

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0079
Klageren:	XX Luxembourg
Indklagede:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer:	21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ved en fejl glemte at checke ind i Rejsekort-appen, hvilket han ellers normalt husker Indklagede fastholder kontrolafgiften
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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, der er bosiddende i Luxembourg, blev den 21. januar 2026 kl. 11:29 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i Metroen efter afgang fra Rådhuspladsen st. i retning mod Nordhavn st., idet han ved kontrol ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Klageren har oplyst, at han opholdt sig i København i forbindelse med et tre ugers praktikophold, og at han generelt havde købt billetter og anvendt transportsystemet korrekt under sit ophold.

Han har anført, at den manglende billet på den pågældende rejse skyldtes en forglemmelse, og at der var tale om et enkeltstående forhold. Klageren har på den baggrund anmodet om, at kontrolafgiften frafaldes eller nedsættes.

Metro Service har oplyst, at klageren ved billetkontrol ikke kunne fremvise nogen form for gyldig rejsehjemmel, og at der derfor blev udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med gældende rejseregler.

Ifølge oplysninger fra Rejsekort-appen's BackOffice havde klageren ikke foretaget check-ind på tidspunktet for kontrollen, selv om han tidligere havde anvendt appen til køb af rejsehjemmel under sit ophold.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrol ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at det er passagerens eget ansvar inden påstigning at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises under rejsen.

Ankenævnet bemærker, at det forhold, at klageren tidligere har købt billetter, samt at den manglende billet skyldtes en forglemmelse, ikke kan føre til et andet resultat.

Da klageren ikke havde sikret sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og der heller ikke under kontrollen kunne forevises nogen form for gyldig billet, finder ankenævnet, at kontrolafgiften på 750 kr. til klageren blev 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 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 rejsebegrensninger 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:

"I am writing to formally appeal the fine issued to me during my stay in Copenhagen.

At the time of the incident, I was in Copenhagen for a short-term stay, undertaking a three-week internship.

I would like to emphasize that this incident does not reflect my usual behaviour. My purchase history on the transport app clearly shows that I have consistently paid for tickets and used the system correctly throughout my stay. As I made a genuine effort to comply with the rules and that this was an isolated and unintentional mistake.

I fully respect the importance of ticket control and public transport regulations, and I regret this oversight. Given my short-term visitor status, my consistent history of valid ticket purchases, and the fact that this was my first and only mistake, I kindly ask that you consider withdrawing or reducing the fine as a gesture of goodwill.

Thank you for taking the time to review my appeal. I appreciate your understanding and consideration, and I remain at your disposal should you require any further information."

Indklagede anfører følgende:

"Like all other public transport in the Greater Copenhagen area, the Metro operates as a self-service system, where it is the passenger's responsibility to ensure they are in possession of valid travel document that can be presented upon request before boarding any mode of transportation. In cases where a valid travel document cannot be presented, an inspection fee must be accepted, which for an adult on the Metro amounts to DKK 750. This fundamental rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area.

These rules are also outlined in the Joint National Travel Regulations, which can be read in full here: [The Joint National Travel Regulations](#). Furthermore, there are information boards and signs on all Metro

stations informing passengers that a valid ticket must be in their possession prior to boarding. See below for relevant excerpts:

2.4. Use of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's own responsibility to have a valid travel document upon boarding, including ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. When receiving the travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with the desired requirements.

2.7. Inspection fee

2.7.1. Validity of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or is broken.

In the specific case, complainant was met with ticket inspection on the Metro January 21, 2026, at 11:29 am after departure from Rådhuspladsen station heading towards Nordhavn station. Unfortunately, the complainant could not present any kind of travel document and was therefore issued an inspection fee in accordance with applicable regulations.

In his inquiries to Metro and to the Appeals Board, the complainant explains that it was his first time in Denmark and that he otherwise had valid tickets for all the trips he made during his 3-week visit to Copenhagen, and that it was due to an oversight that he had not swiped into Rejsekort app on the journey in question.

Rejsekort App's back office confirms that complainant used the app several times during January and February 2026, but also that complainant was not checked/swiped into the app at the time of ticket inspection

While we sincerely understand that this situation is unfortunate for the complainant, we want to treat all passengers equally. Consequently, we do not take into consideration whether the passenger has acted in good or bad faith, nor if the passenger intended to travel without a valid ticket. We only consider whether the passenger – prior to boarding – has ensured that they are in possession of a valid ticket which can be presented at any time on the journey.

We therefore maintain that the inspection fee has been imposed correctly and that the subsequent case processing is also in accordance with applicable regulations, and we maintain our demand for payment of the inspection fee no. 01536148 DKK 750,00.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand