AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0275
Klageren:	XX 3520 Farum
Indklagede: **CVR-nummer:**	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. grundet check ind i Rejsekort-appen efter påstigning
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun checkede ind i Rejsekort-appen inden påstigning, og at en eventuel senere registrering af check ind må skyldes systemets forsinkelse Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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. samt et rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 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 blev den 19. december 2025 mødt med billetkontrol efter afgang fra Kongens Nytorv station. Metro Service har registreret, at dørene lukkede kl. 20:45:11, at toget afgik kl. 20:45:12, og at klagerens check ind i Rejsekort-appen først blev gennemført kl. 20:45:39.

Klageren gør gældende, at hun havde påbegyndt og gennemført check ind inden påstigning, men at registreringen blev forsinket som følge af systemets behandlingstid.

Metro Service fastholder, at check ind først blev gennemført efter afgang, og at klageren derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel ved påstigningen.

Klageren har subsidiært gjort gældende, at rykkergebyret på 100 kr. bør frafaldes, idet betalingspåmindelsen først blev sendt flere måneder efter kontrolafgiftens udstedelse som følge af Metro Services systemskifte.

Metro Service har fastholdt, at klageren havde modtaget kontrolafgiften ved udstedelsen og selv var ansvarlig for ikke at have betalt eller henvendt sig inden betalingsfristen.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg ønsker hermed at klage over Metro Services afgørelse om fastholdelse af kontrolafgift 01517177 samt tilhørende rykkergebyr. Metro Service har afvist min indsigelse med henvisning til en registreret tidsforskel på 28 sekunder mellem dørlukning og check-in. Jeg gør gældende at denne tidsforskel udelukkende afspejler systemets behandlingstid – ikke tidspunktet for min faktiske betalingshandling.

1. Hændelsesforløb
Den 19. december 2025 påsteg jeg Metroen på Kongens Nytorv station sammen med en veninde. Jeg var i færd med at gennemføre check-in via Rejsekort-appen i det øjeblik jeg steg ombord.
Ved påstigningen bliver jeg mødt af 2 Stewarder og jeg fremviser straks billetten. Jeg bliver bedt om at fremvise identifikation, som jeg gør i form af mit gule sygesikringskort. Den ene Steward scanner mit kort og skriver på sin blok. I samme øjeblik ankommer toget til Nørreport station, jeg får stukket et uudfyldt afgift seddel i hånden, hvorpå de to mænd forlader toget. Jeg følger efter dem og forsøger at få Stewarden i tale, de lytter ikke på mig men sætter i løb og hopper på et metro tog, der går i den anden retning. Episoden vil kunne fremskaffes fra video overvågning fra Nørreport Metro station omkring 20:47.
Metro Service har i sin afgørelse oplyst, at dørene lukkede kl. 20:45:11, og at mit check-in blev registreret kl. 20:45:39. Jeg bestrider at tidspunkt for check-in er udtryk for tidspunktet for min betalingshandling. Betaling på Rejsekort appen var gennemført på min telefon inden min fod rammer gulvet i metrotoget.

2. Vidneforklaring
Min veninde, [navn udeladt], kan bekræfte at jeg påbegyndte og gennemførte betalingen via appen umiddelbart inden vi steg ombord på toget – og inden dørene lukker og toget satte i gang. Hun har skrevet en vidneforklaring som er vedlagt her.

3. Rykkergebyr opstået som følge af Metro Services egne IT-fejl
Metro Service har i sin afgørelse selv oplyst, at de i en periode på flere måneder – som følge af et IT-systemskifte – ikke udsendte betalingspåmindelser. Jeg modtog derfor først besked om afgiften den 5. maj 2026, mere end fire måneder efter hændelsen. Jeg klagede samme dag.

Det er min opfattelse at det er urimeligt og i strid med grundlæggende retsprincipper at opretholde et rykkergebyr i en situation, hvor forsinkelsen i underretningen udelukkende skyldes Metro Services egne systemmæssige fejl – og ikke passivitet eller forsømmelse fra min side. Eftersom jeg blot fik stukket en uudfyldt afgift seddel i hånden den 19 december, ikke fik mulighed for at tale med stewarderne og herefter intet hørte, gik jeg ud fra at der ikke blev oprettet en sag, eftersom jeg jo havde betalt for mit brug af metroen.

Jeg anmoder Ankenævnet om at:
1. Annullere kontrolafgiften, idet billetten var aktiv ved påstigning og vidneforklaring understøtter dette.
2. Subsidiært annullere rykkergebyret, idet dette udelukkende er opstået som følge af Metro Services egne IT-systemfejl, og ikke som følge af passivitet fra min side."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

" I den konkrete sag blev klageren mødt med billetkontrol d. 19. december 2025 kl. 20:46, efter afgang fra Kongens Nytorv station i retning mod Nørreport station. Ved billettering kunne klager ikke fremvise en gyldig billet, hvorfor vores steward udstedte en kontrolafgift i overensstemmelse med gældende regler. Stewarden har noteret, at klageren checkede ind foran ham, samt at der ved udstedelsen af afgiften blev stillet kontrolspørgsmål om klagers adresse, for at bekræfte klagers identitet.

Stewarden tog desuden et billede af klagers fremviste gule sundhedskort til dokumentation af klagers identitet. I situationer hvor klageren nægter at modtage afgiften, kan stewarden dokumentere dette ved at afkrydse et felt i forbindelse med afgiftens oprettelse. Dette er ikke gjort, og vi kan af klagers fremsendte beskrivelse, samt indsendte foto af kontrolafgiften (findes på side 16 i dokumentet '21.05.2026 Klagers anden henvendelse til Metro inkl. bilag_26-0275'), konstatere at denne er udleveret på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Vi skal naturligvis beklage, hvis klager har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med afgiftens udstedelse, men på baggrund af den tid der er forløbet, fra afgiften blev udstedt og indtil klager rettede henvendelse til Metro, kan vi ikke undersøge de konkrete forhold omkring kontrolafgiften nærmere. Vi kan dog oplyse, at vores personale er uddannet til at udstede afgifter til alle, der rejser uden gyldig billet, uanset årsag. Ved oprettelse af kontrolafgiften bedes modtageren identificere sig med ID, og afgiften udstedes til den station, modtageren oplyser at skulle rejse til. Ligeledes anmodes modtageren om at udfylde kontrolafgiftens forside med navn, adresse og underskrift, hvilket modtageren dog kan fravælge at gøre.

Det kan dertil for god orden oplyses, at vi ikke kan tilgå videoovervågning i vores sagsbehandling. Videoovervågning i metroen sker alene af sikkerhedshensyn, og det er kun ordensmagten, der kan tilgå denne i deres efterforskning.

Har klager ikke følt sig tilstrækkeligt informeret om afgiftens udstedelse, er dette naturligvis ærgerligt. Vi undrer os dog over at klager kan være af den opfattelse, at hun ikke har modtaget en kontrolafgift, idet der både er sket fotografering af klagers sundhedskort, samt stillet kontrolspørgsmål, og klager har fået udleveret selve kontrolafgiften.

Vi kan oplyse, at på den kontrolafgift, der blev udleveret til klager, er det helt tydeligt, at der er tale om en kontrolafgift. Det er skrevet på afgiftens forside, hvor der også findes udførlig vejledning til betaling samt information om fremsendelse af gebyr ved manglende betaling. På kontrolafgiftens bagside gives information om klagemulighed og frist, samt information om mulighed for at rette både skriftlig og telefonisk henvendelse. Vi indsætter herunder et eksempel på en kontrolafgift, der udstedes i Metroen.

Kontrolafgiften udleveres foldet på midten (markeret med en rød stiplet linje i eksemplet nedenfor), hvor forsiden af afgiften efter udfoldelse ser ud som til venstre, og bagsiden ser ud som til højre:

Kontrolafgift/Inspection fee: [redacted]-48

D D M Å Å R

Dato: | | . | | . | 2 | 0 | 2 | |
Date:

☐ Voksen, 750 kr. Adult ☐ Barn, 375 kr. Child
☐ Cykel, 250 kr. Bicycle ☐ Hund, 375 kr. Dog

Udlydes af Metro Service

Fra station: From station:

Til station: To station:

CPR-nr: Date of birth: | | | | | | - | | | | |

Navn: Name:

Adresse: Address:

Postnr.: Zip code:

By: City:

Undertegnede kvitterer hermed for modtagelsen af denne kontrolafgift, som Metro Service har udstedt ved billetkontrol.
I hereby acknowledge that I have received an inspection fee issued by Metro Service during ticket inspection.

Underskrift: Signature:

Betaling

Du skal betale denne kontrolafgift inden 14 dage. Ved for sen betaling, bliver du pålagt et gebyr.
Du finder din kontrolafgift her: https://payment.metroservice.dk/, eller ved at scanne koden i nederste højre hjørne. Betaler du via netbank, kan du bruge kodelinjen herunder:

+71<000000[redacted]+85611615<

Payment

Your inspection fee must be paid within 14 days. If payment is not received on time, a late fee will be added. You can pay online by scanning the QR code in the bottom right corner or by visiting our website https://payment.metroservice.dk. If you want to pay with a foreign account, you can transfer the amount in DKK to Nordea IBAN: DK43 2000 0758 225 143.
SWIFT code: NDEADKK + inspection fee number.

Version M-01

Kontrolafgift

Denne kontrolafgift er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro, til den station, som du har oplyst ved udstedelsen.
Metro Service udsteder kontrolafgifter efter de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7. På forlangende af Metro Service personalet, skal en passager oplyse sit fulde navn, adresse og fødselsdato, samt legitimere sig med gyldigt ID.
Ønsker du at klage over kontrolafgiften, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter udstedelsen på: https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice. Her kan du også læse mere om **hvordan vi behandler dine** personoplysninger.

Metro Kundeservice
Telefonisk henvendelse:
Mandag til Fredag kl. 10:00-14:00
Telefon: +45 70151615

Inspection fee

The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the metro to the station you mentioned, when the inspection fee was issued. Metro Service issues inspection fee in accordance with the Joint National Travel Regulations, section 2.7. At the request of Metro Service staff, you must provide your full name, address, date of birth, and show a valid ID.
Written complaints about the inspection fee must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. A complaint form is available on: https://www.publictransport.dk/contact. Here you can read more about the processing of your personal information.

Metro Customer Service
Telephone inquiry:
Monday to Friday at 10 a.m.-2 p.m.
Telephone: +45 70151615

Klager har altså haft rigelig mulighed for at henvende sig til Metro Kundeservice omkring kontrolafgiften straks efter denne blev udstedt. At klager vælger at antage at kontrolafgiften ikke er oprettet, må bero på klagers egen misforståelse.

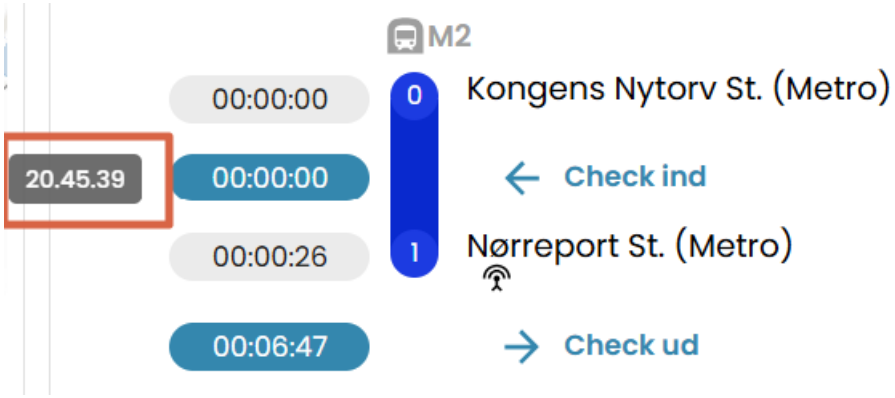
Det er også korrekt at vi i forbindelse med et skift af sagshåndterings-systemer, i en periode ikke har udsendt betalingspåmindelser straks efter 14 dage, som vi oplyser om på selve kontrolafgiften. Dette er dog ikke ensbetydende med at klager ikke har et udestående med Metro Service, ligesom den forlængede betalingsfrist ikke betyder, at der ikke kan pålægges et rykkergebyr ved fremsendelse af betalingspåmindelse.

At klager forholder sig passivt i 5 måneder indtil hun modtager betalingspåmindelsen, på trods af at hun har fået udleveret kontrolafgiften, må være klagers eget ansvar.

I forhold til klagers check ind kan vi oplyse, at dette først er gennemført efter afgang fra Kongens Nytorv station, hvor klager blev mødt med billettering. Som det fremgår af både de Fælles Landsdækkende Rejseregler og Vilkår for Rejsekort, indsat ovenfor, skal et check ind være succesfuldt gennemført inden påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt at man har påbegyndt check ind og går ombord, inden man har billetten i sin besiddelse og klar til visning.

I forbindelse med sagens behandling har vi indhentet registreringen for klagers check ind i Rejsekort appens back-office system Fairtiq, ligesom vi har indhentet detaljerne om klagers tog-afgang fra Metroens elektroniske logbog, som registrerer alle togenes bevægelser. Det kan hertil oplyses at alle tidsstempler hentes fra serverens tidskilde. Brugen af serverens tidskilde gør tidsstemplerne mere pålidelige, da de ikke påvirkes af eventuelle fejl i systemuret.

Klagers check ind blev gennemført og hendes billet i Rejsekort appen blev udstedt med gyldighed fra kl. 20:45:39.
Herunder er indsat udklip fra Fairtiq:



Klageren rejste med tog nr. 35 hvor det fremgår af dørene lukkede kl. 20:45:11 og afgang fra Kongens Nytorv station var kl. 20:45:12:

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
035	19. december 2025 20:47:03	3	Departure	Nørreport	Kongens Nytorv
035	19. december 2025 20:47:02	2	Close Doors	Nørreport	Kongens Nytorv
035	19. december 2025 20:46:36	1	Open Doors	Nørreport	Kongens Nytorv
035	19. december 2025 20:46:34	0	Arrival	Nørreport	Kongens Nytorv
035	19. december 2025 20:45:12	3	Departure	Kongens Nytorv	Christianshavn
035	19. december 2025 20:45:11	2	Close Doors	Kongens Nytorv	Christianshavn
035	19. december 2025 20:44:53	1	Open Doors	Kongens Nytorv	Christianshavn
035	19. december 2025 20:44:52	0	Arrival	Kongens Nytorv	Christianshavn

Uagtet at klager påbegyndte check ind på perronen, er hendes check ind først gennemført knap et halvt minut efter afgang, og hendes kontrolafgift er derfor pålagt med rette.

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 inden påstigning, 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, ligesom vi ikke kan annullere det pålagte rykkergebyr. Klager har modtaget tilstrækkelig information om både kontrolafgiften, hendes klagemuligheder, samt konsekvenserne ved manglende rettidig henvendelse eller betaling.

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 korrekt og den efterfølgende fastholdelse af kontrolafgiften samt rykkergebyret i sagsbehandlingen anses også korrekt.

Metro fastholder derfor vores krav om betaling af afgift nr. 01517177på kr. 850,-"

Til dette har klageren gjort gældende:

"1. Metro bekræfter selv: check-in skete på perronen – ikke ombord

I Metros eget svar fremgår det, at stewarden har noteret, at klageren checkede ind foran ham. Metro lader denne formulering stå uden yderligere præcisering – formentlig i håb om at Ankenævnet vil fortolke det som at check-in skete inde i kupeen. Det er ikke korrekt, og jeg ønsker at præcisere dette utvetydigt.
Stewarden stod ved dørene til toget på Kongens Nytorv station. Jeg swipede i appen idet jeg trådte ind gennem døren – og gik bogstaveligt talt direkte ind i stewarden, der stod ved indgangen. Det er i den situation han observerede mit check-in og det er derfor han korrekt

noterer at jeg checkede ind "foran ham." Han stod ved døren. Jeg checkede ind ved døren. Det er ikke det samme som at jeg checkede ind inde i kupeen efter påstigning – det er det modsatte: han stod der og så mig swipe inden jeg passerede dørtærsklen. Hvorefter jeg med det samme viste ham billetten.
Dette hændelsesforløb – min påstigning, mødet med stewarden ved døren, den efterfølgende kontrol i kupeen og situationen på Nørreport station – er dokumenteret på Metros egne overvågningskameraer. Metro har i sit svar anført at videoovervågning alene sker af sikkerhedshensyn, og at kun ordensmagten kan tilgå denne. Det er en vag og utilstrækkelig begrundelse. Metro er operatør af overvågningssystemet og har adgang til optagelserne i en periode. Der er intet juridisk til hinder for at Metro i en klagesag, der afgøres internt i klagenævnssystemet, fremlægger relevant dokumentation fra eget overvågningssystem – særligt når de selv påberåber sig stewarden notater som bevis. Det er ikke ordensmagtens efterforskning der er på tale; det er civilretlig dokumentation i en tvist om 850 kr.
Optagelserne fra Kongens Nytorv station vil vise min påstigning og mødet med stewarden ved døren. Optagelserne fra Nørreport station kl. ca. 20:47 vil vise at stewarden og hans kollega forlod situationen og løb over i et tog i modsat retning, frem for at indgå i den dialog jeg aktivt søgte. Metros afvisning af at fremlægge denne dokumentation bør i sig selv tillægges bevismæssig betydning af Ankenævnet.

2. Regel 2.4.2 forudsætter at systemet bekræfter rettidigt – det gjorde det ikke her

Metro citerer vilkår 2.4.2: "Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt." Dette er korrekt som generel regel. Men reglen forudsætter at systemet er i stand til at bekræfte transaktionen inden for den tid der er til rådighed. Det er ikke hvad der skete her.
Jeg swipede på perronen. Systemet brugte 28 sekunder på at registrere gennemførelsen. Det samme system brugte efterfølgende 31 timer på at trække pengene fra min MobilePay-konto (betaling gennemført 21. december 2025 kl. 03:13 – dokumenteret ved vedlagte MobilePay-kvittering, transaktions-ID 12620586958). Fairtiq-systemet og betalingssystemet kommunikerer med forsinkelse. Denne forsinkelse er ikke forårsaget af mig – den er et systemteknisk vilkår.
Det er urimeligt at bruge en regel designet til at forhindre snyd mod en passager, der har foretaget den korrekte handling til det korrekte tidspunkt, men hvor systemets behandlingstid resulterede i en registrering 28 sekunder forsinket. At anvende regel 2.4.2 mekanisk i denne situation – uden at tage højde for systemets dokumenterede latency – er en uforholdsmæssig og urimelig håndhævelse af reglen.

3. Serverens tidsstempel dokumenterer registrering – ikke brugerhandling

Metro anfører at tidsstemplerne er pålidelige fordi de hentes fra serverens tidskilde. Det bestrider jeg ikke. Serverens tidsstempel er præcist hvad det er: det tidspunkt, hvor serveren modtog og bekræftede transaktionen. Det dokumenterer ikke tidspunktet for min handling – det dokumenterer hvornår systemet færdigbehandlede den.
MobilePay-kvitteringen viser at selve pengetrækket skete 31 timer efter rejsen. Serverens tidskilde er altså præcis – men hvad den registrerer er slutpunktet af en proces, ikke startpunktet. Min swipe-handling på perronen er startpunktet. Det er to forskellige tidspunkter.

4. Vidneforklaring fra [navn udeladt]

[navn udeladt] var til stede og kan bekræfte at jeg swipede i appen på perronen, inden vi steg ombord, og inden toget satte i gang. Hendes vidneforklaring er vedlagt som bilag. Dette er et menneskeligt vidne til selve handlingstidspunktet – den oplysning som Fairtiq-loggen

principielt ikke kan give.

5. Metros påstand om kontrolspørgsmål er misvisende

Metro anfører at stewarden stillede kontrolspørgsmål til klager om oplysninger fra CPR-registret som led i en formel kontrolprocedure, og bruger dette som argument for at klager var fuldt informeret og samarbejdende. Jeg bestrider dette.

Stewarden stillede ikke kontrolspørgsmål i nogen egentlig forstand. Han var optaget af at afvise mine argumenter og nægtede at indgå i dialog om selve situationen. Jeg fremviste mit gule sundhedskort fordi stewarden er en myndighedsperson og det forventes af enhver, der bliver bedt om legitimation. At jeg efterkom en opfordring fra en uniformeret repræsentant for transportselskabet er ikke ensbetydende med at der er afholdt en formel kontrolproces med spørgsmål og svar – det er almindelig medborgeradfærd.

Metro bruger min samarbejdsvillighed som argument imod mig. Det er urimeligt. At jeg ikke gjorde modstand, ikke nægtede at legitimere mig og ikke råbte op, betyder ikke at jeg accepterede afgiftens berettigelse – det betyder at jeg opførte mig som et fornuftigt menneske i en overraskende situation. Jeg protesterede verbalt fra første sekund og fortsatte frem til Nørreport, hvor stewarden valgte at forlade situationen i løb.

6. Rykkergebyret er opstået som direkte følge af Metros IT-fejl

Metro bekræfter selv at de ikke udsendte betalingspåmindelser i en periode på grund af IT-systemskifte. Metro argumenterer nu for at dette ikke fritager klager fra rykkergebyr, og at det er klagers ansvar at reagere på en kontrolafgift hun har modtaget.

Jeg fik stukket en uudfyldt blanket i hånden af en steward der afviste at tale med mig og løb fra situationen. Jeg betalte for min rejse. Jeg gik ud fra – med rimelighed – at der ikke var oprettet en sag, da blanketten var uudfyldt og jeg ikke blev givet mulighed for at drøfte situationen. Herefter hørte jeg intet i over fire måneder, udelukkende som følge af Metros IT-fejl.

Det er en grundlæggende retsgrundsætning at en part ikke kan påføre modparten et tab som følge af egne fejl og herefter kræve at modparten bærer konsekvenserne. Rykkergebyret er opstået som en direkte og dokumenteret følge af Metros egne systemmæssige svigt. Det bør bortfalde uanset sagens øvrige udfald.

7. Påstand – fastholdes

Jeg fastholder min klage og anmoder Ankenævnet om at:

1. Annullere kontrolafgiften. Metro bekræfter selv at check-in skete foran stewarden – dvs. på perronen. Systemets 28-sekunders behandlingstid, dokumenteret ved den 31-timers forsinkelse i betalingsgennemførelsen, er den eneste forklaring på tidsforskellen. Vidneforklaring understøtter at handlingen skete inden påstigning og inden afgang.

2. Subsidiært annullere rykkergebyret. Metro har selv dokumenteret og bekræftet at IT-fejl forhindrede rettidigt varsel. Rykkergebyret er opstået som direkte følge heraf og bør ikke pålægges klager.

Afsluttende bemærkning – systemisk proportionalitetsproblem

Ankenævnet bedes afslutningsvis overveje følgende: Metroen betjener dagligt ca. 360.000 passagerer. Det er naturligt og almindeligt at passagerer swiper i appen i det øjeblik de ankommer til perronen og stiger ombord. Fairtiq-systemets dokumenterede behandlingsforsinkelse – som i min sag var 28 sekunder, men som princip er uafhængig af den enkelte passagers handling – vil under Metros fortolkning af regel 2.4.2 ramme et betydeligt antal daglige brugere af appen, der handler i god tro og fuldt ud i overensstemmelse med systemets egne instruktioner.

Metro fastholder afgiften på baggrund af en enkelt medarbejders subjektive notater, mens selskabet samtidig afviser at fremlægge den videoovervågning der objektivt ville kunne afgøre sagen. Det er ikke et tilstrækkeligt retsgrundlag – det er en institutionel asymmetri, hvor passageren bærer bevisbyrden alene, mens Metro nægter at bidrage med det eneste objektive bevis der findes.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

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 gennemfører 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 lægger efter det oplyste til grund, at klagerens check ind i Rejsekort-appen først blev gennemført kl. 20:45:39, mens toget afgik fra Kongens Nytorv station kl. 20:45:12.

Herefter blev kontrolafgiften pålagt med rette, og der har ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes, idet det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Det forhold, at klageren måtte have påbegyndt check ind inden påstigning, kan ikke føre til et andet resultat, idet det ikke er tilstrækkeligt, at check ind er påbegyndt, når check ind ikke er endelig gennemført inden påstigning.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at checke ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at checke ind, til passageren får øje på en kontrollør.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden den fastsatte betalingsdato på 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, var Metro Service i henhold til renteloven berettiget til at pålægge en rykkerskrivelse med et gebyr på 100 kr. Det kan ikke føre til et andet resultat, at betalingspåmindelsen som følge af Metro Services systemskifte først blev udsendt flere måneder efter kontrolafgiftens udstedelse, idet klageren havde modtaget kontrolafgiften og dermed var bekendt med betalingskravet.

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, 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.

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 renteloven:

"§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnsformand