

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 26-0287                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>1437 København K                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <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 rejse uden for pendlerkortets zoner                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ville købe en tilkøbsbillet til sit pendlerkort, men først fik gennemført sin bestilling efter at være rejst ind i en zone, som ikke fremgik af hendes pendlerkort<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets sammensætning:</b>        | Nævnensformand, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med Metroen mod Lufthavnen på et pendlerkort, der var gyldigt til zone 01, 02, 31 og 42, men ikke til zone 03 og 04. Klageren forsøgte under rejsen at købe en tilkøbsbillet, men måtte først opdatere sine betalingskortoplysninger i DSB-appen. Tilkøbsbilletten blev købt kl. 16:11:20, mens Metroens døre på Lergravsparken lukkede kl. 16:10:35.

Klageren blev kontrolleret efter, Metroen havde forladt Øresund station, og kunne ikke fremvise gyldig rejsehjemmel til den del af rejsen. Hun blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret og har navnlig gjort gældende, at hun havde forsøgt at købe den nødvendige tilkøbsbillet og alene manglede gyldig rejsehjemmel i ca. 55 sekunder.

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

”manglende extra zone i 55 sekunder på vej til Amager Strand/lufthavn.

Jeg har commuter card gældende til zone 2 inkl Lergravsparken og var på vej videre til lufthavnen. Da kontrolløren checkede var min køb løbende- toget snorede. Jeg har en vidner til det, min mand rejste med mig. Jeg havde begyndt købet på vej ind til Lergravsparken station men måtte oprette min udskiftede kreditkort inden købet gik igennem. Den gamle kreditkort blev udskiftet præventiv af min bank ugen før og jeg havde ikke købt noget med DSB app siden udskiftning. Kontrolløren opmuntrede mig at ringe til metro og prøve at få den tilbagetrukket. Jeg kom ikke igennem via telefon den 15.05. og i stedet beskrev omstændighederne online. Jeg har altid forholdt mig korrekt i sammenhæng med metro og DSB billetter og metro har anerkendt at jeg har købt det rigtige bare 55 sek for sent. De bekræfter køb af supplementary ticket 16:11:20 efter metro afgang fra Lergravsparken 16:10:35”

### Indklagede anfører følgende:

” Hermed følger vore kommentarer og bilag til ovenstående klagesag.

Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar **inden påstigningen**, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 14. maj 2026 kl. 16:12 efter toget havde forladt Øresund station (zone 03) og klager oplyste til stewarden at skulle til Lufthavnen station (zone 04). Klageren fremviste sit pendlerkort gyldigt til rejser i zonerne 01, 02, 31, 42 men kunne ikke fremvise yderligere rejsehjemmel og blev derfor pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I såvel sin henvendelse til Metro som til Ankenævnet forklarer klager, at det var hendes hensigt at købe en tilkøbsbillet fordi hun skulle rejse til Lufthavnen som ligger udenfor pendlerkortets gyldighedsområde, men at hendes hidtidige kreditkort var blevet udskiftet ugen før og at hun endnu ikke havde knyttet et nyt betalingskort til DSB-appen hvilket hun først opdagede da hun ville købe en billet og derfor ikke kunne gennemføre købet førend hun havde tilknyttet et nyt betalingskort.

Hvis man rejser med metroen til Lufthavnen forlader man zone 01 når dørene lukker på Lergravsparken station hvorefter den videre rejse fortsætter ind i zone 03.

Klageren blev først mødt af billetkontrol efter metroen havde forladt Øresund station, hvilket betyder, at klagerens rejse allerede var et godt stykke inde i zone 03 inden hun modtog sin billet (se nedenstående udklip fra et zonekort).



Alle metroens tog er udstyret med en elektronisk logbog, som blandt andet registrerer ankomster, afgange og hvornår dørene åbner og lukker.

Klager var ombord på tog 25.

Herunder har vi indsat en dørrapport fra tog 25 hvoraf det fremgår hvornår dørene lukkede på Lergravsparken station.

Når dørene lukker er toget i praksis kørt idet dørene først åbner på næste station.

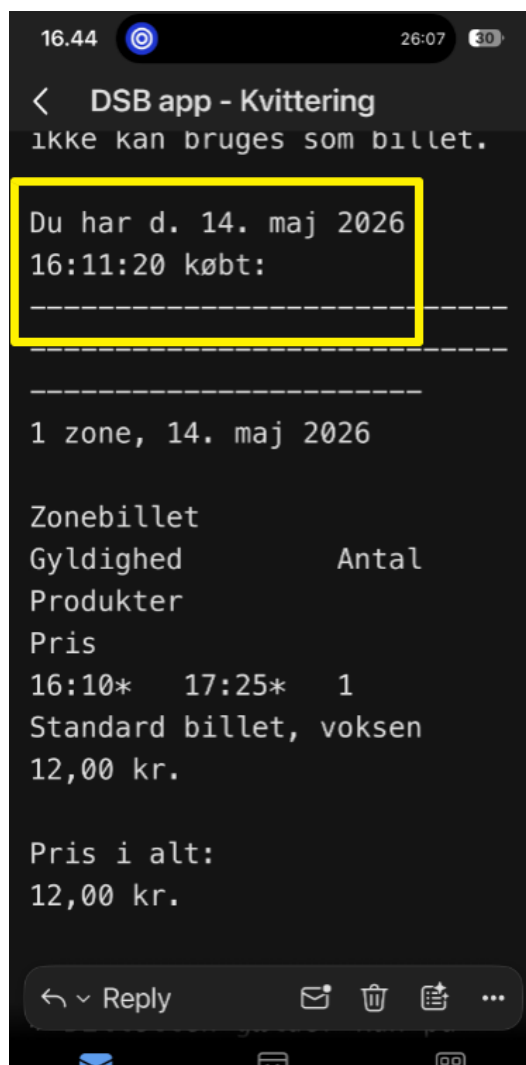
| VID | Time                  | Type | Message     | Station        | Arrival From   |
|-----|-----------------------|------|-------------|----------------|----------------|
| 025 | 14. maj 2026 16:13:33 | 2    | Close Doors | Amager Strand  | Øresund        |
| 025 | 14. maj 2026 16:13:15 | 1    | Open Doors  | Amager Strand  | Øresund        |
| 025 | 14. maj 2026 16:13:14 | 0    | Arrival     | Amager Strand  | Øresund        |
| 025 | 14. maj 2026 16:12:13 | 3    | Departure   | Øresund        | Lergravsparken |
| 025 | 14. maj 2026 16:12:13 | 2    | Close Doors | Øresund        | Lergravsparken |
| 025 | 14. maj 2026 16:11:56 | 1    | Open Doors  | Øresund        | Lergravsparken |
| 025 | 14. maj 2026 16:11:56 | 0    | Arrival     | Øresund        | Lergravsparken |
| 025 | 14. maj 2026 16:10:37 | 3    | Departure   | Lergravsparken | Amagerbro      |
| 025 | 14. maj 2026 16:10:35 | 2    | Close Doors | Lergravsparken | Amagerbro      |
| 025 | 14. maj 2026 16:10:19 | 1    | Open Doors  | Lergravsparken | Amagerbro      |
| 025 | 14. maj 2026 16:10:18 | 0    | Arrival     | Lergravsparken | Amagerbro      |

Da Lergravsparken er sidste station i zone 01 i retning mod Lufthavnen betyder det, at enhver passager ombord på et sådan tog, ved dørlukning, skal være i besiddelse af gyldig billet til rejser i zone 03 for at undgå en kontrolafgift i tilfælde af billetkontrol.

Klageren forklarer selv i klageskemaet *"Da kontrolløren checkede var min køb løbende- toget sno-rede"*, hvilket understreger årsagen til afgiften og hvor stewarden på den elektroniske afgift har noteret 'Modtaget efter påstigning', se herunder samt det vedhæftede bilag.

|             |            |             |                           |                   |                                     |
|-------------|------------|-------------|---------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Dato        | 14-05-2026 | Modt. dato  | 14-05-2026                | Henv. via         | PDA                                 |
| Tid         | 16:12      | Afgiftsnr.  | 01605089 41               | Anket             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Voksen      | 1 750,00   | Udestående  | 750,00                    | ABTM Sagsnr.      | 26-0                                |
| Barn        | 0 375,00   | Billettype  | Digital                   | Infobrev t. Værge |                                     |
| Hund        | 0 375,00   | Årsag udst. | Modtaget efter påstigning | Hos SKAT          | <input type="checkbox"/>            |
| Cykel       | 0 250,00   | Fra         | Øresund                   | Giro Ej Udleveret | <input type="checkbox"/>            |
| Linje       | M1/M2      | Til         | Lufthavnen                | Stw ID            | 21858 Tognr                         |
| Kontrolspg. |            |             |                           | CPR tjekform      | Man                                 |

Klageren har desuden fremsendt en kopi af den kvittering hun modtog fra DSB. På kvitteringen står klokkeslættet 16:11:20, hvilket er næsten et minut senere end dørlukningen på Lergravsparken klokkeslæt 16:10:35.



Vi mener det således dokumenteret, at klageren ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel før hun rejste ind i zone 03, hvorfor kontrolafgiften må anses som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt.

Vi opretholder på baggrund af ovenstående vores krav på 750 kr.

Afslutningsvis – selvom det ikke vedrører den konkrete sag - vil vi blot gøre klageren opmærksom på, at hvis hun en anden gang har brug for at rejse videre fra Lergravsparken til Lufthavnen, så er en 1-zoners tilkøbsbillet ikke tilstrækkeligt. Når man forlader Lergravsparken, rejser man gennem zone 03 og helt ud i zone 04 hvor Lufthavnen er lokaliseret. Det vil for klagerens vedkommende – med det pendlerkort hun har i øjeblikket – betyde, at hun skal købe en ordinær 2-zoners billet for at være udstyret med gyldig billet til hele rejsen.”

### Til dette har klageren anført:

”Jeg anerkender de kommentarer der blev givet.

Jeg synes at min god vilje skulle blive anerkendt.

Bødet på 750 kr er uhensigtsmæssigt i forhold til min fejl / forsømmelse som tog 1 minut af ubetalet kørsel ved uheldige omstændigheder. Jeg har ansvar for de omstændigheder.

Jeg synes den her er en sag / tilfælde hvor Metro bør udvise kulance. Kontrolløren bekræftede mine uheldige forsøg og stod ved siden da den kørte.

Han sagde selv det var 50/50 om metro vil blive ved med at opkræve bødet eller ej."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger efter det oplyste til grund, at klagerens pendlerkort var gyldigt til zonerne 01, 02, 31 og 42, og at hun ved rejsen mod Lufthavnen forlod pendlerkortets gyldighedsområde ved Lergravsparken station. Klageren skulle derfor inden rejsen ind i zone 03 være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til den videre rejse.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at Metroens døre på Lergravsparken station lukkede kl. 16:10:35, og at klageren først købte tilkøbsbilletten kl. 16:11:20. Klageren var således på dette tidspunkt allerede rejst ind i zone 03 uden at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til denne del af rejsen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Klagerens anbringender om, at hun havde til hensigt at købe en tilkøbsbillet, og at forsinkelsen med købet skyldtes, at hendes betalingskort var blevet udskiftet, således at hun først måtte knytte et nyt betalingskort til DSB-appen, kan ikke føre til et andet resultat. Det påhviler passageren selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel inden påstigning og inden rejsen fortsættes uden for pendlerkortets gyldighedsområde.

Ligeledes kan det forhold, at klageren efterfølgende købte den nødvendige billet, og at købet skete kort tid efter, at Metroen havde forladt Lergravsparken, ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at klageren ifølge det oplyste skulle rejse til Lufthavnen beliggende i zone 04, hvortil hverken pendlerkortet eller tilkøbsbilletten var gyldig.

## **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  
Nævnensformand