

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0132
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY Warszawa, Polen
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med billetkvittering i stedet for selve billetten
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes søn ved en fejl kun medtog kvitteringen og ikke billetten, og at hun efterfølgende har indsendt bankkvittering for billetkøb Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens søn blev den 23. februar 2026 kl. 06.36 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. efter at være steget på Metroen fra Rådhuspladsen mod lufthavnen uden at kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Klageren har oplyst, at hun kort forinden havde købt en billet til sønnens rejse, men at han ved en fejl medtog en kvittering fra billetautomaten i stedet for billetten.

Klageren har efterfølgende fremsendt dokumentation for betalingen og har gjort gældende, at der var tale om en utilsigtet fejl under tidspres og ikke et forsøg på at unddrage sig betaling.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Between 20 and 23 February, I stayed in Copenhagen with my two children: YY and ZZ and used the metro for all journeys. All tickets during our stay were purchased either by me or by my daughter. I am attaching complete documentation of all tickets and payment confirmations.

On 23 February, my daughter and I still had valid 24-hour tickets from 22 February. My son required a separate ticket for the trip to the airport. At approximately 06:35–06:40, I purchased his ticket, which is confirmed by the attached bank payment record.

Due to the early hour and time pressure, my son accidentally collected from the ticket machine a printout belonging to another passenger who had previously bought a ticket. We realised this only during the inspection. The correct ticket for his journey was fully paid for, but he was unable to present it because the wrong printout was retrieved from the machine.

The situation resulted from an unintentional mistake at the ticket machine, not from an attempt to travel without a valid ticket. I am providing complete evidence of the payment for the required ticket.

I respectfully request the cancellation of the inspection fee, as the fare for my son's journey was duly paid and can be fully documented.

Indklagede anfører bl.a. følgende:

" In this case, complainant's son was issued an inspection fee on the 23rd of February 2026 at 06:36 AM after departure from Rådhuspladsen station heading towards the airport.

In her inquiry to Metro, complainant wrote that she had purchased a ticket from the ticket machine at Havneholmen station intended for her son, but that her son mistakenly collected a ticket receipt instead of the printed ticket.

Consequently, when met with inspection, complainant's son presented a receipt, upon which it is printed that it is not a ticket, and our steward issued an inspection fee in accordance with applicable regulations:



When a customer purchases tickets in the ticket machines at the metro, these and the receipt (if chosen) are printed separately, and the light flashes in the 'drawer' into which the tickets/receipt fall until all documents are printed.

All details concerning the ticket, including number of passengers included and validity period, is printed on the front in both Danish and English. On the receipt it is clearly stated that it is not a ticket.

If the complainant's son or complainant herself had looked at the piece of paper he collected from the machine's drawer, they would have immediately realized that they had collected a receipt and not a ticket. Complainant has documented several ticket purchases and should therefore be fully aware of the layout and design of the tickets issued by the ticket machines placed at all Metro stations.

A ticket bought in a ticket vending machine is not personalized, and as such is only valid for the person who presents it at the time of ticketing. A non-personalized ticket can be used by anyone, regardless of who paid for it, and consequently we cannot accept subsequent presentation of these nor can we accept presentation of a bank statement.

We fully understand that it is a very unfortunate situation that the complainant and her son have found themselves in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not consider whether the act was done in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee or whether it is a child, a student, a pensioner, a tourist etc. - we only consider that it is the passenger's responsibility - before boarding - to be in possession of a valid ticket or travel document.

Based on the above, we maintain that the complainant's son did not show a valid ticket or travel document when met by inspection and due to this we consider the inspection fee to have been correctly issued and subsequently correctly maintained during case processing at customer service. Based upon this we uphold our claim of paying DKK 750,-.

Finally, we refer to previous comparable cases that were all decided in favour of the traffic company including, but not limited to, 24-0245 and 25-0377.

Til dette har klagere gjort gældende:

“I would respectfully ask the Appeal Board to carefully consider my explanation and complaint in light of the specific circumstances surrounding this case.

The situation occurred as a result of an unintentional mistake made by my child while we were in a rush on our way to the airport. The circumstances were particularly stressful and time-sensitive, which unfortunately led to an error that would not have happened under normal conditions. There was no intention whatsoever to evade payment or to misuse the transport system, as the ticket was in fact purchased and paid for, but my son mistakenly took the wrong printout from the ticket machine.

I would like to emphasize that this was a one-off incident caused by exceptional circumstances. As a regular and responsible user of public transport, I fully respect the rules and understand the importance of having a valid ticket. In this case, however, the mistake happened accidentally and without any intent to do wrong.

With reference to the transport company's response, I understand their general obligation to enforce ticketing rules. However, I kindly ask the Board to take into account the principle of proportionality and fairness, especially given the absence of intent and the involvement of a child. The rigid application of rules without consideration of such context may lead to a disproportionately severe outcome in this particular situation.

I would also like to highlight that the error was identified only because we were acting under time pressure, trying to reach the airport on time, which further supports that this was an exceptional and unintended mistake rather than negligence or misuse.

In light of the above, I kindly ask the Appeal Board to take a balanced and compassionate approach and to consider waiving or reducing the imposed fee.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren har oplyst, at sønnen ved en fejl kun medtog en kvittering fra billetautomaten i stedet for billetten.

Det beroede således på klagerens søns eget forhold, at han steg om bord på Metroen uden at være i besiddelse af en gyldig billet, og at han dermed ved den efterfølgende kontrol ikke kunne forevise andet end en kvittering.

En kvittering er ikke gyldig rejsehjemmel, jf. rejsereglernes pkt. 2.6. modsætningsvist, hvorefter kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel.

En efterfølgende indsendelse af sådanne dokumenter kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om passageren foreviste gyldig rejsehjemmel ved selve kontrollen.

Begrundelsen er den oplagte risiko for at omgå trafikvirksomhedernes mulighed for at sikre billetindtægter, hvis en passager, der ikke viser billet ved kontrollen, kan sende en upersonlig billet, der reelt kunne være blevet benyttet af tredjemand, ind efterfølgende og få annulleret kontrolafgiften. Det samme gør sig gældende for bankkvitteringer, der ikke kan knyttes til en specifik personlig billet.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn 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.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Forbrugerrepræsentanterne påpeger, at det er problematisk, at 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 og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer i den forbindelse til, at selskaberne udviser større konduite over for turister, der skal navigere i dette system”

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 skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

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 kunden er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

Nogle billettyper kan købes som Print Selv-billet. Print Selv-billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Billetten skal vises i sin helhed, og det skal være muligt at scanne koden på billetten.

Mobilprodukter vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov, eller ved at kunden giver telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved scanning (jævnfør afsnit 2.4.2) eller ved, at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager en kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet hører. Skærmen på den digitale enhed skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel. Kopier eller billeder af billetter og kort accepteres således ikke, undtagen kopi af Print Selv-billet.

En kunde der rejser på en rejsehjemmel med en personlig kundeprofil (f.eks. Rejsekort-appen) skal legitimere sig, hvis kontrolpersonalet beder om det, jævnfør afsnit 2.7.4.

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand