

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0159
Klageren:	XX 2700 Brønshøj
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun antog at have checket ind inden påstigning, men efterfølgende opdagede, at hun ikke var checket ind, mens hun var om bord på Metroen 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 2. september 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 rejste den 14. marts 2026 med Metroen fra Københavns Lufthavn Station mod Vanløse Station.

Ved billetkontrol efter togafgang fra Kastrup Station kunne kontrolløren konstatere, at klagerens Rejsekort-app var blevet checket ind kl. 20:41:02 ved Kastrup Station. Ifølge Metroens elektroniske dørlukningsrapport lukkede togets døre på Københavns Lufthavn Station kl. 20:39:54. Kontrolløren noterede på kontrolafgiften, at rejsehjemlen var modtaget efter påstigning, og udstedte derfor en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren gjorde efterfølgende indsigelse mod kontrolafgiften og oplyste, at hun inden påstigning havde været i den tro, at hun havde checket ind i Rejsekort-appen samtidig med sin mand. Under rejsen opdagede hun, at check ind ikke var gennemført, hvorefter hun straks foretog et nyt check ind. Hun har anført, at der må have været en fejl i appen, internetforbindelsen eller telefonen, og at hun ikke havde til hensigt at unddrage sig betaling.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Det handler sig om en kontrolafgift, jeg har modtaget den 14 marts, hvor en forvirrende situation sket uden at ved hvad er præcis sket da det viste sig at Check-ind gik ikke helt igennem i kastrup Station.

Jeg opdagede fejlen og checkede ind med det samme fordi jeg kunne åbne billetten. Dvc. At jeg gennemførte check-ind på tidspunktet jeg opdagede fejlen.kontrollen kommer efter og scanned min billet og min mands billet, fordi han var sammen med mig på rejsen.

kontrølleren lægge opmærksomhed til en rød advarsel på billetet og udstedet en bøde.

Det, der generede mig mest, var, at kontrolløren anklagede mig for at snyde, selvom jeg havde en gyldig billet i det øjeblik, han scannede den. Det var meget pinligt for mig foran de andre passagerer.

Min mand forklarede ham, at hvis der havde været et forsøg på snyd, ville vi begge have gjort det, men der var ingen intention om at snyde.

Jeg var i den tro, at jeg var checket ind.

Jeg vil gerne understrege, at der ikke var tale om bevidst unddragelse af betaling, men en fejl i processen, som jeg reagerede på med det samme, da jeg blev opmærksom på den.

Jeg mener derfor, at jeg har handlet i god tro, og der var ikke med vilje at snyder systemet, fordi jeg er en kvinde på 55 år og snart bliver 56 og min mand er 58 år.

Jeg arbejder hos en Ambassade siden 20 år, og metro selskabet kan se at jeg købte altid månedlige billetter digitalt for daglig arbejde og at jeg bruger rejsekort- app og har aldrig fået en bøde, heller ikke i metro, tog eller bussen.

Jeg vil oplyser at min rejse fra lufthavnen til min adresse på Brønshøj kræver at tag metro og bagefter S-tog og endelig bus nr. 200S.

Jeg vil også oplyser at jeg og min mand var sammen på kort rejse og vi checkede ind sammen i kastrup før stigning på metroen, og hvis der er en overvågning kamera tæt på metrodøren kan man se at jeg har åbnet min rejsekort appen og checked in sammen med min mand.”

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"I den konkrete sag blev klageren den 14.03.2026 Kl. 20:43 i metroen efter togafgang fra Kastrup st. i retning mod Vanløse st. mødt af billetkontrol.

Da klageren ikke kunne vise nogen form for gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

Stewarden har noteret på afgiften: "modtaget efter påstigning" og rejsestart Københavns Lufthavn.

Af klagerens profil i Fairtiq (BackOffice) fremgår følgende for den aktuelle rejse – at swipe ind er foretaget kl. 20.41.02 ved Kastrup st. (første station efter Københavns Lufthavn.)

Håndtering

REDIGER REJSE GENBEREGN PRISEN KORRI MA

☐ Denne rute blev korrekt udregnet ?

14.03.2026

☐ Skjul tidslinjebegivenheder
☒ Vis stationsoplysninger

20.41.02 00:00:00 ← Check ind

M2

Time	Station
00:00:07	0 Kastrup St. (Metro)
00:01:27	1 Femøren St. (Metro)
00:04:10	2 Amager Strand St. (Me
00:04:49	3 Øresund St. (Metro)
00:06:46	4 Lergravsparken St. (Me
00:08:16	5 Amagerbro St. (Metro)
00:10:16	6 Christianshavn St. (Me
00:11:46	7 Kongens Nytorv St. (Me
00:13:31	8 Nørreport St. (Metro)

Rejse-id 69b5c920-1bdb-4000-8000-d1ecac4a7ec6 **Rejsepris** 31,80 kr.

Afgangssted Kastrup St. (Metro) 20.41 **Faktureret omkostning** 31,80 kr.

Ankomststed Nørre Gymnasium (Mørkhøjvej) 21.46 **Redigeret omkostning** -

Enhed samsung SM-G991B ?

Finansielle data

Faktura ID 69b5c920-dabc-4000-8000

Medrejsende

Medrejsende

DK-rejsekort

For god ordens skyld vises her strækningsskorte og Københavns Lufthavn og Kastrup er indrammet med rødt



Alle Metros tog er udstyret med en elektronisk logbog som registrerer alle togets bevægelser.

Af dørlukningsrapporten for tog 30, hvori klageren er mødt af billetkontrol, fremgår jf. nedenstående at togets døre på Københavns Lufthavn st. er lukket kl. 20:39:54

Vehicles

Messages

Stations

Export

	VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
▶	030	14. marts 2026 20:39:54	3	Departure	Lufthavnen	
	030	14. marts 2026 20:39:54	2	Close Doors	Lufthavnen	
	030	14. marts 2026 20:36:07	1	Open Doors	Lufthavnen	
	030	14. marts 2026 20:36:06	0	Arrival	Lufthavnen	

Klageren oplyser i sin henvendelse at hun er af den opfattelse at hun ca. 4 minutter før togafgang på Københavns Lufthavn st. har foretaget et swipe ind, da hun rejste med sin mand som har en gyldig billet 4 minutter før togafgang og at klageren og dennes mand swiped samtidig og modtog sin egen billet umiddelbart i forlængelse af swipe ind. Klageren mener at der må have været fejl i internetforbindelse eller system som er udslagsgivende i at klageren modsat sin mand ikke modtog en billet / QR-kode.

Da klageren oplyser at den medrejsendes check-ind er sket og gennemført uproblematisk, at der ikke er registreret uregelmæssigheder i systemerne lægge til grund, at den manglende gyldig rejsehjemmel med overvejende skyldes en fejlhåndtering af klageren eller en teknisk udfordring i klagerens telefon og klageren dermed ikke har sikret sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning, på trods af at der ifølge klagerens egen oplysning har været ca. 4 minutter inden ombordstigning til at verificere et gennemført check-in / modtaget QR-kode

Kontrolafgiften må derfor anses udstedt med rette efter gældende rejseregler ligesom den efterfølgende sagsbehandling må anses for værende korrekt.

Selvom vi godt kan se det ærgerlige i kundens situation og vi ikke betvivler at hændelsen er utilsigtet, så ønsker vi at behandle alle kunder ens og har derfor med afsæt i det bestående ikke grundlag for at tilbyde frafald af kontrolafgiften.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg synes, at dette er en meget urimelig og uretfærdig situation, og jeg er uenig i den vurdering, der er lagt til grund.

Jeg checkede ind sammen med min mand inden vi steg på metroen ved Københavns Lufthavn. Kort efter opdagede jeg, at mit check-ind ikke var gået igennem, og jeg forsøgte derfor straks igen. Jeg havde en gyldig billet, inden kontrolløren nåede hen til mig.

Kontrolløren scannede min billet og gik videre, men kom derefter tilbage, fordi appen blinkede rødt. Appen blinker normalt rødt i de første 3 minutter efter check-ind, hvilket jeg oplever til dagligt. Jeg forklarede derfor, at jeg var steget på ved Københavns Lufthavn. Hvis jeg havde ønsket at snyde, kunne jeg have sagt, at jeg var steget på ved Kastrup Station, så tidspunktet passede. Det gjorde jeg ikke. Jeg har været ærlig hele vejen og handlet i god tro.

Hvis jeg havde haft intention om at rejse uden billet, havde jeg også haft mulighed for at undgå kontrollen, da jeg så kontrolløren. Det gjorde jeg ikke.

Det kan ikke være rimeligt, at jeg stilles til ansvar for, at appen eller min telefon ikke registrerer check-ind korrekt med det samme. Fejl kan ske, vi er mennesker. Jeg synes ikke at der tages hensyn til den konkrete situation.

Min situation er ikke sammenlignelig med en person, der bevidst undlader at købe billet. Jeg forsøgte aktivt at købe billet inden påstigning og reagerede straks, da jeg opdagede fejlen.

På den baggrund fastholder jeg min klage og mener, at kontrolafgiften bør fjernes eller som minimum nedsættes.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger efter oplysningerne fra Rejsekort-appens backoffice og Metroens elektroniske dørlukningsrapport til grund, at klagerens check ind i Rejsekort-appen først blev gennemført kl. 20:41:02, efter at toget havde forladt Københavns Lufthavn Station, hvor dørene lukkede kl. 20:39:54.

Det forhold, at klageren troede, at hun havde checket ind inden påstigning, og først under rejsen opdagede, at check ind ikke var gennemført, kan ikke føre til et andet resultat. Det samme gælder klagerens oplysninger om, at den manglende registrering kan skyldes en fejl i appen, telefonen eller internetforbindelsen. Ankenævnet bemærker herved, at det jf. rejsereglerne påhviler passageren at sikre sig, at check ind er gennemført, inden der stiges på transportmidlet.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for 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