read the supplement to the regulations specifically about Rejsekort as an App. [Supplement-to-Joint-National-Travel-Regulations-Rejsekort-as-app.ashx](#)

The appendix states, among other things:

2.4 Use of travel document

It is the customer's responsibility to ensure that Rejsekort as an app is checked in (check-in occurs in the app by swiping the green start button to the right) before boarding.

2.4.4. Use of Rejsekort as an app

Rejsekort as an app can be used as a travel document except on Bornholm and smaller islands. See journeys at www.rejseplanen.dk.

Rejsekort as an app must be checked in (According to the overview of validation rules below) before the start of the journey and checked out after the end of the journey. There is no need to perform a change check-in if switching to another mode of transport during the journey.

2.8. Abuse of travel document

Travel documents must not be abused. For example, it is considered abuse if:

- One checks in on Rejsekort as an app after boarding.
- One checks out while the journey is in progress.

The complainant has explained that her internet connection was not working properly as she rushed towards her final destination and that she had to restart her phone before she could swipe into the app, and requests that it be considered that technical difficulties can occur even though passengers do their best. However, the risk of technical problems, lack of internet connection, etc. is one of the main reasons why one is not allowed to board before one has received the digital travel document on the portable device. If one experiences technical problems that mean that one cannot buy a digital ticket, one must either wait for the next train/bus or obtain another travel document, e.g., by buying a ticket from a machine.

All metro trains have an electronic logbook which, among other things, records train departures and arrivals and door closings down to the tenth of a second.

The complainant was on board metro train no. 31 and a report for train 31 is included below. The report shows that train 31 closed its doors at Østerport station at 16:02:47.

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
21/09/2025 16:04:09	031	Platform Doors Opening	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:04:09	031	Train Doors Opening	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:04:07	031	Train Arrival	Marmorkirken	Kongens Nytorv
21/09/2025 16:02:50	031	Train Departure	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:47	031	Platform Doors Closed	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:47	031	Train Doors Closed	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:25	031	Platform Doors Opening	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:25	031	Train Doors Opening	Østerport	Marmorkirken
21/09/2025 16:02:24	031	Train Arrival	Østerport	Marmorkirken

Below is the ticket that the complainant sent us, which shows that she bought the ticket at 16:04 at Marmorkirken station.

←

21/09/2025

16:04

16:04

Marmorkirken St. (Metro)

16:05

Kongens Nytorv St. (Metro)

16:08

M4

Charged price

DKK 19.00

Standard

Main traveller

Adult

Do you have any questions? Get in touch here.

Before you can use Rejsekort as an app, you must create a profile in the system and accept the terms and conditions. The complainant did this on June 3, 2025.

The terms and conditions begin with this:

Terms and conditions for Rejsekort as an app

Rejsekort as an app is a mobile application (in the following called "app" or "the app") developed by Rejsekort & Rejseplan A/S for Android and iOS smartphones (in the following called "mobile devices").

Rejsekort as an app can be downloaded free of charge from the download platforms Google Play and App Store.

Rejsekort as an app is offered and owned by Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR no. 27332072.

By using Rejsekort as an app, you accept the terms below. We therefore recommend that you read the terms and conditions carefully before using the app.

and in section 3.1. :

3.1. Check in and check out

Rejsekort as an app works by registering check-in and check-out. Your journey begins when you check in (by swiping the button to the right). A successful check-in will be confirmed by the app on your mobile phone, and the ticket is provided in the form of a QR code in the app, which can be displayed by tapping 'Show ticket'. If check-in cannot be completed due to technical issues, an error message will appear on your phone. In that case, you must purchase a ticket by other means; otherwise, you will be considered a passenger without a valid ticket during ticket inspection.

It is of course a very unfortunately situation the complainant had found herself in but as we want to treat all passengers equally, we do not take into consideration what might have been the cause to the lack of a valid ticket or whether the passenger has acted in good or bad faith, is a child, pensioner, tourist etc., we only relates to the fact that the passengers themselves – before boarding - are responsible for having a valid ticket which can be presented at any time on the journey.

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

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand

