

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0131
- Klageren:** XX  
Spanien
- 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 ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på Metroen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han påbegyndte sit check ind i Rejsekort-appen inden påstigning og havde en forventning om, at det ville blive registreret korrekt
- Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke var checket ind i Rejsekort-appen forud for sin påstigning
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Nikola Kiørboe  
Dorthe Thorup  
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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 750 kr., som klageren blev pålagt den 19. februar 2026 for manglende check ind inden påstigning på Metroen. Som rejsehjemmel anvendte klageren Rejsekort på app på sin telefon.

Fra Rejsekort.dk:

”

Start rejsen



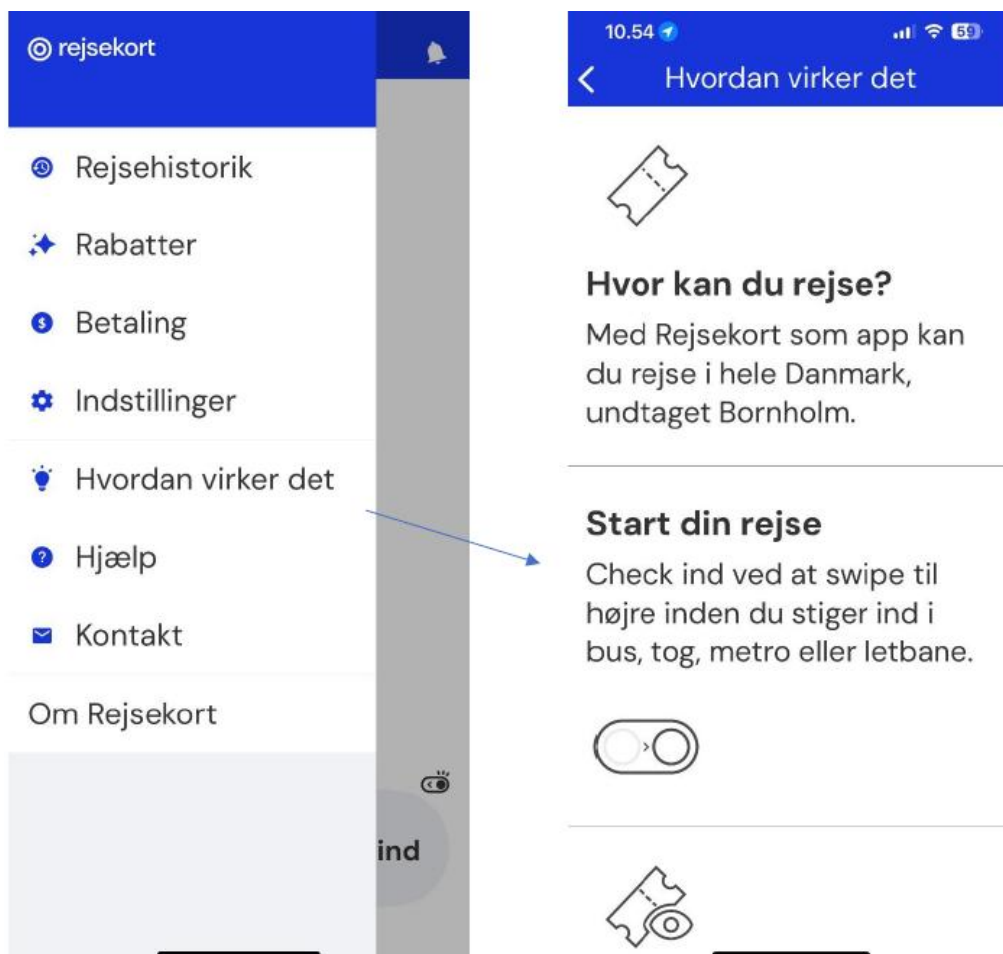
Når du står på stationen eller stoppestedet, skal du checke ind ved at swipe til højre. **Det er vigtigt, at du checker ind, før du stiger ombord.** Appen registrerer automatisk, om rejsen foregår med bus, tog, metro eller letbane.

”

Når man åbner appen for at checke ind, får man nedennævnte som det første skærbillede, hvor der står, at man skal checke ind, før man stiger ombord på transportmidlet:



Hvis man trykker på de tre hvide linjer øverst til højre, kommer følgende oversigt:



Når man trykker på "Hvordan virker det", popper billedet til højre op med information om at checke ind ved at swipe inden påstigning.

Klageren er bosiddende i Spanien og taler engelsk. Ovenstående information fra rejsekort.dk og i Rejsekort-appen er ligeledes tilgængelig på engelsk.

Klagerens rejse foregik med Metroen og klageren steg ombord på Rådhuspladsen st., som Metroen forlod kl. 11:49:25.

Kontrolløren steg på Metroen tre stop senere ved Marmorkirken st. og påbegyndte billetkontrollen kl. 11:53.

Klageren swipede sit check ind på Rejsekort-appen kl. 11:53:58.

Kontrolafgiften blev herefter udstedt med den begrundelse, at klageren ikke havde swipet sit check ind inden påstigning.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften og begrundede det med, at han havde forsøgt at checke ind i Rejsekort-appen inden påstigning, men at appen havde mistet forbindelsen. Da han efterfølgende mødte kontrolløren i Metroen, havde appen fortsat ikke nogen forbindelse og derfor kunne han ikke fremvise en gyldig billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det med, at klageren ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning.

Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, der også har været sendt til parterne:

Metroens log, der viser at toget afgik fra Rådhuspladsen st. kl. 11:49:25:

19/02/2026 11:49:25	024	Train Departure	Rådhuspladsen	Gammel Strand
19/02/2026 11:49:23	024	Platform Doors Closed	Rådhuspladsen	Gammel Strand
19/02/2026 11:49:23	024	Train Doors Closed	Rådhuspladsen	Gammel Strand
19/02/2026 11:49:06	024	Platform Doors Opening	Rådhuspladsen	Gammel Strand
19/02/2026 11:49:05	024	Train Doors Opening	Rådhuspladsen	Gammel Strand
19/02/2026 11:49:04	024	Train Arrival	Rådhuspladsen	Gammel Strand

Kontrollørens foto af klagerens Rejsekort-app, hvor check ind er angivet til kl. 11:53:58:



Kontrollørens notat fra kontrolsituationen:

#### Beskrivelse

Udenlandsk pax ingen gyldig rejsehjemmel. Jeg støder på pax under billettering i tog 24 midtvognen. Han checker ind foran mig under afgiftssituationen. Afgift udstedt. Vil klage over afgørelsen. Der står han kommer fra Rådhuspladsen, men han har stadig checked ind foran mig.  
Jeg befinder mig i toget Ca 11:52

Metros høring af Rejsekort & Rejseplanen A/S vedrørende fejl i klagerens Rejsekort-app:

## 2026.03.21\_Consultning BackOffice\_26-0131

SV: Høring ifm. ankesag



Rejsekort Fraud Management <[redacted]@rejsekort.dk>

Til [redacted]

Der er ikke registreret nogen systemforstyrrelser denne dato.

Kontoid: 6SCG8JDN

Kunden har ingen anden aktivitet end de 3 rejser KC kan se i portalen, dvs. ingen nulrejser.

Med venlig hilsen

[redacted]

Fraud Manager

Rejsekort & Rejseplan A/S

---

Fra: [redacted] <[redacted]@rejsekort.dk>

Sendt: 19. marts 2026 13:30

Til: Rejsekort Fraud Management <[redacted]@rejsekort.dk>

Emne: Høring ifm. ankesag

Hej Fraud

(ankesag 26-0131)

Kunde: 6SCG8JDN

Rejse nr. 6996ecde-d6a5-4000-8000-7fab00d973dc

Kunden har den 19-02-2026 rejse fra Rådhuspladsen st. med Metroen kl. 11:49 – men først checket ind på Appen på ovennævnte rejse kl. 11:53

Kunden angiver at der har været fejl på appen i det kunden mener at have forsøgt check ind før kl. 11:49 i et mislykket forsøg.

Kan I oplyse om der har været generelle fejl på systemet eller om der måtte være check ind forsøgt forud for kl. 11:49

Tak for hjælpen på forhånd.

Med venlig hilsen/Best regards

[redacted]

Customer Service Manager - Specialists

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at Metroen forlod Rådhuspladsen st. kl. 11:49:25.

Klageren swipede først sit check ind kl. 11:53:58.

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort på app skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Hvis passageren først swiper 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 swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren får øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Klagerens oplysninger om at have oplevet tekniske problemer med Rejsekort-appen kan ikke føre til et andet resultat, idet det jf. rejsereglerne påhvilede klageren at sikre sig korrekt check ind inden påstigning. Dertil bemærker ankenævnet, at der ikke har været registreret systemforstyrrelser på tidspunktet for klagerens rejse og endvidere ikke er registreret nogen aktivitet i klagerens app på det tidspunkt, hvor klageren oplyser at have forsøgt at checke ind.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed 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 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.

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](http://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](http://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.

”  
Fra [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk):  
”



## Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere →

# Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand