

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0527
- Klageren:** XX
Wien, Østrig
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende gyldig billet inden påstigning i Metroen.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun var i gang med at købe en mobilbillet, da hendes kæreste skubbede hende ind i Metroen.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med henvisning til, at klageren først købte sin mobilbillet efter påstigning i Metroen.
- 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. 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikrings-selskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER

Den 3. september 2025 steg klageren og hendes kæreste på Metroen på Vestamager St. mod Københavns Lufthavn.

Metroen ankom til Vestamager St. kl. 14:50:38 og afgik kl. 14:51:03.

Klageren modtog en kontrolafgift kl. 14:54:00.

Efterfølgende bestilte klageren en mobilbillet via DOT-appen. Betalingen blev gennemført kl. 14:54:44, og hun modtog billetten på sin telefon kl. 14:54:50.

Overfor Metro Service sendte klageren senere samme dag en klage. Heri anførte hun, at hendes kæreste forsigtigt havde skubbet hende ind i Metroen, mens hun var i færd med at færdiggøre billetkøbet i DOT-appen. De skulle nå et fly og havde travlt.

I mail af 15. december 2025 afviste Metro Service at annullere kontrolafgiften. Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

I sin klage til ankenævnet har klageren gjort gældende, at hun var i gang med at købe en mobilbillet, inden Metroen ankom, og at hun blev skubbet ind i Metroen af sin kæreste, inden købet af mobilbilletten blev gennemført. Af den årsag har klageren henvist til, at påstigningen ikke var frivillig.

Klageren har også gjort gældende, at behandlingen af hendes depression gjorde det vanskeligt for hende at håndtere købet af mobilbilletten.

Metroselskabet har overfor ankenævnet fastholdt afgørelsen med henvisning til, at klageren ikke var i besiddelse af en gyldig billet, da hun steg på Metroen. Det skyldes, at hun først modtog billetten kl. 14:54:50, som var over 3 minutter efter, at Metroen havde forladt Vestamager St.

At klageren havde travlt og i øvrigt var påvirket af en depression kan efter Metroselskabets opfattelse ikke føre til en anden afgørelse.

Derudover har Metro Service sendt nedennævnte data til nævnet.

Log fra kundens køb i billet-app:

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

BILLETTYPE: Zonebillet	PASSAGERTYPE: Voksen
STAMKORTNUMMER: IKKE OPLYST	STARTZONE: 1003
BILLETNUMMER: 2065409318V1	SLUTZONE: IKKE OPLYST
VARENUMMER: 30	ANTAL GYLDIGE ZONER: 4
BILLETSTATUS: Udløbet	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004
BILLET GYLDIG FRA: 03 Sep 2025 - 14:54:44	SØGEMETODE FRA: Min lokation (55619389, 12575298):
BILLET GYLDIG TIL: 03 Sep 2025 - 16:09:44	 Vestamager St. (Metro) (03)
PRIS: 24,00 kr.	SØGEMETODE TIL: Stop: CPH Lufthavn (04)

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	03 Sep 2025 - 14:54:25
● Gennemført	Betaling gennemført	03 Sep 2025 - 14:54:44
● Gennemført	Economy salg registreret	03 Sep 2025 - 14:54:45
● Gennemført	Salgskvittering sendt	03 Sep 2025 - 14:54:45
● Gennemført	Economy salg oprettet	03 Sep 2025 - 14:54:45
● Gennemført	EBK salg er oprettet	03 Sep 2025 - 14:54:45
● Gennemført	EBK salg er registeret	03 Sep 2025 - 14:54:45
● Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Sep 2025 - 14:54:50
● Gennemført	Billet åbnet	03 Sep 2025 - 14:54:50

Kontrollørens logning i PDA (udstyr):

```

<FeeDate>2025-09-03T14:54:00.0000000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Vestamager</StationFrom>
<StationTo>Årstad</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Modtaget efter påfåstigning</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>

```

Elektronisk logbog fra det omhandlede metro-tog:

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
037	3. september 2025 14:52:48	3	Departure	Ørestad	Vestamager
037	3. september 2025 14:52:45	2	Close Doors	Ørestad	Vestamager
037	3. september 2025 14:52:30	1	Open Doors	Ørestad	Vestamager
037	3. september 2025 14:52:28	0	Arrival	Ørestad	Vestamager
037	3. september 2025 14:51:03	3	Departure	Vestamager	Ørestad
037	3. september 2025 14:51:02	2	Close Doors	Vestamager	Ørestad
037	3. september 2025 14:50:39	1	Open Doors	Vestamager	Ørestad
037	3. september 2025 14:50:38	0	Arrival	Vestamager	Ørestad
037	3. september 2025 14:48:55	3	Departure	Ørestad	Bella Center
037	3. september 2025 14:48:54	2	Close Doors	Ørestad	Bella Center
037	3. september 2025 14:48:37	1	Open Doors	Ørestad	Bella Center
037	3. september 2025 14:48:37	0	Arrival	Ørestad	Bella Center
037	3. september 2025 14:47:20	3	Departure	Bella Center	Sundby
037	3. september 2025 14:47:18	2	Close Doors	Bella Center	Sundby
037	3. september 2025 14:47:02	1	Open Doors	Bella Center	Sundby
037	3. september 2025 14:47:01	0	Arrival	Bella Center	Sundby

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data og parternes oplysninger om hændelsesforløbet, lægger nævnet til grund, at klageren først købte sin mobilbillet efter, at hun var steget på Metroen.

At klageren skal have modtaget mobilletten på telefonen inden påstigning i Metroen er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og 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. Det af klageren anførte om, at hun var påvirket af sin depression, kan heller ikke føre til et andet resultat.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. 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. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel

konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

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