

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0525
Klageren:	XX 2880 Bagsværd
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han checkede ind inden påstigning på Københavns Hovedbanegård, men at appen grundet en fejl angav at check ind var sket på et senere tidspunkt Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 rejste den 17. november 2025 med Metroen fra København H mod Sluseholmen. Under rejsen var der billetkontrol ved Enghave Brygge st., hvor klageren fremviste Rejsekort-appen.

Kontrolløren noterede under billetkontrollen, at klageren var siddende i Metroen, da den ankom til Enghave Brygge st., og at toget ankom til stationen kl. ca. 11:28:50.

Kontrollørens notat fra Metroen (uddrag):

"Pax sidder midt i toget, da jeg hopper ombord på Enghave Brygge. Jeg går ind ad døren, da jeg hopper ombord på Enghave Brygge. Jeg går ind af dør 2, da jeg hopper ombord fordi dør 1 er spærret. Pax sidder ved dør 3 og kigger meget i min retning. Jeg går ned til forenden og starter og da jeg kommer tilbage til ham. Viser den check ind Enghave Brygge. Jeg spørger, hvor han er stået på, og han siger Enghave Plads og vil gerne ud på Sluseholmen. Han begynder at gå væk og jeg siger at han lige skal blive og snakke med mig, da han har tjekket ind ombord. Han mener han er gået på toget på Enghave Brygge og tjekket ind ombord. Lader ham snakke og siger man skal tjekke ind før påstigning. Han siger kan bl.a. du godt li dit job og vil gerne fortsætte mod rulletrappen. Jeg siger at jeg har hans id så vælger han at gå bliver girokortet sent som rykker og det bliver 100 dyrere. Han bliver og udfylder men vil ikke give noget id. Navn på billet og data passer sammen. Toget lander på Enghave Brygge ca. 11:28:50."

Det fremgik af klagerens Rejsekort-app, at check ind var registreret kl. 11.29:05 ved Enghave Brygge st.

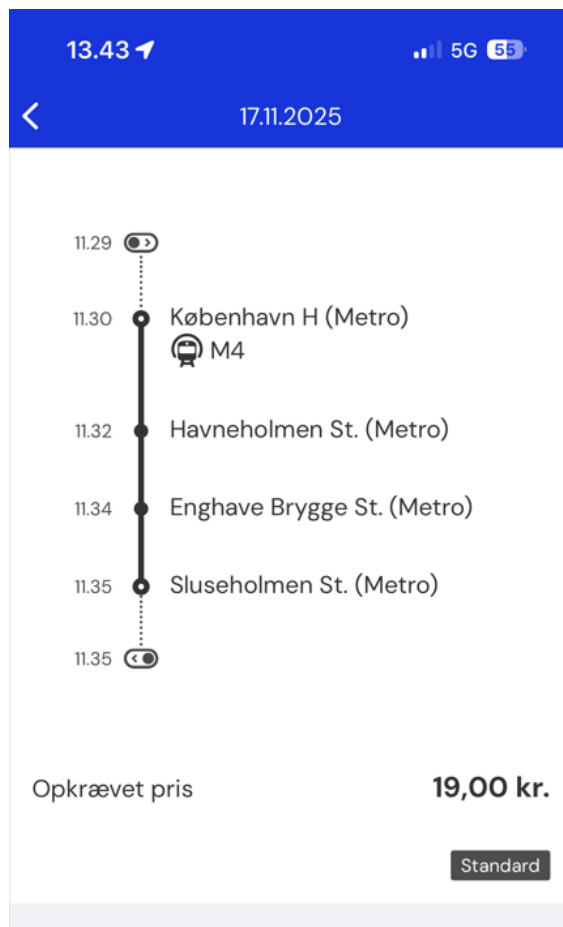
Kontrollørens foto af klagerens Rejsekort-app fra billetkontrollen:



Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, hvorved han gjorde gældende, at han checkede ind på København H inden påstigning, men at Rejsekort-appen på grund af en fejl først registrerede check-ind ved Enghave Brygge st. Han har samtidig anført, at appens rejsehistorik efterfølgende viste en betalt rejse fra København H til Sluseholmen.

Rejsehistorikken for den pågældende rejse, således som den fremgår af Rejsekort-appen:



Metro Service har fastholdt kontrolafgiften og gjort gældende, at klageren først checkede ind efter påstigning, og har fremlagt data fra Rejsekort-systemet og Metroens elektroniske dørrapport.

Metro Service har herefter gjort gældende, at klageren ifølge Rejsekort-systemet først fik udstedt sin billet kl. 11:30, hvilket var efter det tidspunkt, hvor Metroen afgang fra København H, som ifølge Metroens elektroniske dørrapport var kl. 11:25:32.

Fra Rejsekort-systemets backoffice:

Takstoplysninger	
Brugertype	Primær rejsende
Kundetype	Ung
Udstedt kl	17.11.2025, 11.30
Takstsæt	Hovedstadsområdet
Antal betalte zoner	1
Rabattrin er tilføjet	0

Metroens elektroniske dørrapport:

17/11/2025 11:29:21	025	Train Departure	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Train Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Platform Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:57	025	Platform Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:56	025	Train Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:55	025	Train Arrival	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:27:50	025	Train Departure	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:48	025	Train Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:46	025	Platform Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:30	025	Train Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:27	025	Platform Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:25	025	Train Arrival	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:25:32	025	Train Departure	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Train Doors Closed	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Platform Doors Closed	København H	Havneholmen

Derpå har klageren indbragt sagen for ankenævnet.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Min klage drejer sig om en kontrolafgift jeg er blevet givet d. 17 november 2025. Jeg sidder i metroen fra Hovedbanegården imod min personlige endestation sluseholmen.

Et stop inden mit sidste, altså Enghave brygge st, stiger en kontrollør på, når han når til mig viser jeg ham min rejsekort app jeg har tjekket ind i. Min telefons gps må så på denne tur have fejlet, nok fordi jeg var under jorden da jeg tjekkede ind, fordi min rejsekort app siger nu at jeg tjekkede ind på Enghave brygge St ligesom kontrolløren, han siger så han ikke så mig på stationen, han spørger hvor jeg steg på og begynder at skrive denne kontrolafgift. Imidlertid når vi frem til sluseholmen hvor jeg skal af, så jeg står af hvorpå han følger efter imens han skriver sin kontrolafgift. Da jeg stiger af metroen checker jeg selvfølgelig ud og min telefon opdatere så min rejse, nu kan man se at jeg har betalt for den fulde rejse fra Hovedbanegården til sluseholmen. Kontrolløren er ligeglad, han giver mig kontrolafgiften og vi går hver til sit.

Da jeg læser kontrolafgiften har kontrolløren ikke skrevet Hovedbanegården, Enghave brygge st eller Sluseholmen. Kontrolløren har skrevet på min kontrolafgift at jeg modtager denne på Enghave plads, en metrostation som tilhører en helt anden linje.

Jeg har af to omgange forsøgt at appellere til metroselskabet uden held, nu skriver jeg til jer i håb om en smule rationalitet

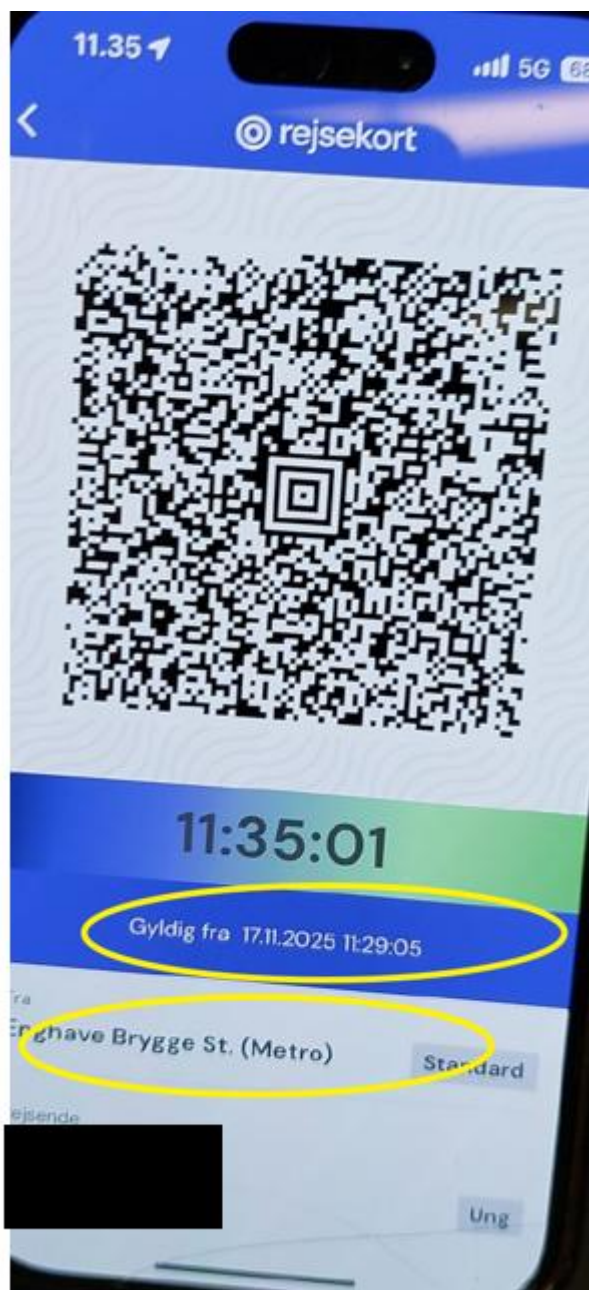
Nu kan jeg ikke vedhæfte filer her, men jeg har et screenshot der beviser min fulde betaling af rejsen, og et billede af kontrolafgiften hvorpå den forkerte metrostation er angivet.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne opnå ikke at skulle betale en kontrolafgift for en rejse jeg samtidig også har betalt for. Jeg vil gerne opnå at kontrollører ikke skal kunne slippe afsted med at udnytte deres magt, lave kæmpe brølere, og stadig er det kunden der skal bøde for det.

Som minimum vil jeg have rejsen refunderet hvis jeg skal betale for kontrolafgiften. Og så vil jeg da ønske at de kontrollere om deres kontrollører ved hvilke stationer der er på hvilke linjer."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Stewarden stod ombord på tog 25 på Enghave Brygge st. og kunne konstatere, at klageren befandt sig i toget ved ankomst til Enghave Brygge st. Stewarden fortog billetkontrol og klageren fremviste sin telefon med et check ind i Rejsekort som App foretaget kl. 11.29:05 på Enghave Brygge st. Stewarden tog et foto af den fremviste telefon. Se herunder:



I sin første henvendelse til Metro, skriver klageren således:

Jeg tog metroen fra hovedbanegården til sluseholmen havde super travlt så jeg nåede ikke at tjekke ind før jeg var under jorden. Min rejsekort app har så sagt at jeg først var tjekket ind på

Med henvisning til førnævnte rejseregler er det passagerens ansvar at sikre sig at have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning, hvilket også indebærer at man sikrer sig at den digitale billet er modtaget på den digitale enhed.

Vi undrer os over, at klageren overhovedet har oprettet en klagesag til ankenævnet, idet klageren selv i sin første henvendelse til Metro oplyser at have startet sin rejse på København H og først da tog 25 er ved Engelshave Brygge st. og stewarden stiger ombord foretager sit check ind i Rejsekort som App.

Fra Rejsekort som App's BackOffice (Fairtiq) har vi hentet nedenstående udklip af klagerens billet for den pågældende rejse. Også her fremgår det, at klageren har aktiveret sin billet kl. 11:30.

Takstoplysninger	
Brugertype	Primær rejsende
Kundetype	Ung
Udstedt kl	17.11.2025, 11.30
Takstsæt	Hovedstadsområdet
Antal betalte zoner	1
Rabattrin er tilføjet	0

Alle metrotog har en elektronisk logbog som registrerer togets bevægelser.

Dørlukningsrapport fra tog 25 i underbygger Metros påstand om at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel ved rejsestart.

17/11/2025 11:29:21	025	Train Departure	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Train Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Platform Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:57	025	Platform Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:56	025	Train Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:55	025	Train Arrival	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:27:50	025	Train Departure	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:48	025	Train Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:46	025	Platform Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:30	025	Train Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:27	025	Platform Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:25	025	Train Arrival	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:25:32	025	Train Departure	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Train Doors Closed	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Platform Doors Closed	København H	Havneholmen

Ifølge rejsereglerne, skal man have gyldig rejsehjemmel **inden** man stiger ombord på transportmidlet også selvom man f.eks. har travlt.

Uagtet at klageren er af den overbevisning at hvis blot han har betalt for rejsen hvad den måtte koste, så er det hævet over enhver tvivl, at klageren ikke overholdt rejsereglerne og sikrede sig gyldig billet inden ombordstigning, hvilket ikke er tilstrækkeligt.

Med henvisning til såvel rejseregler som klagerens egne udtalelser er kontrolafgiften pålagt med rette og resultatet af sagsbehandlingen i første instans korrekt.

Metro fastholder dermed kravet om betaling af afgift nr. 01533844 på kr. 750,-"

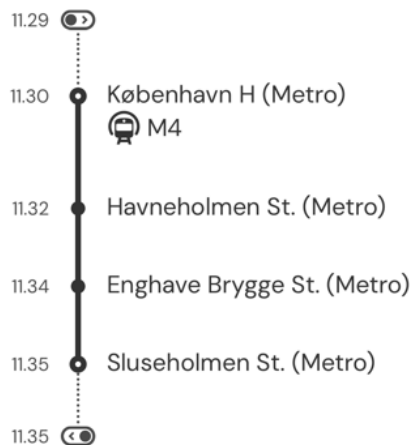
Til dette har klageren anført:

"Jeg har vedhæftet 2 fotos, det ene er et screenshot af den fulde betalte rejse som mit rejsekort har registreret, fordi jeg havde en gyldig billet da jeg checkede ind. Min rejsekort app har efter indtjekning stoppet med at virke efter hensigt. Jeg synes at det er en skræmmende dystopisk verden hvis kunden skal til at få bøder for at det produkt som de betaler for ikke virker. Det må være udbyderens ansvar at produktet fungerer, hvis ikke de er i stand til at færdiggøre en app som man kan stole på både under og over jorden. Så må de vende tilbage til de fysiske kort.

Billede nr 2 jeg har vedhæftet er et billede af min kontrolafgift hvorpå der står at den er modtaget på Eng-have plads, et metrostop som slet ikke findes på samme metrolinje. Jeg vil fortsætte med at hævde at det ikke kan være rigtigt at DSB, rejsekort eller metroselskabet og hvilke andre statsejede instanser, som er en del af det foretagende, kan slippe afsted med at levere et produkt som ikke fungerer, samt derefter at ansætte mennesker der skal håndhæve funktionen af førnævnte produkt som ikke engang har styr på hvor de foretager deres arbejde henne.

Det er en meget essentiel del af udstede en kontrolafgift at skrive den rigtige station på. Hvis det var en officiel bøde skrevet af en reel statsmagt som politiet, så ville den være ugyldig hvis de skrev et forkert navn, dato eller sted på.

Det duer ikke at kunden gang på gang får lov til at bøde for et system der ikke fungerer.



Opkrævet pris

19,00 kr.

Standard

Kontrolafgift/Inspection fee: 01533844-41

Dato: 17.11.2025

Fra station: Enghave Plads Til station: Sluseholmen

CPR-nr: [Redacted]
Navn: [Redacted]
Adresse: [Redacted]
Postnr.: [Redacted]

Undertegnede kvitterer hermed for modtagelsen af denne kontrolafgift, som Metro Service har udstedt ved billetkontrol.
I hereby acknowledge that I have received an inspection fee issued by Metro Service during ticket inspection.

Underskrift: [Redacted]

Jeg vil endvidere gerne påpege at på det foto som metroselskabet selv har vedhæftet af min telefon. Der kan man se hvad klokken er og hvornår mit check ind var gyldigt fra, de skriver

rigtigt nok som jeg også gør at ifølge appen så var check in ikke gyldigt før 11:29, jeg står ved at appen har skrevet en forkert metrostation på ved mit check ind. Som kan ses i mit screenshot for betalte rejse så tjekkede jeg nemlig ind 11:29 som de også siger, det gjorde jeg bare på hovedbanegården. Jeg var på Enghave brygge st kl 11:34 m min metro, hvilket også passer med det klokkeslæt der står på min telefon da "stewarden" tager det pågældende billede. Jeg skal af på Sluseholmen, så selve kontrolafgift overrækkelsen foregår på Sluseholmen metrostation, ikke klokken 11:30, stewarden kan ikke have udskrevet bøden på det tidspunkt da han faktisk ikke aner hvorvidt jeg har en gyldig billet eller ej endnu, han har ikke engang mødt mig endnu. Bevidnet af klokkeslættet på min telefon da han tager billede af førnævnte."

Til dette har indklagede anført:

"Helt bortset fra stewardens beklagelige skrivefejl om kontrolsted (Enghave Plads i stedet for Enghave Brygge) på den manuelle kontrolafgift, så ændrer det ikke ved de faktuelle dokumentationer der foreligger og at det fortsat er hævet over enhver tvivl at det helt essentielle i denne sag er, at klageren er checket ind og har modtaget sin billet efter ombordstigning og har misligholdt sine forpligtelser jf. landsdækkende rejsereregler afsnit 2.4 som nævnt i Metros første svar på ankesagen.

1. Klagerens egen beskrivelse i første henvendelse til Metro hvori han bekræfter at være stået på toget på København H og først swipede ind efter ombordstigning på grund af travlhed. Vi gengiver her klagerens egen forklaring:

Jeg tog metroen fra hovedbanegården til sluseholmen havde super travlt så jeg nåede ikke at tjekke ind før jeg var under jorden. Min rejsekort app har så sagt at jeg først var tjekket ind på

Alene klagerens egen bekræftelse om først at have swipet ind efter ombordstigning og dermed **erkendelse** af ikke at have efterlevet gældende rejsereregler giver Metro Service anledning til fortsat undren over klagerens sagsoprettelse hos Ankenævnet og videre fastholdelse af klagen.

2. Den elektroniske kontrolafgift som er vedhæftet dette svar og gengives nedenfor, beskriver korrekt Enghave Brygge st. som kontrolsted og udstedelse 11:34.

```
{"StewardId":"21604","CreationType":"CPR-
```

```
16T23:00:00Z","FeeTime":"11:34","Line":"M3/M4","Train":"25","StationFrom":"Enghave  
Brygge","StationTo":"Sluseholmen","Adult":true,"Child":false,"NumberOfBikes":0,"NumberOfDogs":  
0,"TicketType":"Digital","Cause":"Modtaget efter  
p\u00E5stigning","PaidCash":false,"Amount":750,"Note":"Pax sidder midt i toget, da jeg hopper  
ombord p\u00E5 Enghave Brygge. Jeg g\u00E5r ind af d\u00F8r 2, da jeg hopper ombord fordi
```

3. Skærmprent fra kundens telefon som bekræfter at billet er checket ind kl. 11:29:05 – næsten 4 minutter og 2 stationer efter afgang København H hvor klageren selv har oplyst at være steget på toget



4. Den elektroniske dørrapport fra tog 25 hvori klageren har befundet sig fra København H til Sluseholmen bekræfter samstemmende med klagerens telefon, at tog 25 omkring kl. 11:29 har befundet sig ved Enghave Brygge st. på netop dette tidspunkt.
5. Tograpporten og skærmpoint fra klagerens telefon samt klagerens oplysning om at være steget om bord på København H må derfor anses for at være retvisende og samstemmende med at check ind er foretaget efter døråbning på Enghave Brygge st. og stewards ombordstigning på toget og dermed **efter ombordstigning København H.**

17/11/2025 11:29:21	025	Train Departure	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Train Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:29:14	025	Platform Doors Closed	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:57	025	Platform Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:56	025	Train Doors Opening	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:28:55	025	Train Arrival	Enghave Brygge	Sluseholmen
17/11/2025 11:27:50	025	Train Departure	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:48	025	Train Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:46	025	Platform Doors Closed	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:30	025	Train Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:27	025	Platform Doors Opening	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:27:25	025	Train Arrival	Havneholmen	Enghave Brygge
17/11/2025 11:25:32	025	Train Departure	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Train Doors Closed	København H	Havneholmen
17/11/2025 11:25:29	025	Platform Doors Closed	København H	Havneholmen

6. Klagerens billet som via BackOffice (Fairtiq) er modtaget kl. 11:30 i umiddelbar forlængelse af klagerens swipe / check ind kl. 11:29

Takstoplysninger	
Brugertype	Primær rejsende
Kundetype	Ung
Udstedt kl	17.11.2025, 11.30
Takstsæt	Hovedstadsområdet
Antal betalte zoner	1
Rabattrin er tilføjet	0

7. At kontrolafgiften, som klageren gør gældende, først er overbragt endeligt på Sluseholmen st. ændrer ikke ved det faktuelle, at stewards kontrol og indledende dialog med klageren er påbegyndt kl. 11:30 og dermed er det korrekt registrerede tidspunkt for afgiftens påbegyndelse uanset at tidspunktet for den elektroniske afslutning er kl. 11:34. Det er helt uden betydning for årsagen til kontrolafgiftens udstedelse.”

Til dette har klageren bl.a. anført:

”Jeg skriver korrekt nok ”at jeg ikke når at checke ind før jeg er under jorden på hovedbanegården”, i min første henvendelse. Nu stiller jeg så spørgsmålet stiger man på på metroen under jorden? Ja det gør man, vil det sige at man godt kan være under jorden på en metrostation, uden at være ombord på en metro? Ja det vil det sige.

Jeg vil endvidere gerne fortsætte med at hævde min pointe om stewardens skrive/tastefejl. Det kan godt være at metroselskabet mener at det er en ubetydelig lille fejl, jeg mener til gengæld at det siger en hel del om stewardens kompetencer og troværdighed.

Jeg står ved min fortælling om historien, om jeg kommer til at betale et ekstra gebyr + bøden i sidste ende må være underordnet. I mine øjne er det her gået hen og blevet en sag om retfærdighed og retssikkerhed i højere grad end en sag om sølle 750kr.”

Til dette har indklagede anført:

”Uagtet den kosmetiske skrivefejl – Enghave Plads – i stedet for Enghave Brygge st. på den manuelle kontrolafgift, så ændrer det ikke ved det faktuelle som understøttes af:

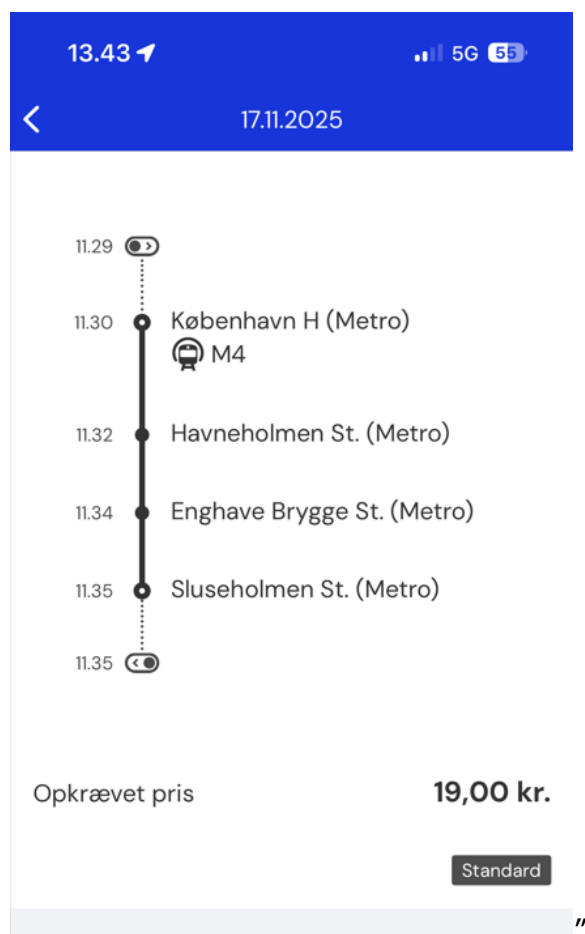
- Klagerens egen information om faktisk rejserute
- Dokumentation fra klagerens telefon om faktisk check ind tidspunkt som sker umiddelbart efter døråbning og stewardens ankomst i tog 25
- Den elektroniske dørlukningsrapport fra tog 25 som understøtter dokumentationen
- Stewardens notater på den elektroniske kontrolafgift, som er samstemmende med det teknisk loggede i såvel dørlukningsrapport og klagerens fremviste billet på sin mobiltelefon.

Metro Service finder derfor fortsat ikke grundlag for at ændre vores tidligere udmeldte afgørelse og fastholder kravet om betaling af Kontrolafgift nr. 01533844 på kr. 750,-”

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

På baggrund af den fremlagte log fra klagerens Rejsekort-app, der viser at rejsen blev påbegyndt på København H, er Metro Service blevet anmodet om at redegøre for følgende:

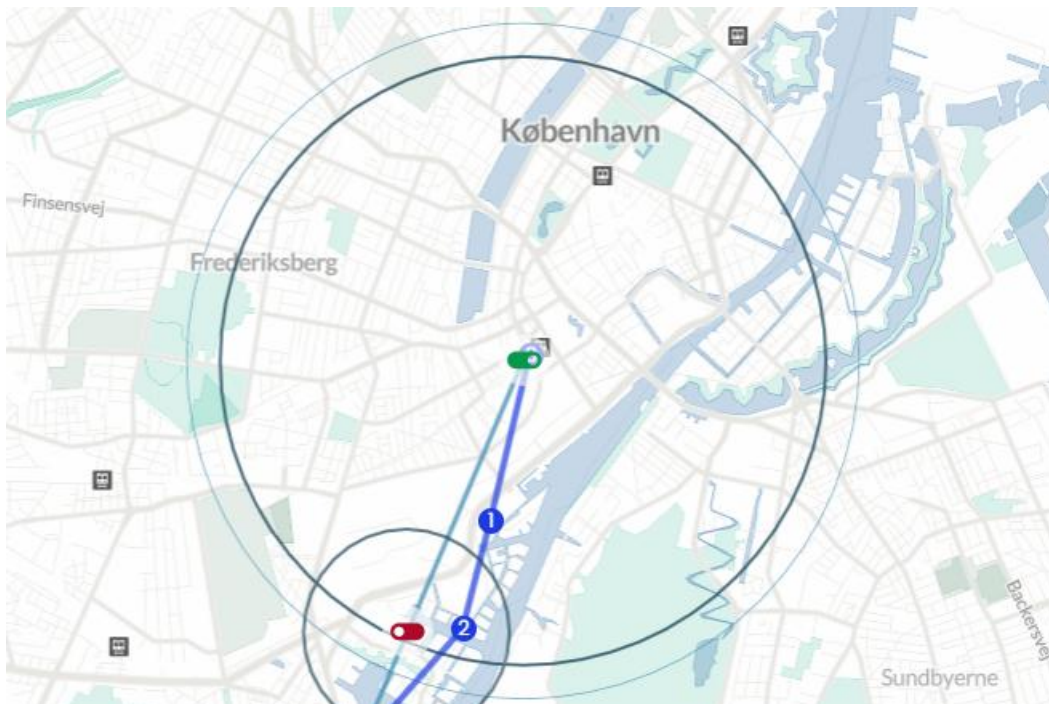
"Kan Metro Service redegøre for, hvorfor klagerens Rejsekort-app har registreret en rejse fra København H til Sluseholmen, som dokumenteret i kundens skærbillede herunder, da dette står i kontrast til Metro Services oplysning om, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen ved Enghave Brygge st.:"



Til dette har Metro Service anført:

"Rejsehistorikken som vist nedenfor er altid et forslag fra App'en, når den skal identificere en rejse. Sker check-ind mens rejsen er i gang, så vil GPS sporingen forsøge at finde frem til korrekte rejse jf. rejseplans-data. Det er en af de væsentlige årsager til, at check ind skal være sket inden ombordstigning.

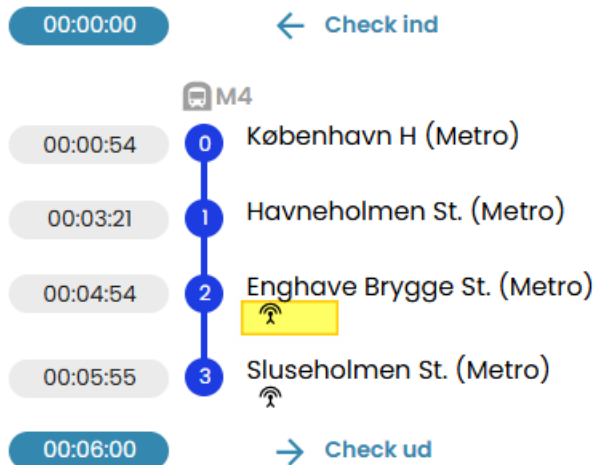
Den sorte skarpeste sorte ring præciserer at check ind er sket inden for det markerede område point 2 som er Enghave Brygge bekræfter at være inden for sporingsområdet.



Af Fairtiq BackOffice fremgår det at check ind er aktiveret ved Enghave Brygge, hvor telefonen sætter sig i kontakt med Beacon som markeret med gult.

17.11.2025

- ☐ Skjul tidslinjebegivenheder
- ☐ Vis stationsoplysninger



Markeringen af beacon-kontakt kl. 10:29 er identisk med det tidspunkt, hvor klagerens check ind er registreret.

I dette tilfælde har klagerens tracking sensorer kunne registrere at klagerne har været i et Metrotog og registreret en rejse hele vejen fra København H til Sluseholmen og at billetten dermed er gyldig i startzonen

fra København H (for korrekt zoneberegning) og tidsberegning ligeså. Der afregnes både efter startzone og tidsberegning.

Kort sammenfattet.

- Klageren har været i tog 25 som er afgang kl. 11:25 fra København H
- Klagerens telefons bevægelses sensorer har registeret klagerens position
- Klagerens check-ind efter omkring Enghave Brygge st. hvor beacons bliver aktiveret som vist ovenfor har kunne registrere at klageren har befundet sig i toget fra København H og rejseruten er så præciseret og tidspunktet der er noteret, er billetens gyldighed.
- Billetten har været gyldig kl. 11:30 med zoneberegning fra København H og dermed ikke gyldig ved mødet med kontrolløren ved Enghave Brygge st.”

Ankenævnets sekretariat fremlægger herudover følgende uddrag fra ”Privatlivspolitik for Rejsekort-appen” vedrørende Rejsekort-appens adgang til data fra brugeres telefon:

4.7 Lokations- og aktivitetsoplysninger

Appens adgang til data:

Når du bruger appen til at købe billet/rejsehjemmel til kollektiv transport, indsamler Rejsekort & Rejseplan A/S de nødvendige lokationsoplysninger (GPS) og aktivitetsoplysninger (bevægelsessensorer) fra din mobiltelefon.

Appen har kun adgang til data, som er nødvendige for at give dig gyldig rejsehjemmel til kollektiv transport, ligesom appen kun har adgang til data, når du åbner appen, samt under din rejse fra check ind og check ud, og indtil din rejse er beregnet.

Rejsekort & Rejseplan A/S registrerer ikke lokationsoplysninger og aktivitetsdata (bevægelsessensorer), når du ikke bruger appen, og f.eks. har den liggende i baggrunden på din telefon.

Hvornår er data kun på din telefon, og hvornår sendes den til Rejsekort & Rejseplan A/S

Når du åbner appen, registreres din lokation lokalt på din telefon for 5 minutter ad gangen med løbende overskrivning af nye data, hvis du har appen åben længere end 5 minutter, uden at checke ind.

Dette sker for at finde den nærmeste station eller stoppested, som bliver startlokationen, når du checker ind.

Hvis du åbner og lukker appen uden at checke ind, vil de registrerede lokationsoplysninger hverken blive gemt på din telefon eller sendt til Rejsekort & Rejseplan A/S.

Hvis du åbner appen og checker ind, videresendes kun lokationsdata for de sidste 2 minutter inden check ind til Rejsekort & Rejseplan A/S (dvs. fra du åbner appen, og indtil du har checket ind) med henblik på at kunne verificere, at det af systemet identificerede stoppested er det rigtige.

Når du checker ind

Når du checker ind, sendes tid og lokation for check ind til Rejsekort & Rejseplan A/S, og appen sporer og videresender derefter din lokation og aktivitet, indtil du er checket ud igen.

Når du checker ud (enten selv eller automatisk af systemet)

Når du selv checker ud umiddelbart efter afsluttet rejse, sendes den lokation, som udgør rejsens afslutning, til Rejsekort & Rejseplan A/S.

Hvis du ikke checker ud straks efter afslutning af din rejse, indsamler appen fortsat lokationsdata på dig for at sikre, at du fortsat har gyldig rejsehjemmel, selvom du skifter transportmiddel. Når du efterfølgende enten selv checker ud, eller systemet checker dig ud for dig, vil din rejse blive beregnet, og det mest sandsynlige sted for, hvor din rejse rent faktisk blev afsluttet, vil udgøre slutdestinationen på din rejse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvis bemærker ankenævnet, at når passageren benytter Rejsekort-appen, er passageren omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind i Rejsekort-appen skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. Hvis passageren først gennemfører 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 checke ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at checke ind, indtil passageren får øje på en kontrollør.

Ankenævnet lægger som ubestridt til grund, at klageren rejste med Metroen fra København H til Sluseholmen, at hans check ind i Rejsekort-appen blev registreret kl. 11:29:05, og at han blev pålagt en kontrolafgift på Sluseholmen St.

Klageren har påstået, at han checkede ind i Rejsekort-appen inden han steg på Metroen på København H, men at hans "telefons GPS må så på denne tur have fejlet". Desuden har han gjort gældende, at Metroen var på Enghave Brygge kl. 11:34, og at dette bekræftes af tidspunktet for kontrollørens foto af hans mobiltelefon. Fotoet blev taget kl. 11:35:01. Som følge heraf må hans indcheckning kl. 11:29:05 alt andet lige være sket inden påstigning, da rejsen fra København H til Enghave Brygge kun tager cirka fire minutter.

Metro Service har derimod påstået, at klageren checkede ind i Rejsekort-appen efter påstigning og har til støtte herfor fremlagt oplysninger fra Rejsekort-systemet, den elektroniske dørlukningsrapport og kontrollørens notat

Ankenævnet finder at måtte lægge afgørende vægt på den af Metro Service fremlagte dokumentation. Det følger heraf, at Metroen afgik fra København H kl. 11:25:32 og ankom til Enghave Brygge St. kl. 11:28:55, hvor kontrolløren steg på Metroen. Klagerens indcheckning blev registreret kl. 11:29:05, som var seks sekunder efter, at dørene på Enghave Brygge St. åbnede. Den efterfølgende billetkontrol af klageren startede kl. 11:30 et sted mellem Enghave Brygge St. og Sluseholmen St. Kontrollen sluttede kl. 11:34 efter ankomsten på Sluseholmen St., og kontrolløren tog et foto af klagerens mobiltelefon kl. 11:35:01. Ankenævnet finder således klagerens oplysning om, at Metroen var på Enghave Brygge kl. 11:34, uforenelig med den af Metro Service fremlagte dokumentation.

Herefter finder ankenævnet at måtte lægge til grund, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen på Enghave Brygge St. kl. 11:29:05, hvilket er mere end fire minutter efter, at Metroen afgik fra København H kl. 11:25:32. Kontrolafgiften på 750 kr. til klageren blev derfor pålagt med rette.

Det forhold, at klagerens rejsehistorik i Rejsekort-appen efterfølgende registrerede, at rejsens startlokation var København H, kan ikke føre til et andet resultat, da dette ikke er uforeneligt med Rejsekort-appens adgang til mobiltelefonens lokationsdata. Ifølge "Privatlivspolitik for Rejsekort-appen" har appen således adgang til nødvendige lokationsoplysninger (GPS) og aktivitetsoplysninger (bevægelsessensorer) fra brugerens mobiltelefon for at kunne udregne rejsens pris og finde den station/stoppested, hvor rejsen er påbegyndt. Data registreres i op til 5 minutter, hvis brugeren har appen åben uden at checke ind. Ankenævnet finder det herefter overvejende sandsynligt, at klagerens mobiltelefons bevægelsessensorer registrerede hans position på København H, hvilket forudsætter, at hans Rejsekort-app var åben fra rejsens begyndelse på København H. Klageren har i sin klage til ankenævnet oplyst, at han åbnede appen på København H for at foretage check ind.

Endelig har ankenævnet ved sin bedømmelse af sagen tillige lagt vægt på, dels at klageren til kontrolløren oplyste, at han var steget på Metroen på Enghave Brygge St., selvom han rettelig var steget på Metroen på København H, dels den af kontrolløren beskrevne situation, der udspillede sig i Metroen og på Sluseholmen St., som efter ankenævnets opfattelse er troværdig og i fuld overensstemmelse med tidsangivelserne i de fremlagte data, herunder at kontrolsituationen tog flere minutter, blandt andet fordi klageren forsøgte at undvige billetkontrollen.

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.

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.

„

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand