

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0193
Klageren:	XX 2720 Vanløse
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 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 grundet en netværksfejl blev checket ud af Rejsekort-appen automatisk Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren checkede ind i Rejsekort-appen efter 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 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren anvendte den 8. marts 2026 Rejsekort-appen ved en rejse med Metroen fra Flintholm st. til Vestamager st. Klageren checkede ikke ud efter ankomst til Vestamager st., da han kun skulle foretage et kort ophold i nærheden af stationen. Herefter steg han igen på Metroen for at rejse til Bella Center st. og havde en forventning om, at han fortsat ville være checket ind i Rejsekort-appen.

Ifølge data fra Rejsekort-appen ankom klageren til Vestamager st. kl. 09:47 og klagerens rejse blev automatisk afsluttet kl. 10:11. Klageren har gjort gældende, at dette skyldtes en kortvarig netværksfejl på hans telefon, mens Metroselskabet har anført, at check ud skete som følge af appens funktion "Smart check ud".

Klageren steg herefter ombord på Metroen på Vestamager st. Ifølge Metroens log lukkede togets døre kl. 10:19:47. Ved billetkontrol umiddelbart efter afgang blev det konstateret, at klageren først checkede ind i Rejsekort-appen kl. 10:21:08. Da klageren ikke var checket ind inden påstigning, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg skriver for at klage over en kontrolafgift, som jeg modtog den 3. marts 2026 i et Metrotog – til trods for, at jeg havde gjort mit for at have gyldig rejsehjemmel.

Den pågældende dag rejste jeg med Metroen fra Flintholm (kl. 9.24) til Vestamager sammen med min kæreste. Vi brugte begge Rejsekort-appen til at betale for rejsen, men kun jeg fik en afgift. Vi skulle foretage et kort ophold nær Vestamager og derefter tage Metroen videre til Bella Center. Derfor valgte vi ikke at tjekke ud på Vestamager. På vej tilbage mod stationen bliver min rejse imidlertid automatisk tjekket ud, mens min mobil ligger i jakkelommen. Dette sker ikke for min kæreste.

Kort efter springer vi om bord i metrotoget, der netop ankommer, hvor der er kontrol. Da jeg åbner Rejsekort-appen, vises kortvarigt beskeden *"Netværksfejl"*, hvorefter appen går over til muligheden for at tjekke ind. I panik tjekker jeg ind, men kontrolløren ser det og udsteder en afgift, fordi jeg tjekkede ind i toget og ikke inden påstigning. Min kæreste får ingen bøde, da hun fortsat er registreret som tjekket ind.

Jeg har efterfølgende klaget til Metroselskabet, da jeg havde gyldig rejsehjemmel – præcis som min kæreste. Efter dialog med Rejsekort fastholder Metroselskabet dog afgørelsen med den begrundelse, at det er mit eget ansvar, at appen automatisk tjekkede ud.

Jeg kan dokumentere, at udtjekningen skyldtes en kortvarig netværksfejl, hvor min mobil mistede forbindelsen til mobiludbyderen i nogle sekunder. Jeg bruger to SIM-kort, som automatisk skifter mellem hinanden ved udfald. Da min kæreste har samme teleselskab, som mit andet simkort og ikke oplevede fejl, tyder alt på, at udfordringen skyldtes dette korte netværksskift, hvor data nok har været afbrudt i et sekund.

I svaret fra Rejsekort står der, at "det er kundens ansvar at sikre, at der er netværk under hele rejsen", samt at "når Rejsekort-appen mister adgang til data og/eller GPS, vil den automatisk tjekke ud [...]. Det er ikke en fejl i appen".

Jeg finder denne begrundelse urimelig. Det er umuligt som kunde at sikre stabil netværks- og GPS-

forbindelse under hele rejsen. Jeg har ingen kontrol over mine teleselskabers udfald eller over, hvordan internationale GPS-systemer fungerer. Det betyder reelt, at jeg kan blive pålagt en afgift for forhold, jeg ikke kan påvirke. For mig er det et tilfældighedsprincip i, hvem der kan få afgifter. Metroselskabet vil ikke behandle dette svar fra Rejsekort, men henviser til dette nævn.

Kan Metroselskabet fx udstede afgifter til alle TDC-kunder i et tog, hvis der opstår landsdækkende netværksnedbrud – som fx det, der ramte TDC i november 2024? Eller til kunder i områder med svag mobil-dækning? Det er urimeligt, at tilfældige tekniske udfald skal afgøre, om en kunde bliver pålagt en afgift.

Desuden skriver Metroselskabet, at jeg burde have tjekket ind før påstigning. I mit tilfælde skete netværksudfaldet kun få hundrede meter fra Vestamager station. Det kunne lige så godt være sket sekunder efter, at dørene lukkede i metrotoget.

Samtidig bør prisen for en tur heller ikke være tilfældig. Jeg oplever det som urimeligt, at jeg skal betale dobbelt for den samme rejse, som min kæreste betalte 19 kr. for, fordi jeg har et teleselskab med udfordringer i netværket.

Jeg har gjort alt, hvad jeg kan, for at sikre gyldig rejsehjemmel, men jeg har ingen indflydelse på tekniske forhold som netværks- og GPS-forbindelse. Jeg mener derfor, at kontrolafgiften bør bortfalde.

Jeg håber også, at nævnet indstiller til, at tilfældigheder udenfor kundens kontrol ikke må afgøre rejsepris og afgifter.

Både jeg og min kæreste kontrollerer nu konstant vores rejsekortapp, fordi vi nu ved, at vi kan blive tjekke ud på et hvilket som helst tidspunkt under en rejse. Min kæreste har en så begrænset indtægt, at hun overvejer Basiskortet, da en kontrolafgift vil skulle tage fra hendes madbudget.

Til sidst håber jeg, at nævnet vil tage med i sin afgørelse, at Rejsekortet tilsyneladende godt kender og forstår til problemet, og Metroselskabet vil ikke tage dette med i en afgørelse og henviser til nævnet. Rejsekortet skriver: "Vi er dog meget opmærksomme på, at dette kan opleves som en ulempe, og vi arbejder løbende på at forbedre appens funktionalitet, så den bliver mere robust over for netværksproblemer. Din feedback er derfor meget værdifuld, og jeg vil sørge for, at den bliver delt med vores udviklingsteam". En kontrolafgift på kr. 750 er ikke en ulempe. Man kan godt føle, at jeg betaler for udviklingen af digitale betalingssystemer til den offentlige transport med min afgift."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"I den konkrete sag blev klageren den 08.03.2026 kl. 10:22 i metroen umiddelbart efter togafgang fra Vestamager i retning mod Bella Center mødt af billetkontrol. Klageren fremviste på sin telefon en billet købt i Rejsekort som App. Imidlertid er klageren swipet ind i App'en efter togafgang.

Da klageren ikke havde anden form for gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

Stewarden har noteret på afgiften, at klageren swipede ind på App'en lige foran stewarden i toget.

Stewarden tog yderligere et foto af den fremviste telefon hvoraf det fremgår at check ind er sket kl. 10.21.08

Se herunder.



Af førnævnte rejseregler fremgår følgende blandt andet:

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

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Af de brugervilkår som man accepterer ved brug af vilkår [200226-Vilkaar-for-Rejsekort_appen.ashx](#) – klageren har accepteret disse vilkår 07.09.2024

Kundeoplysninger [REDIGÉR](#)

Konto-id
Fornavn
Efternavn
Fødselsdato
Registreret siden
Telefonnummer
E-mail



Regioner DK-rejsekort
Sidst set 13.04.2026, 10.58 - Rejsekort 1.6.0 (android 16)
Vilkår accepteret den 07.09.2024 - (version 2024-07-10)
Privatlivspolitik accepteret den 07.09.2024 - (version 2024-07-10)
Status Aktiv
Betalingsmiddel Personlig (2) :

[+ TILFØJ BETALINGSMETODE](#)

Fremgår det under afsnit 8

8. Smart check ud

Med funktionen "Smart check ud" er det muligt for Rejsekort-appen at udføre check ud automatisk under visse betingelser:

Du skal selv aktivere "Smart check ud" i appen. Hvis funktionen er aktiveret, modtager du en notifikation på din telefon, så snart appen registrerer, at din rejse med kollektiv transport med overvejende sandsynlighed er afsluttet. Meddelelsen indeholder en timer, som tæller ned fra 5 minutter.

Timeren viser den resterende tid, indtil du automatisk checkes ud. Du kan afbryde timeren manuelt, hvis du vil fortsætte din rejse med kollektiv transport. Hvis du ikke afbryder timeren manuelt, bliver du automatisk checket ud, når tiden er gået. Dermed afsluttes din rejse, og rejsens pris beregnes.

Af brugervilkår afsnit 5.3 beskrives en billet købt i Rejsekort som App's gyldighed.

5.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort-appen starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud, og du kan ikke fortryde et check ud.

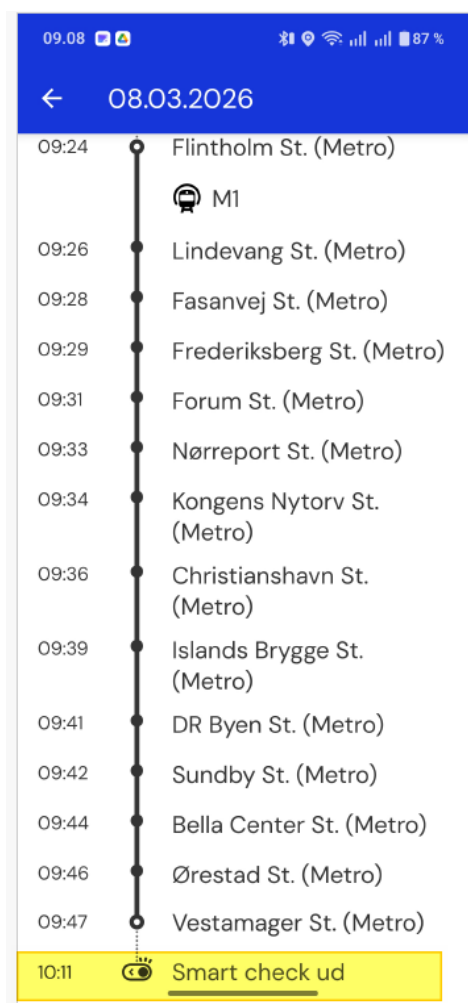
Klageren oplyser i sin henvendelse at have tekniske problemer med sin telefon og beskriver som fremhævet

Omkring kl 10:20 tager jeg Metroen igen med min kæreste. Kl 10:21 tager vi begge vores mobil med rejsekortappen frem for kontrol, og på min står der "netværksfejl" et kort sekundt, hvor efter den går til tjek ind-skærmen. Jeg har aldrig rejst uden billet, så i panik tjekker jeg ind. Jeres kontrollør ser nok dette og efter godkendelse af min kærestes gyldige billet, får jeg en kontrolafgift. Denne afgift anerkender jeg ikke og ønsker at klage over den. Jeg har også klaget til Rejsekortet, da fejlen er i deres system, men de mener, at jeg har dokumentation nok til også at sende denne klage.

Det fremgår af klagerens rejsehistorik fra BackOffice som anført nedenfor, at klageren er ankommet til Vestamager st. kl. 09:47.

Kl. 10:05 sendes en push-meddelelse til klageren som det fremgår af nedenstående aktivitetslog fra BackOffice og kl. 10:11 afsluttes og afregnes rejsen.

	Prissat rejse	08.03.2026, 10.11	Flintholm St. (Metro) – Vestamager St. (Metro): 19,00 kr.
	Lydløs push-meddelelse	08.03.2026, 10.05	be_out



Det skete Smart check ud kl. 10:11 er derfor sket i henhold til de brugervilkår som klageren ved ibrugtagningen af App'en har accepteret. Dermed slutter gyldigheden af det billetten fra den forudgående Rejse. Kl. 10:11 og klageren er dermed steget ombord på tog 19 hvor dørene er lukket kl. 10:19:47 uden at være i besiddelse af gyldig billet.

Af klagerens egen beskrivelse må man udlede at klageren er steget ombord på tog 19 på Vestamager på returrejsen mod Bella Center uden at tilsikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Som det fremgår stewardens foto i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgiften foto af klagerens mobiltelefon swiped klageren ind i App'en kl. **10:21.08**.

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

Klageren rejste med tog nr. 19 hvor det fremgår af nedenstående at togets døre er lukket kl. 10:19:47 fra Vestamager st.

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
019	8. marts 2026 10:23:34	3	Departure	Bella Center	Ørestad
019	8. marts 2026 10:23:33	2	Close Doors	Bella Center	Ørestad
019	8. marts 2026 10:23:15	1	Open Doors	Bella Center	Ørestad
019	8. marts 2026 10:23:14	0	Arrival	Bella Center	Ørestad
019	8. marts 2026 10:21:57	3	Departure	Ørestad	Vestamager
019	8. marts 2026 10:21:56	2	Close Doors	Ørestad	Vestamager
019	8. marts 2026 10:21:39	1	Open Doors	Ørestad	Vestamager
019	8. marts 2026 10:21:38	0	Arrival	Ørestad	Vestamager
019	8. marts 2026 10:19:48	3	Departure	Vestamager	Ørestad
019	8. marts 2026 10:19:47	2	Close Doors	Vestamager	Ørestad
019	8. marts 2026 10:18:52	1	Open Doors	Vestamager	Ørestad
019	8. marts 2026 10:18:52	0	Arrival	Vestamager	Ørestad
019	8. marts 2026 10:16:55	3	Departure	Ørestad	Bella Center
019	8. marts 2026 10:16:54	2	Close Doors	Ørestad	Bella Center
019	8. marts 2026 10:16:21	1	Open Doors	Ørestad	Bella Center
019	8. marts 2026 10:16:21	0	Arrival	Ørestad	Bella Center
019	8. marts 2026 10:14:37	3	Departure	Bella Center	Sundby
019	8. marts 2026 10:14:35	2	Close Doors	Bella Center	Sundby
019	8. marts 2026 10:14:18	1	Open Doors	Bella Center	Sundby
019	8. marts 2026 10:14:17	0	Arrival	Bella Center	Sundby

Ifølge rejsereglerne skal man have gyldig rejsehjemmel inden man stiger ombord på transportmidlet. Hvis man ikke har det, er det for så vidt underordnet, hvor hurtigt efter påstigning anskaffelsen af gyldig rejsehjemmel er sket.

Det er yderligere som beskrevet ovenfor i gældende fælles landsdækkende rejseregler altid kundens ansvar, at dennes mobilenhed til brug af app'en er funktionsdygtig.

Uagtet at klageren er af den overbevisning at hvis blot han har betalt for rejsen hvad den måtte koste, så er det hævet over enhver tvivl, at klageren utilsigtet eller ej ikke overholdt rejsereglerne og sikrede sig gyldig billet inden ombordstigning på Vestamager st., hvilket ikke er tilstrækkeligt.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der først anskaffes rejsehjemmel undervejs på rejsen og/eller ved møde med billetkontrol

Kontrolafgiften er med ovenstående i betragtning udstedt i henhold til de gældende rejseregler og den efterfølgende fastholdelse i sagsbehandlingen anses for værende korrekt.

Metro fastholder dermed kravet om betaling af afgift nr. 01522714 på kr. 750,-"

Til dette har klageren gjort gældende:

"Jeg er ikke uenig i meget af YYs svar. Vi er bl.a. helt enige om, at hvis hans beskrivelse af forløbet er korrekt, så skal jeg have en kontrolafgift.

Vi er bare ikke enige om selve forløbet. YY forholder sig til funktionen "Smart check ud". Jeg forholder mig til den forklaring fra Rejsekort (af 18. marts 2026), som er givet efter fremsendelse af dokumentation, og som er angivet i min klage samt vedhæftet denne mail.

Hvis vi går til sagens kerne, er jeg og YY enige om, at der sker et automatisk tjek ud af min billet i Rejsekort-appen kl. 10.11. YY påstår, at dette skyldes funktionen "Smart check ud", som sætter en timer på 5 minutter og derefter automatisk tjekker ud. Dette giver dog ikke meget mening.

Hvis jeg blev tjekket ud efter en timer på 5 minutter før kl. 10.11, skulle den være startet omkring kl. 10.05 eller 10.06. Det er 18-19 minutter efter, at jeg ankom til Vestamager st. jf. YYs egen dokumentation og gået omkring 750 m væk. Jeg ved ikke, om YY selv anvender Rejsekort-appen, men i givet fald ville han vide, at appen ikke venter næsten 20 minutter med at spørge, om rejsen er afsluttet, og dermed igangsætte en timer. Han skriver også, at hvis jeg havde forlænget rejsen, ville timeren blive annulleret, så det er heller ikke en god forklaring på de næsten 20 minutter.

Rejsekort og jeg (som beskrevet i min oprindelige klage og vedhæftet denne mail) er enige om, at det automatiske tjek ud skete på grund af en netværksfejl på min mobil kl. 10.11. Se vedhæftede dokumentation. Det skete præcis på tidspunktet for det automatiske tjek ud, som ifølge Rejsekort er en systemfunktion i appen. Af samme grund viste min Rejsekort-app "Netværksfejl" i et kort øjeblik, da jeg åbnede appen i metroen.

YY forholder sig desværre ikke til mailen fra Rejsekort, selvom hele min klage er baseret på dette svar. Det er problematisk, da det forvrider sagen. Hvis det afgørende tjek ud skyldes "Smart check ud", er vi som sagt enige om, at jeg bør have en kontrolafgift for at have aktiveret en funktion, som frem til nu aldrig har tjekket mig ud – på trods af mange ophold på mere end 5 minutter ved stationer, i nærheden af stationer eller mens jeg har ventet på en bus.

Jeg ønsker derfor, at nævnet vurderer den reelle årsag til det automatiske tjek ud – nemlig en netværksfejl, som både Rejsekort og jeg er enige om. Er det virkelig kundens ansvar at sikre, at teleudbyderen (i mit tilfælde 3) ikke har udfald på netværket, og/eller at lokationstjenester som f.eks. det amerikanske GPS aldrig svigter? Eller er det noget, Rejsekort bør sikre ved at gøre deres app modstandsdygtig over for korte nedbrud, som de selv nævner som et udviklingsønske i deres mail? Med mine bemærkninger ønsker jeg at henlede YYs opmærksomhed på svaret fra Rejsekort af 18. marts 2026 samt min bugreport, som tydeligt viser en netværksfejl præcis kl. 10.11.

Til dette svar vedhæfter jeg:

- Svaret fra Rejsekort af 18. marts 2026, efter fremsendelse af nedenstående dokumentation
- Udskrift fra min bugreport, som viser netværksfejlen præcis kl. 10.11 den 8. marts 2026 - se de gule markeringer: Som vedhæftede systemlog fra min telefon viser, blev app-procesen (dk.rejsekort.digitalrejsekort) kl. 10:11:07 sat i tilstanden 'cached' af Android-systemet, samtidig med at loggen viser kritiske netværksfejl (cellular_high_tx_power og Abort: Pending Wakeup Sources). Det viser, at appen ikke havde adgang til nettet, og derfor måtte på forespørgsel måtte trække på tidligere data.

Det er et uddrag af min bugreport, da den indeholder personfølsomme oplysninger, men jeg kan naturligvis verificere dens ægthed.



Bekræftelse fra Rejsekort Kundecenter – sagsnummer: 2026-0835167-R

Rejsekort Kundecenter <kundecenter@kc-rejsekort.dk>

18. marts 2026 kl. 08.26

Kære

Tak for din henvendelse og for at gøre os opmærksomme på din oplevelse med Rejsekort-appen. Jeg forstår godt, at det kan være frustrerende, når tekniske problemer som netværksfejl påvirker din rejse.

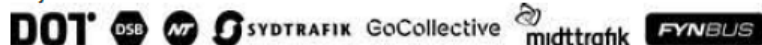
Når Rejsekort-appen mister adgang til data (netværk) og/eller GPS (lokation), vil den automatisk checke ud. Dette skyldes, at appen skal kunne kommunikere med vores systemer for at opretholde og validere din rejse. Hvis forbindelsen afbrydes, kan systemet ikke længere registrere din rejse korrekt, og det kræver derfor et nyt check-in, når forbindelsen er genoprettet. Så nej, det er ikke en fejl – det er kundens ansvar at sikre, at der er netværk under hele rejsen.

Vi er dog meget opmærksomme på, at dette kan opleves som en ulempe, og vi arbejder løbende på at forbedre appens funktionalitet, så den bliver mere robust over for netværksproblemer. Din feedback er derfor meget værdifuld, og jeg vil sørge for, at den bliver delt med vores udviklingsteam.

Jeg håber, dette besvarer dine spørgsmål, men hvis du har yderligere spørgsmål eller bekymringer, er du meget velkommen til at skrive igen.

Med venlig hilsen

Rejsekort Kundecenter



```

03-08 10:11:06.617 089 ca001a20 -sensor -state=10127:"sensor:0x3d"
03-08 10:11:06.745 089 82001a20 -wake_lock=u0a380:"NetworkLocationScanner"
-wifi_scan -cellular_high_tx_power
03-08 10:11:06.750 089 c2001a20 +wake_lock=u0a380:"NetworkLocationLocator"
03-08 10:11:06.775 089 82001a20 -wake_lock=u0a127:"CMWakeLock"
03-08 10:11:07.181 089 c2001a20 +wake_lock=u0a354:"NetworkLocationLocator"
03-08 10:11:07.182 089 82001a20 -wake_lock=u0a354:"NetworkLocationLocator"
03-08 10:11:07.183 089 c2001a20 +wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"
03-08 10:11:07.183 089 82001a20 -wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"
03-08 10:11:07.193 089 c2001a20 +wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"
03-08 10:11:07.194 089 82001a20 -wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"
+cellular_high_tx_power -fg=u0a380:"dk.rejsekort.digitalrejsekort" procstate: u0a380:
cached
03-08 10:11:08.286 089 82001a20 wake_reason=0:"Abort: Pending Wakeup Sources:
IPA_CLIENT_APPS_WAN_LOW_LAT_CONS rmnet_ctl"
03-08 10:11:08.412 089 c2001a20 +wake_lock=1001:"RILJ_ACK_WL"
-cellular_high_tx_power
03-08 10:11:08.671 089 82001a20 -wake_lock=1001:"RILJ_ACK_WL"
03-08 10:11:08.699 089 c2001a20 +wake_lock=1001:"RILJ_ACK_WL"
03-08 10:11:08.900 089 82001a20 -wake_lock=1001:"RILJ_ACK_WL"
03-08 10:11:09.130 089 c2001a20 +wake_lock=u0a103:"IWLAN_PROXY_RESP_WL"
+cellular_high_tx_power procstate: u0a309: bg
03-08 10:11:09.167 089 c2001a20 procstate: u0a309: cached
03-08 10:11:09.202 089 c2001a20 procstate: u0a309: bg
03-08 10:11:09.203 089 c2001a20 procstate: u0a309: cached
03-08 10:11:09.321 089 c2001a20 charge=4384
03-08 10:11:09.386 089 82001a20 -wake_lock=1001:"RILJ_ACK_WL"
-cellular_high_tx_power wake_reason=0:"Abort: Pending Wakeup Sources:
IPA_CLIENT_APPS_WAN_LOW_LAT_CONS rmnet_ctl"
03-08 10:11:10.329 089 c2001a20 +wake_lock=1000:"*alarm*:StorgaeBandInfoAlarmTag"
03-08 10:11:10.348 089 82001a20 -wake_lock=u0a127:"CollectionLib-SigCollector"
03-08 10:11:10.416 089 c2001a20 +wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"
03-08 10:11:10.429 089 82001a20 -wake_lock=u0a127:"CallbackRunner"

```

"

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Som nævnt i vores første svar, så kører Metroen, i lighed med øvrige kollektive transportmidler efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

Havde klagerne – inden ombordstigningen på Metroen som er afgang kl. 10:19:47 fra Vestamager st. – som angivet både i rejseregler og på skiltning på adgangsdøre sikret sig at være i besiddelse af gyldig billet, ville klageren inden ombordstigning være bekendt med ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Det vil som nævnt i vores første svar være uholdbart for det selvbetjeningssystem der er gældende, hvis det accepteres, at der først anskaffes rejsehjemmel undervejs på rejsen og / eller ved møde med billetkontrol.

Derfor er kontrolafgiften udstedt med rette og den efterfølgende fastholdelse må anses for værende korrekt.

Som svar på klagerens forespørgsel, hvorvidt vi er bekendt med funktionerne i Smart Check ud, kan vi berolige klageren med at vi er helt bekendte med funktionen. Der kan gå op til 20 minutter inden Smart Check ud reagerer. Reaktionen fra App'en er baseret på registreringer i censorerne i mobiltelefonens bevægelser – og afhænger også af hvor tæt på et transportmiddel, brugeren befinder sig. Smart Check ud reagerer, når det er registreret at klageren har opholdt sig uden for transportområde så længe, at det er realistisk ikke at være på aktiv rejse længere.

I den aktuelle situation, er der ,som også anført i Metros første svar, sendt push-meddelelse kl. 10:05 – og check-ud er sket kl. 10.11 – så Smart Check Ud har reageret helt efter hensigt og formål.

Det er altid brugerens ansvar at sikre at en gyldig billet kan fremvises. Som beskrevet i brugervilkår afsnit 18.

18. Forbehold

Der tages forbehold for trykfejl i disse vilkår samt i Rejsekort-appen.

Rejsekort & Rejseplan A/S fraskriver sig desuden ethvert ansvar for tab eller skade, der opstår som følge af, at Rejsekort-appen ikke fungerer korrekt, eller at køb af elektroniske billetter ikke er muligt på grund af tekniske problemer. Appens manglende funktionsdygtighed berettiger under ingen omstændigheder til, at du rejser uden gyldig rejsehjemmel. Det betyder, at hvis du ikke kan checke ind på Rejsekort-appen, skal du finde anden mulighed for at opnå gyldig rejsehjemmel.

Der tages desuden forbehold for, at Rejsekort-appen ikke kan anvendes på ældre operativsystemer i takt med, at disse operativsystemer ikke længere vedligeholdes af Apple og Google.

I dette tilfælde, selvom det ikke er relevant for det essentielle i forhold til at klagerne er steget ombord på Metroen uden gyldig rejsehjemmel, ligger fejlen ud fra klagerens oplysninger netværksfejl på klagerens mobil. En netværksfejl på klagerens mobil fritager ikke klageren for at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning og hvor ansvaret alene påhviler brugeren eller dennes mobiludbyder.

Som anført i brugervilkårene afsnit 5.2:

5.2. Check ind og check ud

Rejsekort-appen fungerer ved, at du foretager check ind og check ud i appen. Du skal checke ind, når din rejse starter. Et vellykket gennemført check ind vil blive bekræftet af appen på din mobiltelefon, og billetten leveres i appen, som kan vises ved tryk på 'Vis billet'. Hvis check ind ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer, skal du købe billet på anden vis, da du ellers vil blive betragtet som rejsende uden gyldig billet ved billetkontrol. Læs nærmere om driftsproblemer i afsnit 24.

Selvom vi sagtens kan se det ærgerlige i situationen, så er det hævet over enhver tvivl, at klageren ikke at sikret sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning på Vestamager st."

Til dette har klageren gjort gældende:

Jeg vil gerne henlede YY og nævnet opmærksomhed på, at min netværksfejl skete få hundrede meter fra Vestamager st. Selv hvis jeg accepterede, at jeg skal betale dobbelt for en billet med Metroen, så kunne netværksfejl lige så godt være sket 8 eller 9 minutter senere, hvor jeg allerede sad i Metrotoget. Konsekvensen af Metroselskabet udlægning er, at alle kan få bøder i toget ved netværksfejl, da de ikke har gyldigt rejsehjemmel, hvis Rejsekortapp ikke har adgang til mobildata under hele rejsen. Det er ikke tilladt jf. YY at tjekke ind igen, hvis der er en kort netværksfejl under ens rejse og rejsekortapp'en tjekker dig automatisk ud.

Det er igen en helt uholdbar situation ifølge min opfattelse.

Jeg vil også gerne takke Customer Service Manager YY for hans svar. Jeg ser med stor tilfredshed, at han nu også er åben over for, at en netværksfejl var årsagen til, at jeg blev tjekket ud, som dokumenteret i min forrige mail. YY ser dog ikke en forskel, da det er mit ansvar – **og min mobiludbyders ansvar** – at min rejsehjemmel er gyldig.

Det betyder således, at YY og Metroselskabet finder det acceptabelt, at jeg skal betale dobbelt for samme rejse, som min kæreste betalte 19 kr. for. Hvis jeg skal tjekke ind igen på grund af en netværksfejl, betaler jeg 38 kr. for en rejse, der retmæssigt koster 19 kr.

Ifølge Metroselskabet er det altså en mobiludbyders netværksfejl, der er med til at bestemme prisen på en given rejse. Som nævnt eksempel i min klage havde alle TDC-kunder et nedbrud i 2024. Disse kunder skulle således betale mere for deres rejse den dag end kunder hos mobiludbydere 3, Telenor og Telia. Det virker, som om tilfældigheder råder, og som en uholdbar situation, hvis prisen for en rejse ikke er bestemt af tid og zoner, men af noget, der er helt uden for kundens kontrol.

Omvendt nævner Rejsekort selv muligheden for, at deres app bliver modstandsdygtig over for netværksfejl og fejl i fx GPS-systemet. Det virker som en mere holdbar løsning. Jeg har fortalt mange omkring mig om min oplevelse, og alle siger en version af det samme: 'Så må vi anskaffe et Basiskort, så vi ikke er afhængige af fejl på nettet'. Er det den vej, vi skal gå? Jeg håber, at nævnet ser det anderledes.

Ellers skal Basiskortet måske ændre deres reklamer til "Undgå kontrolafgifter og tilfældige priser - brug Basiskortet".

Til dette har indklagede gjort gældende:

"Efter at have læst klagerens yderligere replik må Metro meddele at der ikke er kommet nyt frem i sagen, der giver grundlag for at frafalde kontrolafgiften.

Som beskrevet i vores 2 forudgående svar under reference til gældende landsdækkende rejseregler, er det passagerernes pligt at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.

Det udgør det helt essentielle i denne sag at klageren hævet over en hver tvivl i den aktuelle situation er stået ombord på Metroen på Vestamager station den 08-03-2026 uden at tilsikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel og derfor med rette pålagt en kontrolafgift kl. 10:22.

Metro fastholder således fortsat kravet om indbetaling af kr. 750,- for kontrolafgift nr. 01522714

Metro har ikke yderligere at tilføje sagen og afventer nu Ankenævnets afgørelse.

I forlængelse af nedenstående svar på klagerens yderligere kommentarer skal vi høfligst ikke undlade at henlede klagerens opmærksomhed på 2 følgende afgørelser, som er lignende sager hvor der indklages mod kontrolafgifter hvor der fra disse klageres side gøres indsigelse på grund af deres oplevelser af tekniske problemer:

Den 22. april 2026

ABTM-sag 25-0393:

- Ankenævnet stadfæster at tekniske problemer der beror på klagerens egne forhold (egen mobil) er passagerens ansvar at sikre at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning. Sagen falder ud til Metros fordel i en enstemmig afgørelse.

ABTM-sag 25-0450

- Ankenævnet stadfæster at uanset de tekniske udfordringer som passageren måtte opleve, så er det passagerens ansvar at sørge for at et **korrekt og aktivt check ind er registreret inden ombordstigning**. Sagen falder ud til Metros fordel i en enstemmig afgørelse.

Begge afgørelser stadfæster passagerens pligt, også ved tekniske problemer, at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden ombordstigning.”

Til dette har klageren gjort gældende:

Jeg har talt med en journalist og forstår, at jeg skal forvente at tabe denne klage. Det overrasker mig ikke, når Rejsekort mener at have ret til at opstille vilkår for brug af deres app, som er totalt uden for kundens kontrol. Intet mobilabonnement garanterer mobildækning 100% af tiden. Metroen kører i tunneler, hvor lokationstjenester i mobiler ikke kan forbindes med satellitterne. Som offentligt ejede virksomheder er det vildt, at Metroselskabet og Rejsekort kan diktere vilkår, når man ikke kan tage et konkurrerende metrotog med en billetapp, der kan forholde sig til den virkelige verden. Hvis et forsikringsselskab krævede, at kunder kun kunne tegne husforsikring, hvis kunderne forhindrede tordenvejr 100% af tiden, så ville kunder nok smutte til konkurrenten. Jeg vil gerne gå videre med min klage, så jeg kan høre, om dette nævn accepterer vilkår, som Rejsekort selv finder uheldige, og som ingen kunder reelt har mulighed for at leve op til. Skal jeg fortsætte med hele tiden at kigge nervøst på min Rejsekort app, da den helt vilkårligt kan logge mig ud, mens jeg er i den offentlige transport eller i nærheden? To personer har den 8. marts 2026 taget præcis den samme rejse med præcis den samme app og med præcis samme opsætning i appen. Den ene betaler 19 kr. for rejsen, mens den anden bliver beskyldt for at snyde af kontrolløren og har samlet betalt 38 kr. for samme rejse plus en kontrolafgift på 750 kr. Den eneste forskel er, at hun har TDC som teleudbyder, og jeg har 3, som svigtede på dagen.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klagerens rejse i Rejsekort-appen blev afsluttet automatisk kl. 10:11. Ankenævnet finder, at det er uden betydning for sagens afgørelse, om dette skete som følge af appens funktion "Smart check ud" eller på grund af en netværksfejl, således som klageren har gjort gældende.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at Metroen forlod Vestamager st. kl. 10:19:48, og at klageren først foretog check ind i Rejsekort-appen kl. 10:21:08, dvs. efter Metroens afgang fra stationen.

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet.

Check ind på Rejekort 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, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passagerer ellers ville kunne afvente at checke ind, indtil de blev opmærksomme på en forestående billetkontrol.

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 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 Rejekort 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 Rejekort 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 Rejekort Personligt benyttes.

Rejekort 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 swipec 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.

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.

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:



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