

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0284
Klageren:	XX 2300 København S
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med Metroen uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke kunne checke ind i Rejsekort-appen, da den var i gang med at beregne en tidligere rejse og dermed ikke kunne anvendes til check ind Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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.

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. maj 2026 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. i Metroen, da hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Ifølge klageren havde hun forsøgt at checke ind med Rejsekort som app, men appen var fastlåst i beregningen af en tidligere rejse, hvorfor hun ikke kunne foretage check ind.

Klageren gjorde gældende, at den manglende rejsehjemmel skyldtes en teknisk fejl i appen, som ikke var selvforskyldt.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og anførte, at det er passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og at klageren, da hun ikke kunne checke ind, kunne have anskaffet en anden billet inden påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Rejsekort appen var "frosset" fra en tidligere rejse. Den var i gang med at beregne prisen. Man kunne ikke "gå tilbage" eller genstarte appen. Der var ingen hjælpefunktion, kontakt tlf eller andet. Jeg viste billetkontrolløren appen og han forsøgte også at få appen til at virke uden held. I stedet skrev han en bøde og bad mig klage over bøden.

Jeg synes ikke det er rimeligt at jeg skal betale 750 kr, når billetsystemet ikke fungerer. Både jeg og billetkontrolløren tog billede af appens låste billede. Han forsøgte også, så det er ikke bare mig der er dum. Han havde ingen forslag til hvad jeg skulle gøre ved det - undtagen at klage."

Indklagede anfører bl.a. følgende:

"Klageren modtog ved billettering den 19. maj 2026 en kontrolafgift, idet hun ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Klageren blev billetteret efter metroen havde forladt Nørreport station og klageren oplyste at skulle til Lergravsparken.

Klageren havde forsøgt anvendt Rejsekort som app, men havde ikke haft mulighed for at foretage check ind.

I metroen fremgår det af informationstavlerne samt klæb på perrondørene, at kunden skal huske gyldig billet inden påstigning og at rejse uden gyldig rejsehjemmel, ved billettering vil udløse en kontrolafgift.

Idet klager således var bekendt med ikke at kunne check ind på Rejsekort appen, ville det have været muligt – inden påstigning – at anskaffe alternativ billet enten via RejseBillet appen, DSB's app eller ved køb af en almindelig billet i en af de på metrostationerne opsatte billetautomater.

Det er således indiskutabelt, at klageren var vidende om ikke at have gyldig rejsehjemmel, da hun påsteg metroen.

Det skal oplyses, at vore billetterende medarbejdere er instrueret i, ikke at forholde sig til, hvorfor en passager eventuelt ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel ved billettering, de skal alene forholde sig til om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel. Som det fremgår af rejsereglerne og tidligere nævnt ovenfor, er det passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden påstigning – kan der som i dette tilfælde

ikke checkes ind via Rejekort appen, må der anskaffes anden form for gyldig rejsehjemmel, alternativt må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

Baseret på ovenstående må vi fastholde, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor kontrolafgiften må anses for korrekt pålagt og efterfølgende korrekt fastholdt ved behandlingen hos Metro Kundeservice.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg er helt enig i at alle passagerer skal kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, før de benytter det offentlige transportsystem. Da jeg mødte billetkontrolløren i metroen på Nørreport kunne jeg ikke, da rejsekort appen ikke fungerede. Derfor var han med sine begrænsede instrukser helt berettiget til at give mig en bøde. Det er ikke det, jeg klager over.

Jeg har ansvar for at have gyldig rejsehjemmel. Trafikselskaberne har ansvar for at stille et fungerende billetsystem til rådighed.

På rejsen, som denne sag handler om, havde jeg forsøgt at tjekke ind på appen, men den var "frosset" i udregningen af prisen på min forrige rejse. Jeg mener ikke at det er retfærdigt at en systemfejl i rejsekort appen, som dokumenteret ikke er selvforskyldt, skal komme mig til last. Havde billetkontrolløren kunne se at det var mig der fumlede, var det selvfølgelig en anden sag.

Ja, jeg var så heldig at stå på Nørreport, hvor jeg kunne have gået på jagt efter en billetautomat eller en taxi. Men jeg kunne lige så godt have stået ude på en øde landevej og ikke kunne komme med bussen i vores kontantløse samfund,

Jeg er en relativt ressourcestærk person, som uden problemer kan betale både bøde og klagegebyr. Derfor synes jeg også det er mit ansvar at gøre opmærksom på problemet, når jeg oplever uretfærdigheder.

Det ender muligvis med at jeg skal betale bøden, så må det jo være sådan. Men jeg vil gerne forberede klageinstansen på at der utvivlsomt snart kommer lignende sager, hvor en måske ressourcesvag person, fx en pensionist eller en handicappet person, oplever det samme. Da er sagen nærmest skabt til at komme på forsiden af Ekstra Bladet, som et eksempel på hvordan elektronikken vinder over sund fornuft,

Hvis det var op til mig, syntes jeg at billetkontrollørens instrukser burde have været mere nuancerede, når det åbenlyst er en elektronisk fejl, Han kunne fx have et tlf nr til en hotline, hvor pendleren kunne instrueres i at slette appen, rette fejlen, skaffe en anden app osv. frem for at hans eneste mulighed var at udstede en bøde.

Belært af erfaringen fra denne sag vil jeg gå ud og købe mig et basiskort, for man kan åbenbart ikke regne med at rejsekort appen altid virker, så man har brug for et alternativ, når elektronikken svigter. Men jeg synes trafikselskaberne burde have en rummelighed (nogle ville kalde det sund fornuft) overfor at mobil apps ikke er ufejlbarlige og at tilliden til billetsystemer bliver belastet hver gang passagerer oplever at blive straffet (med bøde) for tekniske fejl, de ikke har indflydelse på.”

Til dette har indklagede anført:

”Vi har læst klagerens seneste kommentarer, og er glade for, at klageren er enig i, at der skal kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, før det offentlige transportsystem benyttes – underforstået at manglende fremvisning af gyldig rejsehjemmel ved billettering vil udløse en kontrolafgift.

Vi finder imidlertid ikke, at der med klagerens seneste mail er fremkommet nye informationer i den konkrete sag, hvorfor vi ikke har yderligere at tilføje.

Måtte klageren have kommentarer og/eller eventuelt kritik til Rejsekort som app, bedes disse rettet direkte til [Rejsekort & Rejseplan A/S](#), idet Metro Service ingen indflydelse har på produktet. ”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at der er enighed mellem parterne om det passerede. Det fremgår således af sagen, at klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet, idet hun ikke havde checket ind i Rejsekort-appen inden påstigning.

Ifølge rejsereglerne er det passagerens ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at hvis klageren ikke kunne foretage check ind i Rejsekort-appen, måtte hun anskaffe en anden gyldig billet inden påstigning.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at kontrolafgiften er 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 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
Nævnshoved