

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 26-0278                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>3400 Hillerød                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S<br>21 26 38 34                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på medrejsendes fysiske Rejsekort                                                                                                                                                                                            |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hendes ægtemand forsøgte at checke hende ind på sit Rejsekort, og at hun derefter steg på Metroen i den overbevisning, at hun var korrekt checket ind<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnnsformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Dorthe Thorup<br>Andreas Sabroe<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang                                                                                                                                                         |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 28. oktober 2026 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og hendes ægteemand rejste med Metroen fra Kastrup Lufthavn den 16. maj 2026. Ifølge klageren forsøgte ægtemanden at checke hende ind på sit personlige Rejsekort, men ved billetkontrollen kl. 20:12 var alene én rejsende checket ind på kortet.

Klageren kunne ikke fremvise anden gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har gjort gældende, at der blev foretaget flere indcheckningsforsøg, og at hun steg på Metroen i den tro, at hun var korrekt checket ind.

Metro Service fastholder kontrolafgiften og har oplyst, at den benyttede Rejsekort-stander til check ind ikke var fejlbehæftet, og at Rejsekortets historik viser, at kortet blev checket ind med én rejsende.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg ønsker hermed at klage over den kontrolafgift, jeg modtog i Metroen. Min mand forsøgte flere gange at tjekke mig ind på sit kort, inden vi steg på metroen. Vi gik derfor ind i toget i den klare overbevisning, at indtjekningen var gennemført korrekt. Der var på ingen måde tale om et bevidst forsøg på at rejse uden gyldig billet.

Vi har dokumentation for to indtjekningsforsøg, indenfor samme tid, hvilket kunne tyde på en mulig teknisk fejl. Jeg vil efterfølgende fremsende screenshot, da det ikke er muligt at vedhæfte bilag. Dette viser vores tjek-in-forsøg på Kastrup Lufthavns metrostation. Dette understøtter, at vi aktivt forsøgte at tjekke korrekt ind, og at der muligvis er sket en fejl i registreringen.

Jeg har desuden aldrig tidligere modtaget en kontrolafgift.

Jeg finder derfor, at der i denne situation bør tages hensyn til:  
at der blev gjort forsøg på korrekt indtjekning, hvilket der er bevis for,  
at vi handlede i god tro,  
at der ikke var fortsæt til snyd, og  
at der var tale om førstegangstilfælde.

Jeg anmoder om, at kontrolafgiften bortfalder efter en konkret rimelighedsvurdering.

### **Indklagede anfører bl.a. følgende:**

"I den konkrete sag blev klager og klagers ægteemand mødt med billetkontrol den 16. maj 2026 kl. 20:12 i metroen efter toget havde forladt Kastrup station i retning mod Nørreport station. I kontrolsituationen fremviste klagers mand sit personlige rejsekort, hvor der dog blot var checket en enkelt rejsende ind. Idet klager ikke kunne fremvise anden gyldig rejsehjemmel, udstedte vores steward derfor en kontrolafgift til hende på 750 kr. i overensstemmelse med gældende rejseregler.

Klager kontaktede herefter Metro Service og anmodede om at kontrolafgiften blev frafaldet med henvisning til, at parret havde forsøgt at checke 2 rejsende ind på mandens rejsekort.

I sin henvendelse til Ankenævnet gør klager følgende gældende:

at der blev gjort forsøg på korrekt indtjekning, hvilket der er bevis for,  
at vi handlede i god tro,  
at der ikke var fortsæt til snyd, og  
at der var tale om førstegangstilfælde.

samt, at der måtte have været teknisk fejl på udstyret.

Vi har været i kontakt med Rejsekort/Rejseplanen A/S og har modtaget rapporter med dels historik fra ægte-  
temandens rejsekort samt historik fra den validator parret benyttede da de indledte deres rejse med start  
fra Lufthavnen station.

For overblikkets skyld har vi herunder indsat de vigtigste detaljer fra det anvendte rejsekort:

|                     |                     |            |              |           |                      |     |     |                     |                     |          |        |        |        |       |
|---------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|----------------------|-----|-----|---------------------|---------------------|----------|--------|--------|--------|-------|
| 09-05-2026 08:28:33 | 09-05-2026 08:35:23 | 01-05-2026 | Check ind    | Check ind | 308430 205 413 327 0 | 732 |     | Hillerød St.        | VAL_22622 - 13F967  | EasyTrip | 620,74 | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 09-05-2026 08:28:33 | 09-05-2026 08:35:23 | 01-05-2026 | Check ind    | Check ind | 308430 205 413 327 0 | 733 | 311 | Hillerød St.        | VAL_22622 - 13F967  | EasyTrip | 578,24 | -42,50 | 42,50  | 42,50 |
| 09-05-2026 09:10:46 | 09-05-2026 11:42:46 | 01-05-2026 | Check ind    | Check ind | 308430 205 413 327 0 | 734 | 311 | Nørreport St.       | VAL_21043 - 13936D  | EasyTrip | 578,24 | 0,00   | 0,00   | 42,50 |
| 09-05-2026 09:22:02 | 09-05-2026 09:28:43 | 01-05-2026 | Kontrolmærke | Kontrol   | 308430 205 413 327 0 | 734 | 311 | Øresund St.         | MARK_63587 - 09C04D |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |
| 09-05-2026 09:28:58 | 09-05-2026 09:38:01 | 01-05-2026 | Check ud     | Check ud  | 308430 205 413 327 0 | 735 | 311 | Københavns Lufthavn | VAL_23742 - 13C67F  | EasyTrip | 523,16 | -55,08 | 55,08  | 42,50 |
| 16-05-2026 20:09:06 | 16-05-2026 20:27:19 | 01-05-2026 | Check ind    | Check ind | 308430 205 413 327 0 | 736 | 312 | Københavns Lufthavn | VAL_23706 - 13F5EF  | EasyTrip | 505,66 | -17,50 | 17,50  | 17,50 |
| 16-05-2026 20:09:21 | 17-05-2026 01:59:42 | 01-05-2026 | Check ud     | Check ud  | 308430 205 413 327 0 | 737 | 312 | Københavns Lufthavn | VAL_23705 - 13D24C  | EasyTrip | 523,16 | 17,50  | -17,50 | 17,50 |
| 16-05-2026 20:09:25 | 16-05-2026 20:27:19 | 01-05-2026 | Check ind    | Check ind | 308430 205 413 327 0 | 738 | 313 | Københavns Lufthavn | VAL_23706 - 13F5EF  | EasyTrip | 505,66 | -17,50 | 17,50  | 17,50 |
| 16-05-2026 20:12:07 | 16-05-2026 20:54:47 | 01-05-2026 | Kontrolmærke | Kontrol   | 308430 205 413 327 0 | 738 | 313 | Øresund St.         | MARK_62919 - 06BFB8 |          | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00  |

I den **orange**farvede ramme kan man se, at ægte-temandens rejsekort blev checket ind kl. 20:09:06 på valida-  
tor 13F5EF (som er en gruppeindcheckningsvalidator). Det fremgår ligeledes, at kortet blev checket ud igen  
kl. 20:09:21.

I den **blå** ramme bliver kortet atter checket ind med blot én person, som også er det stewarden konstaterer  
da parret blev mødt af billetkontrol (den **violette** ramme).

Den **grønne** indramning fra den 9. maj viser, at kortholderen tidligere har foretaget korrekt check-ind af  
flere rejsende på én gang og dermed er bekendt med hvordan man gør netop det. Enhver indcheckning af  
flere rejsende på ét kort på én gang vil altid vise sig som 2 linjer i historikken. Den første linje er en såkaldt  
0-linje som viser, at gruppe-check-ind-funktionen er aktiveret mens næste linje viser hvem/hvad der så er  
checket ind på kortet. I den grønne ramme er gruppe-check-ind aktiveret på en DSB S-togs validator og der-  
efter er der tilføjet en ekstra voksen rejsende (kortholder selv er pensionist og rejser til reduceret pris).

Validatoren som parret anvendte på Lufthavnen station var **ikke** fejlbehæftet.

Det underbygges af den vedhæftede pdf-fil 'Udstyrshistorik' hvor def fremgår, at andre rejsende har foreta-  
get korrekte gruppe-ind-checkninger både før og efter klagers mand anvendte validatoren.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at  
behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejse regler, forholder vi os  
ikke til, om manglen på gyldig billet eller kort ved billetteringen skyldes en bevidst eller ubevidst handling,  
eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist etc. - 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 ligesom det heller ikke har nogen betydning hvorvidt man aldrig tidligere har modtaget en kon-  
trolafgift.

På baggrund af ovenstående anser vi således kontrolafgiften for værende korrekt udstedt og efterfølgende  
fastholdt, hvorfor vi opretholder vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750 kr."

### **Til dette har klageren anført:**

”Vi havde til hensigt at betale for begge rejsende.

Min mand anvendte sit personlige rejsekort og foretog flere handlinger ved validatoren umiddelbart efter hinanden.

Rejsekortdata viser, at der faktisk blev foretaget flere registreringer inden for få sekunder, hvilket understøtter, at han forsøgte at håndtere indcheckningen korrekt.

Der var ikke tale om passivitet eller om bevidst at undlade betaling.

Sagen vedrører derfor ikke manglende betalingsvilje, men en fejl i forbindelse med anvendelsen af gruppe-check-ind.

Kontrolafgiften virker urimelig set i forhold til, at der foreligger dokumentation for forsøg på at foretage de nødvendige handlinger ved rejsens start.

De registrerede handlinger understøtter, at der som før nævnt var en reel hensigt om at betale for begge rejsende, og at situationen skyldtes en fejl ved anvendelsen af gruppe-check-ind.”

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren og hendes ægteemand rejste med Metroen den 16. maj 2026 fra Kastrup Lufthavn, og at klageren ved billetkontrollen ikke var checket ind på ægtemandens Rejsekort. Klageren kunne derfor ikke fremvise gyldig rejsehjemmel.

Det fremgår af Rejsekortets historik, at ægtemandens Rejsekort blev checket ind kl. 20:09:06, hvorefter det blev checket ud kl. 20:09:21. Herefter blev kortet på ny checket ind, men alene med én rejsende. Ankenævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke var registreret som indchecket på tidspunktet for kontrollen.

Ankenævnet finder herefter, at kontrolafgiften til klageren blev pålagt med rette.

Ankenævnet har lagt vægt på, at der blev foretaget flere handlinger ved Rejsekort-standeren, men at disse ikke resulterede i, at klageren blev checket ind. Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren og hendes ægteemand efter det oplyste havde til hensigt at betale for begge rejsende, og at klageren var i den overbevisning, at indcheckningen var gennemført.

### **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 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.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnensformand