

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0072
Klageren:	XX på vegne af søsteren YY
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun checkede sin søster med ind på sit Rejsekort inden påstigning, men at søsteren blev pålagt en kontrolafgift til trods for dette Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Dorte 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 Metselskabet 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:

Den 17. januar 2026 rejste klageren og hendes søster med Metroen fra Nørreport Station i retning mod Flintholm Station.

Klageren checkede sit Rejsekort ind kl. 15:11:34, og der blev trukket en forudbetaling for én voksen. Klageren har oplyst, at hun efterfølgende forsøgte at checke sin søster ind på sit Rejsekort, da søsterens egne Rejsekort ikke virkede. Der blev imidlertid ikke trukket yderligere forudbetaling, og der var således alene registreret og betalt for én voksen.

Ved den efterfølgende billetkontrol i Metroen kunne søsteren ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg – vi, min søster og jeg klager over at min søster har fået en bøde – kontrolafgift i metroen d. 17 januar kl. 15.11 og kl.15.17. Jeg registrere mit rejsekort kl. 15.11 på Nørreport S. Da min søster ikke kan få sit kort til at virke, betaler jeg for min søster ved at bruge mit kort igen, på flere personer standeren og kortet registrere igen kl. er 15.17. I god tro tager vi Metroen mod Flintholm. Undervejs kommer der kontrol. Min søster viser sine rejsekort, her viser det sig at ingen af hendes kort virker, det vidste vi godt, da de ikke virkede ved standeren. Jeg fortæller at jeg har billetteret for min søster. Kontrolløren fortæller, at dette ikke er gyldigt, min søster skal bruge sit eget kort. Jeg fortæller igen, at jeg har trykket min søster ind på mit kort, da der var problem med hendes kort på Nørreport S. Dette accepterer kontrolløren ikke, trods de, t at han kan se at jeg har 2 indtryk på mit kort. Den anden kontrollør som er med kontrollere mit kort igen og kan godt se at jeg har lavet 2 indtryk på standeren hvilket kan se via tiden. Vi får så lov til at tage et billede af hans kontrol maskine, da hans kollega, som har givet min søster en bøde, ikke ønsker, at vi skal have et billede af mine kontrol billedet, fra hans kontrolpanel.

Vi har flere gange forsøgt at få annulleret bøde – kontrolafgiften, da vi ikke mener den er berettiget, da vi har betalt for rejsen.”

Indklagede anfører bl.a. følgende:

”I den konkrete sag blev klager og klagers søster mødt med billetkontrol den 17. januar 2026 kl. 15:24 i metroen efter afgang fra Lindevang station i retning mod Flintholm station. I kontrolsituationen fremviste klagers søster et rejsekort, der ikke var checket ind, og derfor ikke var gyldig rejsehjemmel. Idet klagers søster ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, udstedte vores steward derfor en kontrolafgift til hende på 750 kr. i overensstemmelse med gældende rejseregler.

Klager og klagers søster kontaktede herefter Metro Service og anmodede om at kontrolafgiften blev frafaldet med henvisning til, at de havde foretaget check ind for 2 rejsende på klagers rejsekort efter at have oplevet problemer med klagers søsters forskellige rejsekort.

Klager havde dog ikke checket ind for 2 rejsende på hendes rejsekort. Der var kun checket 1 – og betalt for – rejse for 1 Voksen.

Herunder indsættes udklip fra Rejsekorts Backoffice system, hvor det ses, at der på den pågældende rejse kun er betalt for 1 Voksen:

<div></div>	201	17-01-2026 15:11	Nørreport St.	15:32	Flintholm St.	-19,00	125,65
Aktivitet	Type	Dato / Tid			Sted		
495	Check ind	17-01-2026 15:11:34			Nørreport St.		
496	Check ind	17-01-2026 15:17:49			Nørreport St.		
496	Kontrolmærke	17-01-2026 15:22:45			Fasanvej St.		
496	Kontrolmærke	17-01-2026 15:22:51			Fasanvej St.		
496	Kontrolmærke	17-01-2026 15:30:04			Flintholm St.		
496	Kontrolmærke	17-01-2026 15:32:01			Fasanvej St.		
497	Check ud	17-01-2026 15:32:34			Flintholm St.		
Normalpris							
Betal for : Afstand				1 x Voksen 2 zoner		22,00	
Rabat							
Kl.		15:11				-4,40	
Tillæg							
Metro						1,40	
Total		Alle priser er i kr.					19,00

Vi har også indhentet klagers detaljerede rejse-registreringer fra Rejekort/Rejseplanens systemer den pågældende dag, og indsætter denne herunder:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget system dato/kl.	Rejskeperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.betalt	Forudbetaling
17-01-2026 15:32:34	17-01-2026 16:10:58	01-01-2026	Check ud	Check ud	308430 300 602 455 9	497	201	Flintholm St.	VAL_20802 - 138908	EasyTrip	125,65	6,00	-6,00	25,00
17-01-2026 15:32:01	17-01-2026 16:00:55	01-01-2026	Kontrolmærke	Kontrol	308430 300 602 455 9	496	201	Fasanvej St.	MARK_63551 - 09C029		0,00	0,00	0,00	0,00
17-01-2026 15:30:04	17-01-2026 16:08:31	01-01-2026	Kontrolmærke	Kontrol	308430 300 602 455 9	496	201	Flintholm St.	MARK_63556 - 09C02E		0,00	0,00	0,00	0,00
17-01-2026 15:22:51	17-01-2026 16:00:55	01-01-2026	Kontrolmærke	Kontrol	308430 300 602 455 9	496	201	Fasanvej St.	MARK_63551 - 09C029		0,00	0,00	0,00	0,00
17-01-2026 15:22:45	17-01-2026 16:00:55	01-01-2026	Kontrolmærke	Kontrol	308430 300 602 455 9	496	201	Fasanvej St.	MARK_63551 - 09C029		0,00	0,00	0,00	0,00
17-01-2026 15:17:49	17-01-2026 16:11:19	01-01-2026	Check ind	Check ind	308430 300 602 455 9	496	201	Nørreport St.	VAL_21050 - 13F664	EasyTrip	119,65	0,00	0,00	25,00
17-01-2026 15:11:34	17-01-2026 15:28:28	01-01-2026	Check ind	Check ind	308430 300 602 455 9	495	201	Nørreport St.	VAL_21038 - 138935	EasyTrip	119,65	-25,00	25,00	25,00

For nemheds skyld har vi indrammet klagers handlinger umiddelbart inden klager og klagers søster blev mødt med billetkontrol.

I den røde ramme ses at klager foretager et check ind på Nørreport station kl. 15:11:34. Der trækkes en forudbetaling på 25 kr. der gælder for 1 Voksen, og idet der er tale om en Rejekort Personligt, der tilhører klager, gælder det foretagne check ind for hende selv.

I den grønne ramme ses at der foretages et nyt check ind kl. 15:17:49 på en check ind ekstra stander, som klager oplyser, er den ekstra registrering af klagers søster. At der blev foretaget et nyt check ind, er dog ikke ensbetydende med, at der også checkes ind for flere rejsende. Foretager man et check ind på et rejsekort, der allerede er checket ind, vil man da også på kortlæserens skærm modtage beskeden 'Allerede checket ind'. Det ses da også, at der ikke foretages nogen yderligere forudbetaling for flere rejsende.

Hvis man ønsker at foretage check ind for flere rejsende udover sig selv, skal man benytte en dertil beregnet check ind ekstra-kortlæser, og følge den vejledning, der findes på standen. På alle check ind ekstra-kortlæsere på Metroens stationer kan man finde følgende vejledning, hvor der informeres om at check ind ekstra-funktionen skal aktiveres ved at trykke på '+', samt udførlig vejledning til hvordan ekstra rejsende tilføjes:

Sådan checker du flere ind

- Tryk på 
- Check rejsekort ind

- Vælg samtlige rejsende

   

Eksempel: Ovenfor er du og en medrejsende checket ind

Tilføj passagerer med 

Skift passagertype med 
- Check rejsekort ind

































Ligeledes findes der på www.rejsekort.dk følgende information om at medbringe flere rejsende på ét rejsekort, ligesom der er ligger både en grafisk guide og instruktionsvideoer til at foretage korrekt check ind ekstra:

Check flere med ind på ekstra-kortlæseren

På ekstra-kortlæseren kan du checke dig selv og medrejsende, din cykel eller din hund ind på dit Rejsekort. Kortlæseren er markeret med 'Ekstra' på toppen.

I kan rejse flere sammen på et Rejsekort Personligt, Rejsekort med pendler kombi, Rejsekort Flex, Rejsekort Erhverv og Rejsekort Anonymt.

Du aktiverer ekstra-funktionen – og tager andre med – ved at trykke på tasterne øverst på kortlæseren. Følg anvisningerne på skærmen for at sammensætte den gruppe, der skal rejse. Du kan både tilføje og fjerne kundetyper, f.eks. hvis du kun skal have en cykel med på et Rejsekort Flex.

→ **Guide: Hvordan man checker flere ind** .

→ **Videoguide: Check flere ind på kortlæser** .

→ **Videoguide: Check flere ind på Rejsekortautomat** .

Skal I skifte undervejs på rejsen, checker I bare ind som normalt. Indstillingen til gruppe annulleres ved check ud.

Vær opmærksom på, at:

- der skal være penge nok på kortet til at dække forudbetalingen for alle, der skal rejse.
- gruppen maksimalt kan bestå af tre kundetyper og 29 rejsende.
- alle i gruppen får tidsrabat, hvis I checker ind indenfor et af de tidsrum, rabatten gælder i, og indenfor et regionalt takstområde.
- dine medrejsende hverken får eller optjener mængderabat på rejsen.
- medrejsende unge og pensionister kun kan checkes ind som kundetypen 'Voksen'.

Du rejser alene igen, hvis du checker ud

Indstillingen til gruppe er midlertidig og slettes igen, når du checker ud. Det betyder, at du starter en ny rejse, når du checker ind efter at have checket ud med en gruppe, eller hvis du starter din rejse alene og tager flere med undervejs. Det er derfor ekstra vigtigt at du som gruppe kun checker ind, når du skal skifte transportmiddel og fortsat skal rejse – ellers vil kortet være indstillet til at du rejser alene.

Hvis du kun skal checke dig selv ind

Check ind ekstra-kortlæseren kan også bruges til kun at checke dig selv ind: Hold dit kort hen på Det Blå Punkt, til du ser et "OK" på skærmen og hører en to-tonet lyd – helt som på en almindelig check ind-kortlæser.

Klager henviser desuden til at have affotograferet informationer om klagers registrerede rejse på stewardens udstyr. På stewardens udstyr vises præcis de samme registreringer, som i de udklip, der er fremsendt ovenfor. Vi bestrider ikke, at klager har holdt hendes rejsekort op til en stander 2 gange inden rejsens

begyndelse, men at der foretages et check ind på et rejsekort, der allerede er checket ind, har ingen betydning for antallet af registrerede rejsende på det pågældende kort.

Da klager og klagers søster blev mødt med billetkontrol, var der altså kun foretaget korrekt check ind for én rejsende – klager selv – og søsteren havde ikke en gyldig billet, hvorfor afgiften blev pålagt korrekt og i overensstemmelse med gældende regler.

Til yderligere information kan oplyses, at vi har indhentet følgende information om klagers søsters 3 rejsekort fra Rejsekort/Rejseplanen A/S:

- Rejsekort med kortnummer 308430 300 184 399 5 er et Rejsekort Anonymt til kundetypen 'Voksen'. Rejsekortet havde på tidspunktet for billettering en saldo på 69,80 kr. Der kræves en forudbetaling på 70 kr. for at foretage check ind for 1 voksen på Rejsekort Anonymt, hvorfor rejsekortet ikke kunne benyttes inden det var blevet tanket op. Ved forsøg på check ind med dette rejsekort, ville klagers søster blive mødt med en fejllyd og beskeden 'Lav saldo' på kortlæserens skærm.
- Rejsekort med kortnummer 308430 202 968 169 2 er et Rejsekort Anonymt til kundetypen 'Voksen'. Rejsekortet er udløbet d. 17. oktober 2025, hvorfor det ikke længere kunne bruges til rejse. Klagerens søster ville ved forsøg på check ind blive mødt med en fejllyd og besked om at rejsekortet er ugyldigt.
- Rejsekort med kortnummer 308430 100 030 304 5 kunne ikke findes i Rejsekort/Rejseplanens systemer. Dette skyldes normalvis at rejsekortet er udløbet og har en sådan alder, at rejsehistorikken ikke længere gemmes. Rejsehistorikken gemmes i 13 måneder. Klagers søster ville også her blive mødt af en fejllyd og besked om at rejsekortet var ugyldigt.

Idet alle 3 rejsekort er anonyme, modtager kortholderen ikke varsel om rejsekortets udløb. Dette kan dog altid tjekkes ved at placere rejsekortet i en rejsekortautomat, der findes på alle stationer.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren og hendes søster er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort ved billetteringen skyldes en bevidst eller ubevidst handling, eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist etc. - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller gyldigt kort som kan fremvises på forlangende.

På baggrund af ovenstående anser vi således kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kr."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at klageren den 17. januar 2026 kl. 15:11:34 checkede sit Rejsekort ind på Nørreport Station, og at der herefter blev trukket en forudbetaling for én voksen.

Klageren har oplyst, at hun efterfølgende holdt sit Rejsekort op på en check ind ekstra-stander for at checke sin søster ind, idet søsterens egne Rejsekort ikke virkede. Det fremgår imidlertid af Rejsekort-historikken, at der ikke blev foretaget nogen yderligere forudbetaling for en ekstra rejsende. Der var således alene registreret og betalt for én voksen på klagerens Rejsekort.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke havde foretaget et gyldigt check ind for sin søster.

Da klagerens søster ved billetkontrollen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, var Metro Service derfor berettiget til at pålægge klageren kontrolafgiften på 750 kr.

Ankenævnet bemærker, at klagerens søsters egne Rejsekort efter det oplyste heller ikke kunne anvendes til rejsen.

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