

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0225
Klageren:	XX 2750 Ballerup
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende gyldig billet til zone 04
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde købt en tillægsbillet til sit pendlerkort, men ved en fejl havde købt tillægsbilletten til en forkert zone grundet Rejsebillettappens manglende brugervenlighed 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 16. april 2026 med metroen fra Lufthavnen st. i zone 04. Ved billetkontrol kl. 20:22 foreviste hun et pendlerkort gyldigt til zone 01, 02, 31 og 42 samt en tilkøbsbillet til zone 42. Da ingen af billetterne var gyldige til rejse i zone 04, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at hun ved en fejl havde købt en tilkøbsbillet til zone 42 i stedet for den nødvendige billet på grund af Rejsebillet-appens brugerflade. Metro Service fastholdt kontrolafgiften med henvisning til, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 04.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg klager over en kontrolafgift (nr. 01601342), som er pålagt trods et dokumenterbart forsøg på at købe korrekt rejsehjemmel. Der er tale om en åbenlys fejl forårsaget af en uigennemskuelig brugerflade i appen Rejsebillet, hvilket har ført til en økonomisk ulogisk dobbeltbetaling.

Den 16. april kl. 19.59 købte jeg både mit pendlerkort og en tilkøbsbillet samtidigt for at kunne rejse fra Lufthavnen til Ballerup. Ved en fejl kom jeg til at trykke på min destination (Ballerup/zone 42) på appens zonekort i den tro, at jeg derved købte det nødvendige tillæg til min rejse.

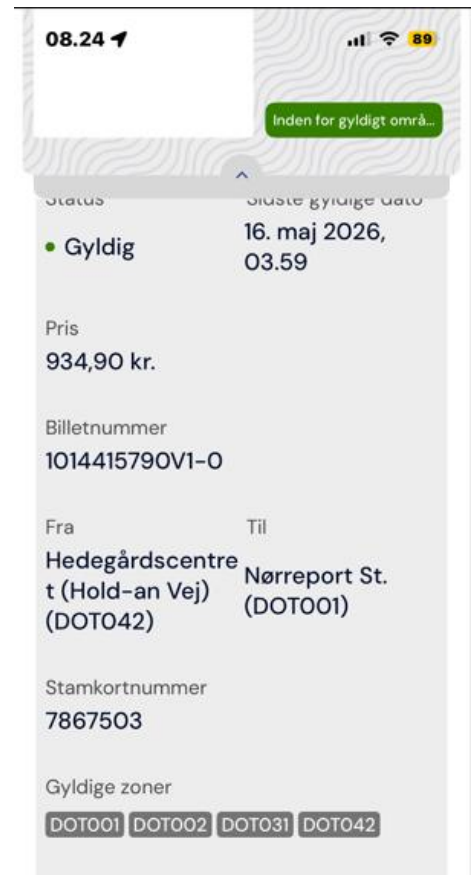
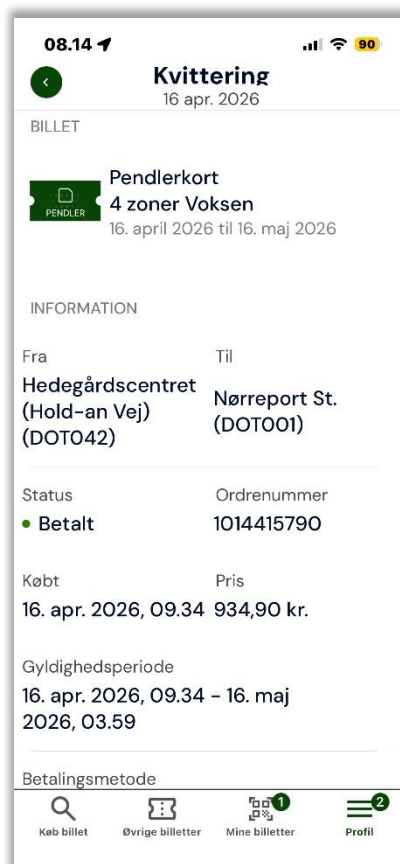
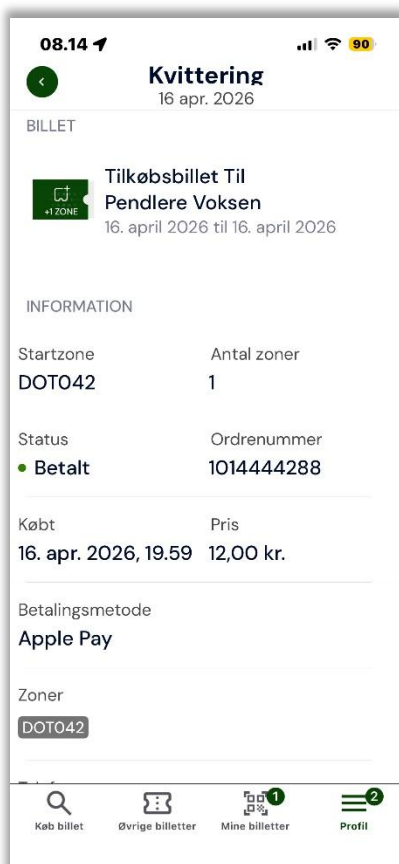
Hvorfor afgiften bør annulleres:

Beviselig dobbeltbetaling: Som det fremgår af de vedhæftede filer, dækker mit pendlerkort allerede zone 42. Min tilkøbsbillet er ligeledes købt til zone 42. Jeg har altså betalt to gange for den samme zone. Dette beviser, at der ikke er tale om et forsøg på snyd, men om en teknisk misforståelse af appens system.

Mangelfuld brugervejledning: Appen tillod mig at købe en "Tilkøbsbillet til pendlere" til en zone, jeg i forvejen havde dækket, uden at give nogen advarsel. Systemet har dermed bekræftet mig i min fejlopfattelse frem for at guide mig til det korrekte køb.

Manglende proportionalitet: Trafikselskabet har afvist min første klage med henvisning til, at jeg manglede dækning for 12 kr. (forskellen på 1 zone og 2 zoner). At fastholde en afgift på 750 kr. over for en kunde, der beviseligt har forsøgt at betale og endda er endt med at betale to gange for den samme zone, er i strid med proportionalitetsprincippet.

Jeg anmoder Ankenævnet om at annullere afgiften, da fejlen er åbenlys, og jeg proaktivt har forsøgt at sikre mig gyldig rejsehjemmel før rejsens start



Indklagede anfører bl.a. følgende:

"I den konkrete sag blev klager mødt med billetkontrol i Metroen d 16. april 2026 kl. 20:22 efter afgang fra Lufthavnen station i retning mod Vanløse station. Ved billetkontrol fremviste klager et pendlerkort i Rejsebillet appen, der var gyldigt til rejse i zone 01, 02, 31 og 42. Klager fremvist også en Tilkøbsbillet til pendlere med gyldighed i zone 42. Lufthavnen station ligger i zone 04. Klager havde derfor ikke gyldig billet til at rejse og vores steward udstedte en kontrolafgift i overensstemmelse med gældende rejseregler.

Hvis man rejser med et pendlerkort, kan gyldigheden af pendlerkortet forlænges med én zone. Skal man bruge mere end 1 zone, skal der købes ny billet, som det også er beskrevet i de landsdækkende rejseregler.

Klager oplyser i sin henvendelse til Ankenævnet at hendes pendlerkort og tilkøbsbilletten er købt på samme tid, og at en uigennemskuelig brugerflade i Rejsebillet appen ledte klager til at købe den forkerte billet.

I Rejsebillet Backoffice systemet kan vi på kundens brugerprofil se følgende købshistorik:

Kundehistorik

Status	Handling	Beskrivelse	Link	Udført Af	Tidspunkt
● Betalt	Billet betalt	Metrotillæg (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Maj 2026 - 10:11:47
● Betalt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	15 Maj 2026 - 10:11:47
● Betalt	Billet betalt	Tillægsbillet (DOT) (1 zone)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 19:59:04
● Betalt	Billet betalt	Metrotillæg (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:34:45
● Betalt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:34:45
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:34:19
● Bestilt	Billet oprettet	Metrotillæg (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:34:19
● Bestilt	Billet oprettet	Metrotillæg (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:33:32
● Bestilt	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (4 zoner)	Se detaljer	Kunden	16 Apr 2026 - 09:33:32

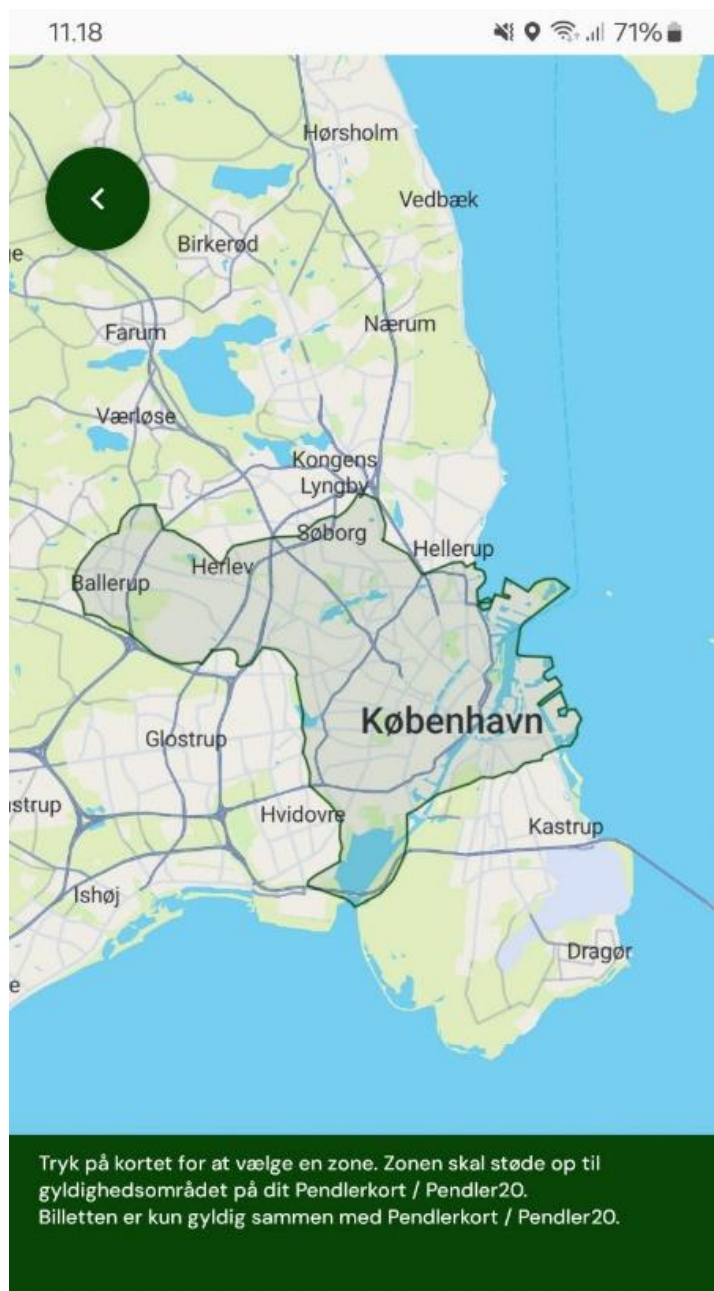
Der er foretaget et køb af et pendlerkort på 4 zoner inklusive metrotillæg d. 16. april kl. 09:34:45 (indrammet i orange). Tilkøbsbilletten bliver købt om aftenen d. 16. april kl. 19:59:04 (indrammet i blått).

Vi kan derfor ikke genkende at købene skulle være foretaget i samme bestilling. Vi kan i stedet konkludere at da klager skal købe tilkøbsbilletten, har hun allerede et gyldig pendlerkort liggende i Rejsebillet appen.

I sådanne tilfælde får man vist pendlerkortets gyldighedsområde på det interaktive kort, man skal benytte til at vælge hvilken zone, tilkøbsbilletten skal dække. Der gives ligeledes information om at tilkøbsbillettens gyldighedsområde skal støde op til pendlerkortet.

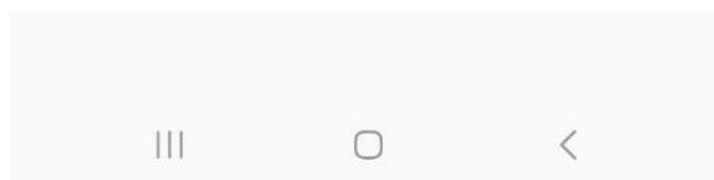
Nedenfor vises et købsflow for en tilkøbsbillet i Rejsebillet appen, når der allerede ligger et gyldigt pendlerkort:

Når kunden har valgt 'Øvrige billetter' i Rejsebillet appen og herefter 'Tilkøbsbillet til pendlere' vises dette billede, hvor det ses at det gyldige pendlerområde er indrammet:



TILKØBSBILLET TIL PENDLERE

Tryk på kortet for at vælge en zone

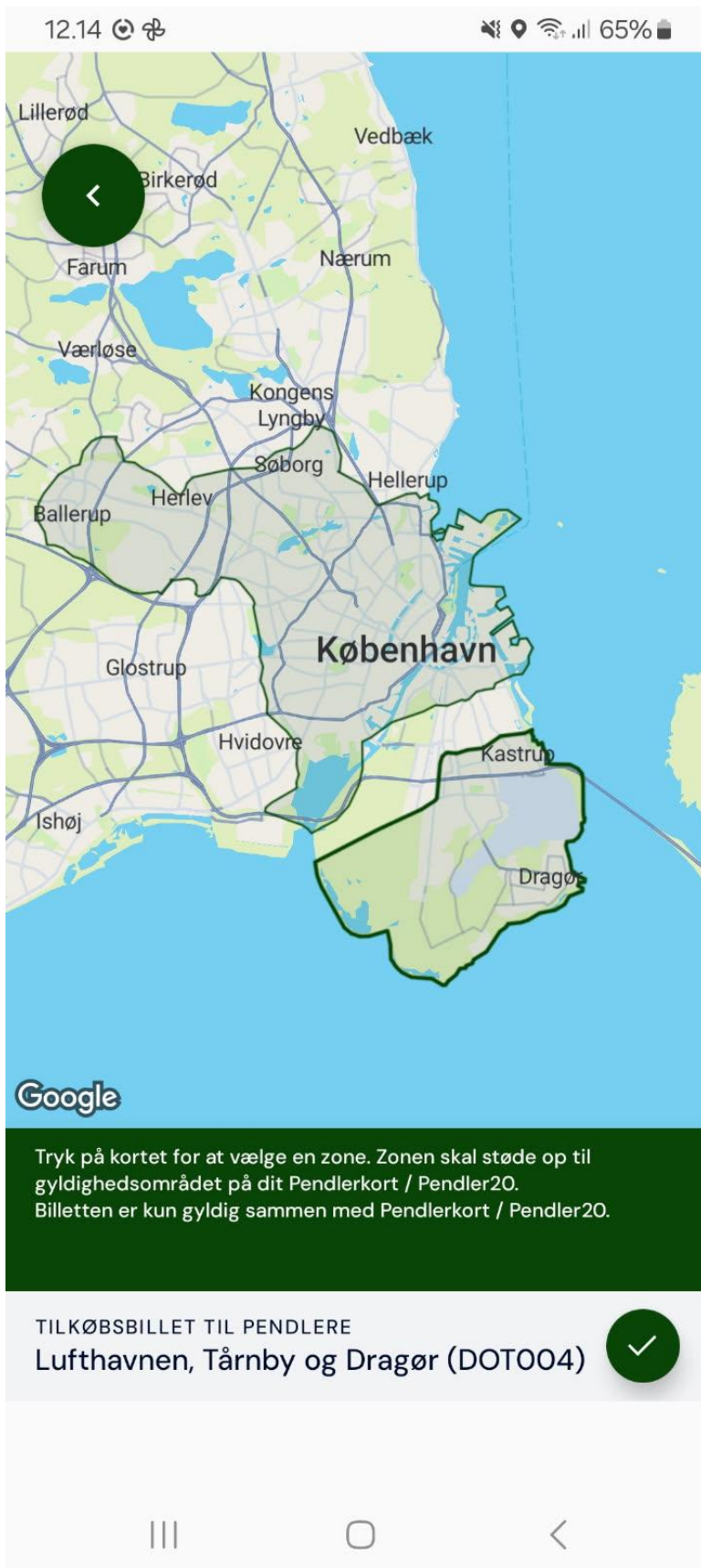


Klager vælger zone 42, som i Rejsebilletten ser ud som herunder:



Vi kan naturligvis ikke vide hvorfor klager valgte dette, men det er ikke vores opfattelse at klager kan være i den overbevisning, at den valgte billet dækker rejsen fra Lufthavnen og ind til det område, der er dækket af hendes pendlerkort.

Vi kan derudover oplyse at havde klager valgt den zone, hun befandt sig i, havde det været tydeligt, at billetten heller ikke var tilstækkelig til den planlagte rejse; herunder er indsat hvordan det ser ud hvis zone 04 vælges:



Ved køb af billetter i Rejsebillet appen skal klager acceptere handelsbetingelserne, hvor klager kan læse følgende om tilkøbsbilletter:

4.6.2 Tilkøbsbillet til 1 zone eller tillæg til rejse i metroen:

Det er muligt at købe en tilkøbsbillet (1 ekstra zone eller tillæg til rejse i metroen), hvor du kan forlænge gyldigheden af et gyldigt Pendlerkort eller Pendler20 produkt med én zone. Billetten giver adgang til metroen for Pendlerkort i zone 1-4, hvor tillæg for rejser med metro er fravalgt, samt i den ekstra zone tilkøbsbilletten gælder til.

Du skal købe billetten inden pendlerproduktets gyldighed udløber og inden du påbegynder din rejse i den ekstra zone eller påstiger metroen. Du kan rejse ubegrænset med bus, tog eller metro indenfor gyldighedsperioden, som er 1 time og 15 minutter.

Tilkøbsbilletten er kun gyldig på Sjælland, Lolland, Falster og Møn (i DOTs område).

Her oplyses det også at et tilkøb kan købes til 1 zone. Hertil kan det oplyses, at kunder frit kan vælge zone i Rejsebillet appen, dels da der kan være behov for at købe tilkøbsbillet til et fysisk pendlerkort, fx Rejekort Pendlerkort, dels at tilkøbsbillettens gyldighed afhænger af, hvilken zone den er købt i.

I Vejledningsdokumentet, der kan læses i sin helhed [her](#), oplyses følgende om tilkøbsbilletteres gyldighed i kap. 5:

5. Tilkøb til pendlerkort

Gyldigheden af et pendlerkort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus, letbane eller metro inden for den gyldighed, der er købt tilkøbsbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Pendlerkortet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

og

Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor pendlerkortets gyldighedsområde, udvides gyldigheden til første zonerings udenom zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone, der ligger lige op til pendlerkortets gyldighedsområde, er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

Der er således ikke tale om en systemfejl. Det må dog understreges, at klager slet ikke skulle have købt en tilkøbsbillet, men i stedet en ny 2-zoners billet fra zone 04, hvor hun befandt sig.

Var klager i tvivl om hvordan hun skulle købe billet, er det muligt at kontakte personale på stationen, eller ved at benytte de gule opkaldspunkter for at få vejledning. Der findes informationstavler på alle metrostationer hvor der informeres om Metroens gule opkaldspunkter, som kan benyttes af passagerer, der har behov for vejledning. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vores kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede passageren, eller sende en steward til stationen for at hjælpe, skulle det skønnes nødvendigt.

Vi har fuld forståelse for at det er en rigtig uheldig situation klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort ved billetteringen skyldes en bevidst eller ubevidst handling.

Vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar at sikre sig at være i besiddelse af gyldig billet eller gyldigt kort som kan fremvises på forlangende, samt om der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften bør reduceres eller frafaldes.

I denne sag foreligger der ikke sådanne omstændigheder, at Metro kan påtage sig ansvaret for klagers manglende billet, da klager har modtaget tilstrækkelig information inden billettering, så hun kunne have sikret sig gyldig rejsehjemmel.

På baggrund af ovenstående må vi oplyse, at vi finder at kontrolafgiften er udstedt på korrekt grundlag samt korrekt håndteret i den efterfølgende sagsbehandling.

Vi fastholder således vores krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klageren rejste fra Lufthavnen st. i zone 04, men foreviste ved kontrollen et pendlerkort gyldigt til zone 01, 02, 31 og 42 samt en tilkøbsbillet til zone 42. Klageren var derfor ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til den pågældende rejse, og ankenævnet finder herefter, at Metro Service var berettiget til at pålægge klageren en kontrolafgift.

Ankenævnet bemærker, at en tilkøbsbillet til et pendlerkort alene kan udvide pendlerkortets gyldighed med én tilstødende zone. Da klagerens rejse fra zone 04 til pendlerkortets

gyldighedsområde omfattede to zoner, ville en tilkøbsbillet ikke have været tilstrækkelig, selv hvis den var købt til zone 04. Klageren skulle i stedet have købt en 2-zoners billet fra zone 04.

Ankenævnet finder herefter ikke, at det forhold, at klageren ved en fejl købte en tilkøbsbillet til zone 42, kan føre til et andet resultat. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at den købte billet er gyldig til den ønskede rejse.

Ankenævnet finder endvidere ikke, at der er godtgjort sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, 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 til, at selskaberne udviser større konduite over for pendlere, der er trofaste kunder, men som har begået en mindre fejl i dette komplekse system.

I den konkrete sag mener forbrugerrepræsentanterne derfor, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren aktivt tilkøbte en ekstra zone, men ved en fejl valgte den forkerte zone i appen.

Forbrugerrepræsentanterne opfordrer i tillæg selskabet bag Rejsebillet-appen til at ændre appen således, at det ikke umiddelbart er muligt at tilkøbe en zone, som man allerede har i forvejen, men i stedet bliver præsenteret for en fejlmeddelelse, så brugeren bliver opmærksom på, at man er i gang med at vælge en zone, som man allerede har betalt for.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand