

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Journalnummer:</b>             | 25-0526  |
| <b>Klageren:</b>                  | XX<br>2000 Frederiksberg   |
| <b>Indklagede:</b>                | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S   |
| <b>CVR-nummer:</b>                | 21 26 38 34  |
| <b>Klagen vedrører:</b>           | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind i Rejsekort-appen inden påstigning  |
| <b>Parternes krav:</b>            | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det var på grund af en teknisk fejl i Rejsekort-appen, at hendes check ind ikke blev registreret<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b> | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Dorthe Thorup<br>Nikola Kiørboe<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang   |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 17. juni 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

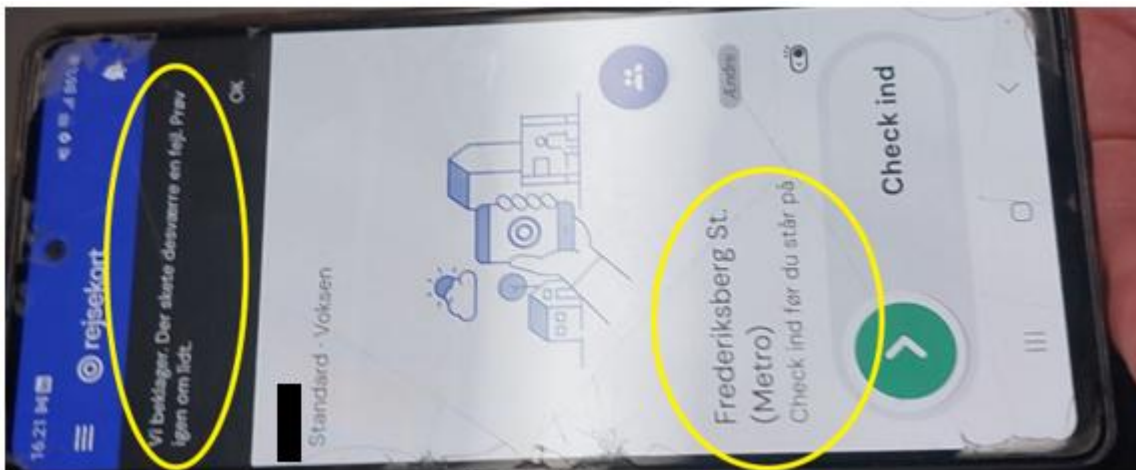
## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren blev den 13. november 2025 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i Metroen på strækningen Enghave Plads st. – Rådhuspladsen st., idet hun ved kontrol ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Klageren har oplyst, at hun inden påstigning på Aksel Møllers Have st. forsøgte at checke ind via Rejsekort-appen ved at swipe, og at appen tilsyneladende gennemførte uden en fejlmeddelelse. Hun har anført, at hun derfor havde en berettiget forventning om, at check-ind var gennemført.

Under billetkontrollen viste appen imidlertid en fejlmeddelelse, og kontrolløren konstaterede, at appen ikke havde registreret et gyldigt check-ind.

Metro Service har oplyst, at klageren ved kontrollen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, men fremviste sin Rejsekort-app, hvor følgende fejlmeddelelse stod øverst på skærmen: *"Beklager. Der skete desværre en fejl. Prøv igen om lidt"*.



Ifølge oplysninger fra Rejsekort-appen's BackOffice er der ikke registreret hverken et gennemført eller et mislykket check-ind omkring tidspunktet for klagerens påstigning. Metro Service har endvidere anført, at der ikke var systemfejl på tidspunktet, samt at det fremviste skærbillede indikerer et check-ind-forsøg på Frederiksberg st., hvilket efter Metro Services opfattelse tyder på, at check-ind først blev forsøgt efter påstigning.

Klageren har hertil fastholdt, at swipe-handlingen blev foretaget inden påstigning, og at den efterfølgende fejl skyldes manglende registrering i systemet, som hun ikke har haft mulighed for at opdage eller afhjælpe.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrol ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og at rejsehjemlen skal være endeligt modtaget på den mobile enhed før ombordstigning.

Ankenævnet finder, at det ikke er godtgjort, at klageren havde et gyldigt gennemført check-ind inden påstigning. Det forhold, at klageren har forsøgt at checke ind via appen, kan ikke sidestilles med at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, når check-ind ikke er registreret.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren ikke havde sikret sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning og dermed rejste uden gyldig billet.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **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 trafikselskaber 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:**

”Jeg ønsker hermed at klage over en kontrolafgift udstedt den 13/11 2025 på metrostrækningen Enghave Plads / Rådhuspladsen (kontrolafgift nr. 01530884).

1. Sagens kerne: Appen "Rejsekort" bekræftede mit swipe, hvilket forudsætter aktiv forbindelse og teknisk gennemførelse.

På Aksel Møllers Have station åbnede jeg Rejsekort-appen og foretog et almindeligt check-in med swipe. Appen gav mig lov til at swipe, og animationen kørte igennem, som den plejer. Jeg blev ikke mødt af fejlmeddelelser eller tegn på manglende forbindelse. Hvis der ikke er dataforbindelse til Metroselskabets server, blokerer appen og viser fejl.

At swipet blev gennemført betyder derfor, at der var forbindelse, og at appen gav mig en berettiget forventning om, at check-in var lykkedes.

Dette er det centrale punkt i min klage.

2. Ved kontrol kunne kontrolløren selv se, at appen stod og "tænkte" og manglede signal. Det var derfor ikke et forsøg på at rejse uden billet, men en situation hvor:

- \* check-in var initieret og godkendt ved swipe på stationen,
- \* forbindelsen først forsvandt efter jeg steg på metroen,
- \* der opstod en teknisk fejl, som jeg som passager ikke har mulighed for at opdage eller rette op på, når jeg sidder i et tog uden dækning.

3. Appen pålægger passageren en teknisk risiko, som man ikke havde med fysisk Rejsekort. Jeg har altid checket korrekt ind, også gennem årevis med fysisk rejsekort. Med det fysiske kort er check-in ubetinget og tydeligt bekræftet med lyd. Appen er et produkt Rejsekort og Metro selv opfordrer til at bruge i stedet, og den indebærer:

- \*afhængighed af mobilforbindelse,
- \*afhængighed af appens egen serverkommunikation,
- \*risiko for midlertidige forbindelsesudfald efter swipe.

Jeg mener ikke, at passageren kan holdes ansvarlig for, at appen mister forbindelse efter et tilsyneladende godkendt check-in.

4. Jeg skal ikke bære risikoen for appens tekniske svigt. Metro Service svarer, at der ikke var en registreret fejl på appen den dag. Men min situation viser en konkret fejl, som kontrolløren selv observerede direkte på min telefon.

Hvis appen tillader et swipe, uden at check-in faktisk registreres, så er det en teknisk fejl på appens side, ikke en forsømmelse fra min side.

Reglerne kan ikke tolkes sådan, at passageren skal:

- \*stå og vente i flere sekunder for at verificere serverkommunikation,
- \*manuelt undersøge dataforbindelsens stabilitet, eller
- \*vedvarende åbne QR-koden for at kontrollere, om appen fungerer.

Det er urimeligt og uforholdsmæssigt i et selvbetjeningsystem.

5. Helt kort:

- \*Jeg forsøgte at checke ind,
- \*appen godkendte swipet,
- \*kontrolløren observerede teknisk fejl,
- \*jeg kunne med rimelighed tro, at alt var i orden,
- \*og jeg har aldrig tidligere rejst uden gyldig billet.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Hermed følger vores kommentarer og bilag til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende. I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen uden billet i metroen udgør 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler: [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-26102025.ashx](#) afsnit 2.4 at kunden skal have gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

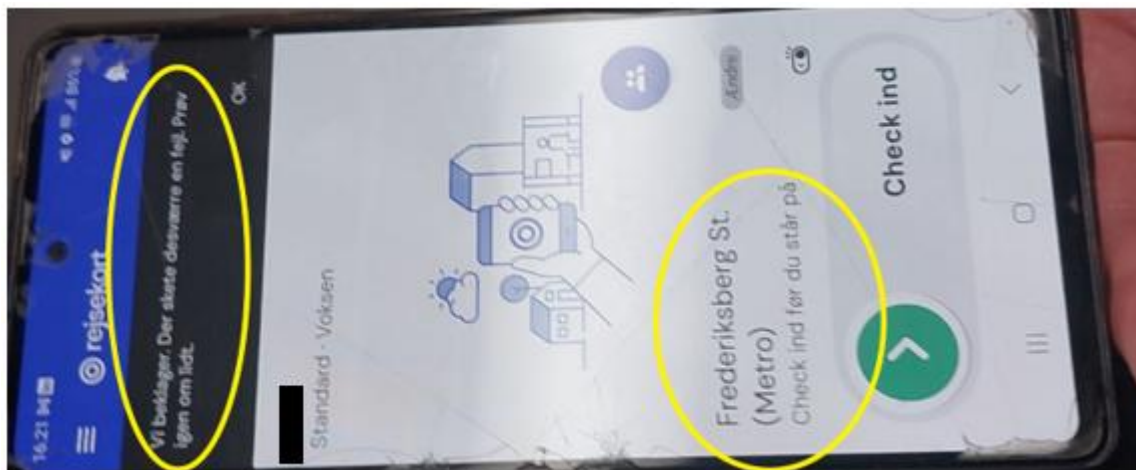
#### **2.4. Brug af rejsehjemmel**

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

I den aktuelle sag er klageren den 13-11-mødt af billetkontrol umiddelbart efter afgang fra Enghave Plads st. i retning mod København H, fordi der på kontroltidspunktet ikke kunne fremvises gyldig billet. Klageren viste på sin telefon, at hun havde forsøgt at swipe ind i rejsekortappen, men at der havde været en fejl og at hun derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel.

Da klageren ikke havde anden form for gyldig rejsehjemmel, blev der korrekt udskrevet en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

Stewarden noterede på den elektroniske afgift klagerens forklaring om at hun havde manglet netværk og tog desuden et foto af den fremviste telefon, se herunder.



Jf. tillæg til landsdækkende rejseregler vedr. brug af Rejsekort som App [Tillæg-til-Fælles-landsdækkende-rejseregler--Rejsekort-som-app.ashx](#) beskrives det:

### Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 2. september 2025

#### 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.

Vi har henvendt os til Rejsekort som App's BackOffice (Fairtiq) og forelagt dem klagerens forklaring. BackOffice har oplyst, at der ikke var nedbrud på Rejsekort som App-systemet den pågældende dato. Back Offices tekniske afdeling har desuden gennemgået klageren historik, og der er ikke registreret et check ind på Aksel Møllers Have st. den 13-11-2025. Ej heller et mislykket forsøg. Se udklipset for rejsehistorikken herunder:

|            |              |       |                                |
|------------|--------------|-------|--------------------------------|
| 15.11.2025 | DK-rejsekort | 18.13 | Aksel Møllers Have St. (Metro) |
|            |              | 18.16 | Nuucs Plads St. (Metro)        |
| 13.11.2025 | DK-rejsekort | 19.26 | Rådhuspladsen St. (Metro)      |
|            |              | 19.35 | Aksel Møllers Have St. (Metro) |
| 07.11.2025 | DK-rejsekort | 08.00 | Frederiksberg St. (Metro)      |
|            |              | 08.14 | Bella Center St. (Metro)       |
|            |              | 08.26 | Rådhuspladsen St. (Metro)      |

For at kunne benytte Rejsekort som App, skal man acceptere de vilkår der gør sig gældende for produktet. Klageren accepterede vilkårene den 4. september 2024 se herunder:

Kundeoplysninger [REDIGÉR](#)

Konto-id  
Fornavn  
Efternavn  
Fødselsdato



Regioner DK-rejsekort  
Sidst set 14.01.2026, 22:37 - Rejsekort 1.4.11 (android 13)  
vilkår accepteret den 04.09.2024 - (version 2024-07-10)  
Privatlivspolitik accepteret den 04.09.2024 - (version 2024-07-10)  
Status Aktiv

### 3.1. Check ind og check ud

Rejsekort-appen fungerer ved registrering af check ind og check ud. Din rejse starter, når du checker ind (ved at swipe knappen mod højre). Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobiltelefon, og billetten leveres i form af en QR-kode i appen, som kan vises ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, vises en fejlmeddelelse på din telefon. I det tilfælde skal du købe billet på anden vis, da du ellers vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol.

I vilkårenes afsnit 3.1 (se ovenfor) står der blandt andet "Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, vises en fejlmeddelelse på telefonen. I det tilfælde skal du købe billet på anden vis, da du ellers vil blive betragtes som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol.

Klageren oplyser, at hun startede sin rejse på Axel Møllers Have st. Derfor undrer det os, at det skærmbillede hun viste til stewarden angiver et forsøg på at checke ind/swipe ind på Frederiksberg st. hvilket er den første station efter Axel Møllers Have st. når man rejser med M3 mod Rådhuspladsen st. (se herunder). Da Rejsekort BackOffice har oplyst, at der ikke var systemfejl den pågældende dag skyldes fejlmeddelelsen på klagerens telefon sandsynligvis, at klageren ikke havde swipet ind inden hun steg ombord på toget på Axel Møllers Have st. men først forsøgte at gøre det mens toget var i drift.



Da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billettering, er kontrolafgiften pålagt med rette ligesom afgørelsen fra Metros Kundeserviceafdeling må anses for værende korrekt og vi fastholder derfor kravet om betaling af afgift nr. 01530884 på kr. 750,-"

### Til dette har klageren anført:

"Metro anfører, at der ikke er registreret et korrekt eller mislykket check-ind i BackOffice og konkluderer heraf, at der ikke er foretaget rettidigt check-ind.

Jeg har ikke gjort gældende, at der manglede netværksforbindelse. Tværtimod var min pointe, at appen accepterede swipe og efterfølgende returnerede en fejl. Den viste fejlmeddelelse er ikke offline-meddelelsen "Netværksproblem", men en fejlmeddelelse efter mislykket kommunikation med systemet. Sagen angår derfor ikke manglende netværk på min side, men en manglende registrering i systemet.

Metroens egen fotodokumentation viser følgende meddelelse:

"Vi beklager. Der skete desværre en fejl. Prøv igen om lidt."

Denne meddelelse fremkommer først efter en aktiv brugerhandling, som systemet ikke kan gennemføre. Offline-meddelelsen, der vises ved manglende netværk ("Netværksproblem"), forhindrer derimod gennemførelse af swipe. Skærbilledet dokumenterer således, at der blev foretaget et check-ind-forsøg, som systemet ikke kunne registrere.

At forsøget ikke fremgår af BackOffice-historikken dokumenterer alene, at systemet ikke har registreret handlingen. Det dokumenterer ikke, at handlingen ikke er foretaget.

Metro anfører endvidere, at skærbilledet viser Frederiksberg St. og udleder heraf, at check-ind først er forsøgt efter påstigning. Stationsangivelsen i appen bestemmes automatisk ud fra GPS- og netværksdata og dokumenterer ikke, hvornår swipe-handlingen blev initieret. Skærbilledet viser alene, at der blev foretaget et aktivt forsøg, som systemet ikke kunne gennemføre.

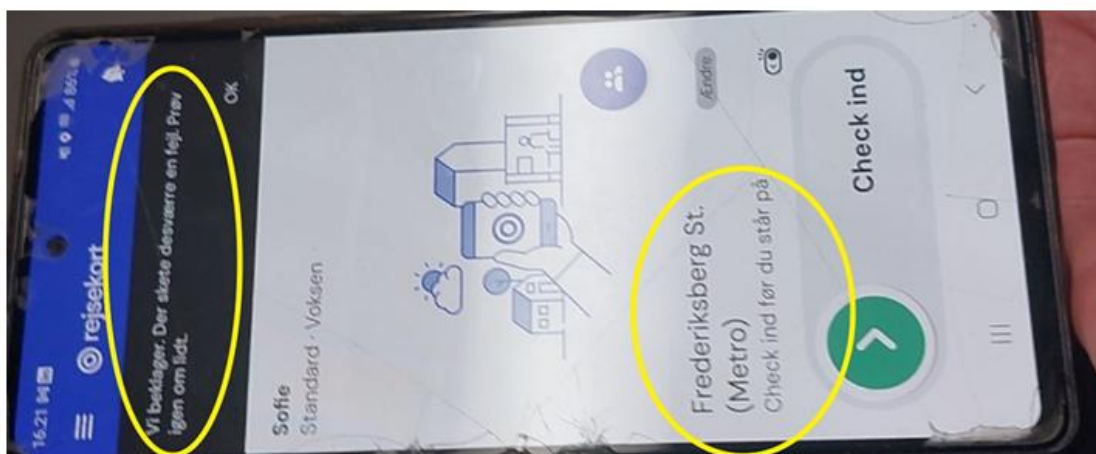
Sagen angår derfor, om manglende registrering i systemet kan lægges til grund som bevis for, at der ikke er foretaget rettidigt check-ind-forsøg.

Jeg fastholder på den baggrund min påstand om, at kontrolafgiften bør annulleres."

### Til dette har indklagede anført:

"Vi har gennemlæst klagerens replik og i den forbindelse ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Det essentielle i vores afgørelse er at klageren har været bekendt (oplyst via sin mobiltelefon som vist nedenfor) at et check ind ikke kunne gennemføres og er dermed steget ombord på metroen uden gyldig billet.



Kontrolafgiften er derfor korrekt udstedt i medfør af gældende rejseregler og specifikt ifølge brugervilkår afsnit 3.1 som ligeledes anført i Metros første svar på klagesagen.

### 3.1. Check ind og check ud

Rejsekort-appen fungerer ved registrering af check ind og check ud. Din rejse starter, når du checker ind (ved at swipe knappen mod højre). Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobiltelefon, og billetten leveres i form af en QR-kode i appen, som kan vises ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, vises en fejlmeddelelse på din telefon. I det tilfælde skal du købe billet på anden vis, da du ellers vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol.

Metro fastholder således kravet om betaling af kontrolafgift nr. 01530884 på kr. 750,-"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand