

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0513
Klageren:	XX
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning på Metroen
Parternes krav:	<p>Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han gennemførte købet af sin mobilbillet i DOT-appen inden påstigning</p> <p>Indklagede fastholder kontrolafgiften</p>
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Andreas Sabroe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2026 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 blev den 11. november 2025 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i Metroen, da han ikke ved påstigning var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Klageren oplyser, at han købte mobilbillet i DOT-appen inden påstigning og modtog kvittering på trappen til perronen. Han anfører, at bestillingen skete kl. 00:31:43, og at MitID-godkendelsen af betalingen blev gennemført kl. 00:31:49. Efter hans opfattelse var købet derfor gennemført inden påstigning, uanset at billetten først blev leveret senere. Han gør endvidere gældende, at han ikke kendte kravet om, at billetten skal være modtaget på telefonen før påstigning.

Metro Service har fastholdt kontrolafgiften og oplyst, at billetten først blev leveret og var gyldig fra kl. 00:33:19. Togloggen viser, at dørene til toget lukkede kl. 00:33:00, og at toget afgik kl. 00:33:04. Metro Service gør derfor gældende, at klageren steg ombord uden gyldig rejsehjemmel.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg klager over at metro fastholder en kontrolafgift, med den begrundelse at jeg købte billet efter påstigning i metroen.

Dette er ikke korrekt uanset det faktum at metro først registrerer min betaling 20 sekunder efter afgang. Det begrundes jeg med følgende:

Jeg bestiller en billet neden for stationen og modtager en kvittering på betalingen af denne i appen DOT på trappen til perronen. Jeg går derfor ombord på toget vel vidende at jeg har en billet.

Når jeg har betalt for en vare/ydelse, betragter jeg handlen som gennemført, uanset at jeg ikke har fået varen/ydelsen i hånden endnu.

Dette især når jeg ingen mulighed har for at fortryde mit køb i det øjeblik jeg godkender overførelsen af et beløb, slet ikke efter jeg modtager en kvittering i appen DOT.

At registrering i systemet først foretages omkring 30 sekunder senere betragter jeg som irrelevant, da jeg jo i appen har set at jeg har betalt før jeg steg ombord."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Klageren fik ved billettering den 11. november 2025 udstedt en kontrolafgift, da han ikke ved påstigningen var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Nedenfor fremgår det af DOT Back Office, at billetten godt nok er bestilt kl. 00:31:43, men denne er først leveret til klageren og gyldig fra kl. 00:33:19.

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1001
BILLETNUMMER: 2903260342V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 3
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003
BILLET GYLDIG FRA: 21 Nov 2025 - 00:33:19	SØGEMETODE FRA: Min lokation (55711520, 12594972): Orientkaj St. (Orientkaj)
BILLET GYLDIG TIL: 21 Nov 2025 - 01:48:19	SØGEMETODE TIL: Hurtigkøb: 2 zoner
PRIS: 24,00 kr.	

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	21 Nov 2025 - 00:31:43
Gennemført	Betaling gennemført	21 Nov 2025 - 00:33:19
Gennemført	Billet åbnet	21 Nov 2025 - 00:33:25
Gennemført	Download af billet bekræftet	21 Nov 2025 - 00:33:25

☐ Vis system handlinger

Refundér beløb

Af togloggen for tog 30 fremgår det, at dørene lukkede på Orientkaj kl. 00:32:59 henholdsvis kl. 00:33:00 og toget afgik fra stationen kl. 00:33:04:

Time	Vehicle	Message	Station
21/11/2025 00:33:56	030	Train Doors Opening	Nordhavn
21/11/2025 00:33:55	030	Train Arrival	Nordhavn
21/11/2025 00:33:04	030	Train Departure	Orientkaj
21/11/2025 00:33:00	030	Train Doors Closed	Orientkaj
21/11/2025 00:32:59	030	Platform Doors Closed	Orientkaj
21/11/2025 00:32:40	030	Platform Doors Opening	Orientkaj
21/11/2025 00:32:40	030	Train Doors Opening	Orientkaj
21/11/2025 00:32:39	030	Train Arrival	Orientkaj
21/11/2025 00:31:37	030	Train Departure	Nordhavn

Det er således dokumenteret, at klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel før påstigning, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt.

Vi opretholder på baggrund af ovenstående vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi henvise til tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i [sager om billetter, der ikke var modtaget inden påstigning](#), og hvor afgørelser er faldet ud til fordel for det indklagede selskab – blandt andet 24-0262. ”

Til dette har klageren gjort gældende:

”Jeg fastholder min anke idet jeg, som tidligere påpeget, købte billet før påstigning.

At billetten blev bestilt før påstigning bekræfter Metro selv, citat fra Metroservice svar til Ankenævnet af 19/12-2025: "Nedenfor fremgår det af DOT Back Office, at billetten godt nok er bestilt kl. 00:31:43"

Hertil kan jeg oplyse at appen DOT beder om ID for behandling af betaling, hvilket jeg giver kl. 00:31:49.869 - se vedlagte fra MitID aktivitetslog, hvorefter appen kvitterer for betaling af den bestilte billet. Det er den generelle almene opfattelse, at et køb er gennemført, når sælger kvitterer for betalingen af en vare.

Denne kvittering modtager jeg på trappen op til perronen. Med andre ord får jeg her bekræftet, at jeg har købt billet før påstigning.

Det er således ikke korrekt at, citat fra Metroservice afslag på min klage over kontrolafgift af 2/12-2025: "Du har modtaget en kontrolafgift, da du købte billet efter påstigning i Metroen."

Da jeg sjældent rejser med det offentlige er jeg ikke bekendt med reglen om, at det påhviler den rejsende at kontrollere om udbyders system leverer varen, jf. de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4.2 sætning 1: "Det er kundens ansvar, at rejsehjemmel er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning."

Derimod overholder jeg, da jeg har købt billet før påstigning, se ovenfor, de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4.2 sætning 2: "Det er ikke tilstrækkeligt, at bestilling er påbegyndt"

21-11-2025 00:31:49.884 CET	Godkendelse - startet kontrol og bekræftelse af allerede pålogget identitet	-	Information	—
Transaktions-ID:	[REDACTED]			
Brokers sikkerhedskontekst:	[REDACTED]			
Kilde:	core_client_backend			
Brugsmodel:	PACKAGE			
21-11-2025 00:31:49.869 CET	Godkendelse - indtastet bruger-ID	-	Information	—
Transaktions-ID:	[REDACTED]			
Kilde:	core_client_backend			

Til dette har indklagede gjort gældende:

”Vi har gennemgået sagen igen og må fastholde, at klageren *ikke* havde modtaget og var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden påstigningen, som reglerne foreskriver jf. de fælles landsdækkende rejseregler afsnit **2.4. Brug af rejsehjemmel**, og vi skal her henvise til tidligere fremsendte udklip fra DOT Back Office, hvor det ses, at betalingen er gennemført 00:33.19 og at billetten er åbnet/downloadet kl. 00:33:25 samt at perrondørene lukkede 00:32:59 og togdørene lukkede 00:33:00, hvorefter metroen afgik fra Orientkaj.

Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation Billetinformation

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet
PASSAGERTYPE: Voksen

STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST
STARTZONE: 1001

BILLETNUMMER: 2903260342V1
SLUTZONE: IKKE OPLYST

VARENUMMER: 30
ANTAL GYLDIGE ZONER: 3

BILLETSTATUS: Udløbet
GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003

BILLET GYLDIG FRA: 21 Nov 2025 - 00:33:19
BILLET GYLDIG TIL: 21 Nov 2025 - 01:48:19
PRIS: 24,00 kr.

SØGEMETODE FRA: Min lokation (55711520, 12594972);
Orientkaj St. (Orientkaj)
SØGEMETODE TIL: Hurtigkøb: 2 zoner

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	21 Nov 2025 - 00:31:43
Gennemført	Betaling gennemført	21 Nov 2025 - 00:33:19
Gennemført	Billet åbnet	21 Nov 2025 - 00:33:25
Gennemført	Download af billet bekræftet	21 Nov 2025 - 00:33:25

☐ Vis system handlinger

Refundér beløb

Tidspunkt	Artikler	Handling	Station
21/11/2025 00:30:00	630	Train Arrival	Norheim
21/11/2025 00:30:00	630	Train Arrival	Norheim
21/11/2025 00:30:04	630	Train Departure	Orientkaj
21/11/2025 00:30:06	630	Train Doors Closed	Orientkaj
21/11/2025 00:30:06	630	Platform Doors Closed	Orientkaj
21/11/2025 00:30:40	630	Platform Doors Opening	Orientkaj
21/11/2025 00:30:40	630	Train Doors Opening	Orientkaj
21/11/2025 00:30:38	630	Train Arrival	Orientkaj
21/11/2025 00:30:37	630	Train Departure	Norheim

Det er således uomtvisteligt, at klageren er steget ombord før den bestilte billet var modtaget og dermed gyldig.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Efter de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.4.2 er det kundens ansvar, at rejsehjemmel er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er således ikke tilstrækkeligt, at bestilling af en mobilbillet er påbegyndt, hvis rejsehjemlen ikke er modtaget og gyldig på det tidspunkt, hvor rejsen påbegyndes.

Ankenævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at klagerens mobilbillet blev bestilt kl. 00:31:43, men først blev leveret og var gyldig fra kl. 00:33:19. Det fremgår samtidig af togloggen, at toget afgik fra Orientkaj kl. 00:33:04. Klageren havde således ikke modtaget en gyldig mobilbillet inden påstigningen.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren har godkendt betalingen med MitID kl. 00:31:49, da selve betalingen først blev gennemført kl. 00:33:19 og mobilbilletten herefter var gyldig fra dette tidspunkt.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolafgiften til klageren er pålagt med rette.

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 trafikskaber 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand