

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0467
Klageren:	XX 1956 Frederiksberg
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde fået udleveret 5 gratis billetter til Metroen, men da han ville bruge en af dem, kunne han pludselig ikke længere indtaste koden for at hente billetterne i appen Indklagede fastholder kontrolafgiften, da billetternes anvendelsestid var begrænset
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 18. juni 2025 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 rykkergebyret på 100 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Metroselskabet har indimellem kampagner med gratis billetter til kunder. For at benytte billetterne, skal kunden downloade Metroselskabets app og indtaste en udleveret kode. I efteråret 2024 var der en kampagne med 5 gratis billetter til udvalgte kunder. Kampagnen udløb den 10. oktober 2024.

Følgende oplysninger fremgår af Metroselskabets hjemmeside om fribilletter:

Hvordan får jeg adgang til fribilletter til Metroen?

For at få fat i fribilletter til Metroen skal du først finde og deltage i kampagner som tilbyder billetkoder til fribilletter. Hvis du vinder eller kvalificerer dig til en kampagne vil du modtage en billetkode til fribilletter.

Hvordan får jeg adgang til fribilletter til Metroen?

For at få fat i fribilletter til Metroen skal du først finde og deltage i kampagner som tilbyder billetkoder til fribilletter. Hvis du vinder eller kvalificerer dig til en kampagne vil du modtage en billetkode til fribilletter.

Hvor lang tid er det muligt at få fat i fribilletter?

Udbuddet af fribilletter sker i en afgrænset periode og med begrænser antal ifm. med aktive spil eller kampagner.

Hvad er en fribillet?

En fribillet giver en gratis rejse i Metroen. Du kan bruge fribilletten på samme måde som en almindelig billet, dvs. at du kan rejse frit på billetten i 75 minutter. Fribilletterne udbydes gennem appen "Metroen", som kan findes i App Store og Google Play.

Hvor kan fribilletterne bruges til?

Fribilletten kan kun benyttes i Metroen (M1, M2, M3, M4) og kan ikke bruges i andet offentlig transport.

Hvordan kan jeg se om min billet er aktiv?

Billetten er kun synlig, når den er aktiveret. På billetten kan du se, hvornår den er aktiveret og hvor lang tid den gælder. Husk at du ikke kan fortryde aktiveringen af fribillet, når først den er aktiv.

Hvem kan rejse på en fribillet?

Fribilletten gælder i 75 minutter fra den bliver aktiveret. Fribilletten gælder kun til en person og to børn under 12 år. Skal du have en cykel, løbehjul eller hund med kan du købe en billet på Rejsekort, i DOT Billetter app eller på automaterne på stationerne.

Når kunden går ind i App-store for at downloade Metroselskabets app, kommer der en guide til, hvordan kunden kommer i besiddelse af de gratis billetter. Desuden ses en anmeldelse af appen op de udfordringer, som kunderne har haft med at få appen til at fungere i forbindelse med gratis-billetkampagner:

App Store Preview

Open the Mac App Store



Metroen ¹⁷⁺
Metroselskabet I/S
Designed for iPhone
#164 in Travel
★★★★★ 4.7 • 593 Ratings
Free



Metroselskabet tilbyder frirejser i København til udvalgte personer ifm. kampagner. I appen kan du indløse din personlige billetkode og få fribilletter til Metroen.

Billetterne findes i et begrænset antal og gælder kun i kampagneperioden.

[more](#)

Guide

For at indløse billetkoden, der giver adgang til fribilletter, skal du downloade appen "Metroen".

Sådan indløser du en billetkode

1. Du har ifm. en kampagne modtaget en billetkode fra Metroselskabet.
2. Download appen "Metroen" i App Store eller Google Play.
3. Når du har åbnet appen, skal du på forsiden trykke på 'Fortsæt' for at oprette en bruger. Herefter skal du klikke på 'Opret bruger med billetkode', hvor efter du skal indtaste dit navn og din e-mail.
4. Efter indtastning af e-mail vil du modtage en verificeringskode i din indbakke, som du skal indtaste. Der kan godt gå lidt tid, og husk at tjekke dit spamfilter.
5. Efter oprettelsen af brugerprofil, skal du indtaste din billetkode ved at klikke 'Indløs billetkode' under fanen Billetter.
6. Herefter vil dine fribilletter blive udstedt og gemt i appen under fanen Billetter.
7. Husk at aktivere fribilletten, inden du stiger på Metroen for at have gyldig rejsehjemmel og at du ikke kan fortryde aktiveringen af fribillet, når først den er aktiv.
8. Fribilletterne kan kun bruges i Metroen (M1, M2, M3, M4) og ikke i andet offentlig transport.

Hvordan sletter jeg min profil:

- For at slette din profil i, skal du først åbne appen og logge ind, hvis du er logget ud.
- Når du er logget ind på din konto, skal du trykke på fanen 'Profil'.
- Herefter skal du scrolle til bunden af siden, hvor du kan trykke på 'Slet min konto' og bekræfte sletningen af din profil ved at trykke på 'Slet min profil'.
- Din profil er nu slettet.

×



lillelistepik, 07/10/2024

Billetter forsvinder

Jeg nåede kun at bruge 2 af de 5 fribilletter og nu er de væk, selvom udløbs datoen står til at være den 10. Oktober

Developer Response,

Vi beklager ulejligheden. Problemet, du henviser til, er heldigvis blevet løst, men kontakt venligst vores kundeservice <https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-metro/generelt>, som vil assistere dig ift. de manglende fribilletter. Mvh, Metroselskabet.

×



Alexandra2594, 03/10/2024

Meh

I have 2 fribillets left but the app won't let me use them anymore. The expiry date was supposed to be 10.10. The app is just stuck on "redeem tickets" screen and has 2 tickets in the background but I can't click them.

Not sure what this app is supposed to be for besides the fribillets campaign. There are multiple other apps where I can buy metro and train tickets.

Developer Response,

We are sorry for the inconvenience. The problem you refer to has fortunately been solved but please out to our customers service General inquiry (dinoffentligetransport.dk) who will assist you with your missing tickets. Sincerely, The Metro company

X



thmasTC, 19/08/2024

Udueligt system til arkivering

Fra systemet sender en mail med aktiveringskoden har man 15 sekunder til at indtaste den. Mine mails er næsten 15 sekunder om at blive leveret, så der var et kapløb med tiden og internetforbindelsen, der krævede mange forsøg før brugeren blev oprettet!

Developer Response,

Vi beklager meget ulejligheden, problemet du referer til er heldigvis blevet løst i en tidligere opdatering og version af APP'en. Lad os endelig vide hvis det stadig driller eller du oplever problemer. Mvh, Metroselskabet

X



Frank LS, 22/08/2024

Impossible to enter email

After entering an email address, an error is shown. The app is unusable.

Developer Response,

We are sorry for the inconvenience. The problem you refer to has fortunately been solved with an earlier update and version of the APP. If you still experience any problems or bugs, please let us know and reach out to our customers service. Sincerely, The Metro company

X



Gamerslounge.dk, 18/09/2024

Fribilletter virker ikke

Koden til mine fribilletter er ugyldig, selvom jeg fik besked om at de stadig virkede.

Developer Response,

Tak for din henvendelse. Vi beklager, at billetkoden til dine fribilletter ikke virker. Hvis koden stadigvæk ikke virker, venligst kontakt vores kundeservice på <https://dinoffentligetransport.dk/kontakt-os/skriv-til-os/skriv-til-metro/generelt> så de kan assistere dig. Mvh, Metroselskabet.

Klageren havde på et tidspunkt i forbindelse med en kampagne fået udleveret et stykke papir med en kode til at hente 5 gratis billetter i appen. Biletterne skulle bruges inden den 10. oktober 2024. Klageren downloadede appen og indtastede den udleverede kode for at hente en billet, hvilket gik fint



Da han nogle dage efter, den 9. oktober 2024, skulle rejse med Metroen til lufthavnen, regnede han at kunne benytte én af de 4 resterende billetter i appen. Men da han stod nede på metroperonen og åbnede appen for at aktivere billetten, var der ikke længere nogen billetter i appen. Han overvejede om, det var fordi, man skulle indtaste den tidligere udleverede kode igen, men det stykke papir havde han jo smidt ud. Da klageren skulle nå et fly, besluttede han sig for at stige ombord på Metroen og fortsætte med at indtaste forskellige koder i appen for at kunne hente en af sine 4 gratis billetter.

Efter Metroen havde forladt Femøren st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han ikke kunne forevise nogen billet, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.



Den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-10-09T08:15:37.610000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Femøren</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil=
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax har gratis billet fra metroselskabet men han kan ikke huske en kode til den.</
```

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften, sendte Metro Service ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Rykkerskrivelse 1

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
09-10-2024	Kontrolafgift nr. 01297317 1 Voksen	Ugyldig	750,00
28-10-2024	Gebyr for rykkerskrivelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		850,00

Som det fremgår af den kontrolafgift, vi har udstedt, var betalingsfristen senest 14 dage fra udstedelsesdatoen.

Da vi ikke har modtaget beløbet, sender vi denne rykker, som vi har pålagt et gebyr på DKK 100.

Du bedes betale det samlede beløb DKK **850,00** snarest muligt og senest den **11-11-2024**.

Herefter klagede klageren til Metro Service den 4. november 2024 over situationen med hans manglende mulighed for at hente en af de gratis billetter:

"En af jeres medarbejdere delte gratis metro billetter ud ved Frederiksbergcenter omkring start oktober. Jeg tog imod tilbuddet og installerede appen og aktiverede de 5 billetter med koden som var printet på papiret som pigen havde delt tud til mig.

Jeg brugte første billet med succes.

Da jeg så den 9. skulle til lufthavn, ville jeg selvfølgelig gerne bruge en af de 4 resterende billetter. jeg prøvede at aktivere den næste billet, ned ved toget, lige inden den kom. Det

virkede ikke. Toget kom og jeg var sent på den ift flyet, så jeg blev ved med at prøve at aktivere billetten. Det må være nettet eller et eller andet tænkte jeg, fordi jeg have jo brugt en af de fem med succes allerede. Når toget var kørt blev jeg selvfølgelig bare ved med at prøve, og kunne ikke forstå hvorfor... Det kunne jo ikke være at jeg skulle bruge koden på papiret igen, fordi der var jo kun 1 kode på det stykke papir... det viser sig at man skulle bruge koden igen, men jeg havde jo smidt det stykke papir ud. Det er for mig svært at forstå at man skan indtaste samme kode igen og igen. Og fordi jeg var sent på den med fly har jeg ikke fået stykke papir for kontrolafgiften og var jeres rykkerbrev første brev jeg fik. Jeg valgte at køre videre og ikke risikere miste fly, og prøve få jeres forståelse for at det jo ikke er nemt at regne med at man skal bruge koden flere gange, og jeg dermed var klart overbevist om at jeg havde billetterne i lommerne i appen."

Den 7. november 2024 fastholdt Metro Service kontrolafgiften:

"Du har modtaget en kontrolafgift, fordi du ikke kunne fremvise gyldig billet under billettering i metroen.

Jeg har nu undersøgt din sag, men jeg kan desværre ikke tilbyde dig at annullere eller reducere afgiften, da den er korrekt udstedt.

Metro Service A/S eftersender ikke kontrolafgifter via e-Boks, hvorfor alle kontrolafgifter udleveres i direkte forlængelse af billettering. En afgift fungerer netop som en togbillet, og derfor udleverer vi denne i billetteringssituationen, i tilfælde af at modtageren møder billettering igen senere på samme rejse. På den måde modtager man ikke 2 afgifter for samme tur. Dertil skal det også oplyses, at afgiften er et giroindbetalingskort med betalings- og klagevejledning printet på afgiften som en ekstra service. Det er derfor altid en god idé at tage imod den, selvom man skal skynde sig.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehemmel, inden rejsen påbegyndes. Jeg kan godt forstå, det er frustrerende, hvis du ikke kan aktivere din billet i Metro appen, når du har gjort det med succes tidligere og allerede har travlt, men jeg må understrege, at det ikke fritager dig fra at købe billet, inden du rejser. Du skal købe billet på anden vis eller kontakte personalet for hjælp, hvis du oplever problemer med at aktivere billetten. Vælger du at rejse uden at have betalt for turen, må du forvente at skulle betale en kontrolafgift.

Du skal altid sikre dig, at din billet er korrekt og gælder til hele rejsen, ligesom du ved billetkontrol skal kunne fremvise gyldig billet på forlangende.

Jeg tvivler ikke på, at du ville betale for din rejse, som du plejer og at omstændighederne ikke rigtigt har været på din side i den pågældende situation. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer, og vi kun kan gøre dette, hvis der er opstillet helt klare linjer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller rejsehistorik i vores vurdering af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os udelukkende til, om du kan fremvise den nødvendige rejsehemmel på kontroltidspunktet og vi kan desværre ikke gøre undtagelser

På baggrund af ovenstående fastholdes din kontrolafgift, og der er vedhæftet et nyt girokort til betaling. De nødvendige betalingsinformationer fremgår på girokortet. Vores rykkerprocedure træder i kraft, når betalingsfristen overskrides."

Dette fik klageren til at skrive til Metro Service igen:

"ikke et enkelt ord om, hvordan i har det med at give fri billetter som kræver 5 gange samme kode for at aktivere?"

Metro Service tilføjede den 14. november 2024, at billetterne kun skulle aktiveres én gang:

"Jeg beklager, at jeg ikke fik svaret på dit spørgsmål i min forrige mail.
Når du modtager fribilletter til Metro-appen (typisk 5 stk.), skal du kun aktivere billetterne én gang. Når de er aktiverede, ligger alle billetter under "Mine billetter". Når du skal rejse, finder du en af billetterne og swiper for at aktivere billetten. Når denne billet er udløbet, lægger den sig under "udløbne billetter" og du har 4 stk. tilbage under "Mine billetter".

Derfor er det ikke nødvendigt at benytte billetkoden mere end én gang. Du finder en guide til dette her: [Guides til Metro app](#)

Hvis du har yderligere spørgsmål til brug af appen eller din specifikke sag, er du velkommen til at vende tilbage. Send gerne et par screenshots af din app, dér hvor den giver dig problemer, så vi kan få opklaret, hvad der kunne være galt. Det er meningen, at appen skal være nem og ligetil at bruge.
Jeg undskylder ulejligheden."

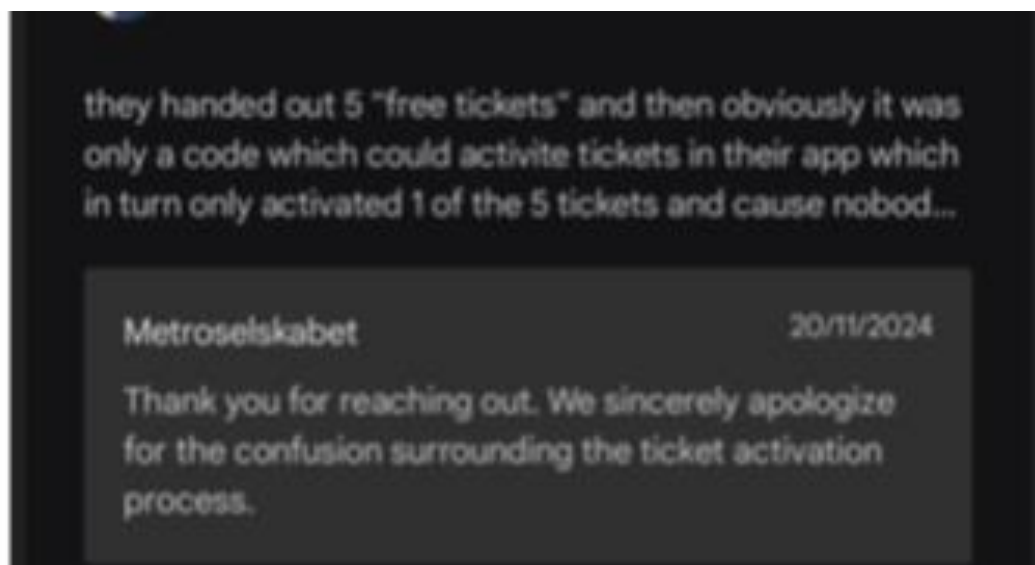
Herefter skrev klageren endnu engang til Metro Service:

"Jamen, det er jo hele pointen i mit forsvar jeg har skrevet. AT DER IKKE VAR BILLETTER SOM JEG KUNNE AKTIVERE.
selvom jeg kun havde brugt 1 af de 5.
kan i se at jeg havde brugt den ene kort før ?
Jeg kan i hvertfald godt bevise at der er ingen billetter tilbage jeg kan aktivere, og der burde være 4 tilbage.

Og videre:

"P.S. nu har i svaret på min review af appen på google play, og i undskyld for rådet med billetterne på appen.

Se vedhæftet screenshot.



Så jeg er næppe den eneste hvor billetterne er forsvundet eller ikke har været tilgængelige osv.

Jeg mener ikke at det er mig alene der har ansvar for billet - i skal også have jeres it infrastruktur på plads.

Når jeg skal nå mit fly, og ved at jeg har billet på telefonen, så går jeg direkte ned til metroen.

Når det så viser sig at jeres it driller, kan jeg ikke tage skylden for det og løbe op ad trapperne igen for at finde billet på jeres automater.

Så ville jeg have mistet min forbindelse til Lufthavn og sandsynligvis mistet mit fly.

Jeg har ansvar for at have et gyldigt billet på mig, men i har også ansvar for at det billet jeg havde, rent faktisk kunne bruges.

Det er et delt ansvar.

Derfor er jeg villig til at betale halvdelen af afgiften.

Hvis i ikke kan acceptere det, må jeg tage min klage videre til en højere instans - jeg mener at jeg har læst et sted hvor det så skal hende. Men jeg kan ikke finde det mere.

Dine kollegaer som har svaret på review inde i google app store siger at jeg jeg skrive til dem for at genaktivere billetterne. Men skaden er jo sket.

Mens jeg prøver at logge ind igen i appen for at prøve finde flere beviser på forsvundene billetter, lægger jeg mærke til en del andre ting som går galt i appen. Jeg kan ikke logge ind fordi jeg ikke får tilsendt verifikationskode til tiden. Hver gang jeg beder om den for at kunne logge ind, går der flere timer før jeg får den, og så er den ugyldig jo. Det ligger ikke i spam, jeg har ingen forsinkelse på mails generelt.

Jeg mener bare, nu skal i også indse at det ikke har været dårlig vilje. Jeg har hele vejen til lufthavnen prøvet at få det til at virke. Jeg er ikke digital analfabet. Jeres app har bare for mange bugs endnu, og det er derfor at jeg er klar overbevist om at i ikke kan lægge skylden hos mig alene. Kan du følge mig eller kan du give mig den info hvor jeg skal hen hvis vi to ikke bliver enige?"

Den 21. november 2024 svarede Metro Service, at de ikke kunne ændre deres afgørelse:

"Det er naturligvis ærgerligt at læse, at du ikke er tilfreds med behandlingen af din sag, men jeg har fortsat ikke mulighed for at annullere din kontrolafgift idet denne er pålagt

med rette og i overensstemmelse med gældende rejseregler. Jeg har for god ordens skyld indsat et link til rejsereglerne [her](#).

Vi er som trafikvirksomhed forpligtet til at behandle alle passagerer ens, og vi kan således alene forholde os til den konkrete kontrolafgift, og vurdere hvorvidt afgiften er pålagt korrekt, samt om der foreligger sådanne særlige omstændigheder, at disse bør have indflydelse på, hvorvidt en afgift bør fastholdes.

I denne konkrete sag finder vi ikke, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder at kontrolafgiften bør reduceres eller annulleres.

Selv om det utvivlsomt er frustrerende, at der ikke er flere billetter at aktivere i appen, når du har travlt og skal nå et fly, er du nødt til at sikre dig en gyldig billet inden påstigning. Vi vil som sagt rigtig gerne hjælpe dig med at sikre gyldig rejsehjemmel inden påstigning og derfor er vores stewards altid klar til at assistere, eller du kan kontakte vores kontrolrum ved at bruge den grønne knap på de gule opkaldspunkter.”

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Den kollektive transport baserer sig på et selvbetjeningsprincip, hvor der er fri adgang til transportmidlerne uden forudgående kontrol mod, at passageren selv er ansvarlig for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

I den konkrete sag steg klageren om bord på Metroen velvidende, at det ikke var lykkedes ham at hente en af de gratis billetter i appen. Han købte ikke billet på anden vis og kunne derfor ikke forevise nogen rejsehjemmel ved den efterfølgende kontrol.

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 unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Ankenævnet bemærker, at kunder, der kontaktede Metro om problemet med appen, efter det oplyste fik tildelt nye gratis billetter. Klageren undersøgte imidlertid ikke sine billetforhold i god nok tid til at kunne kontakte Metro inden påstigningen på Metroen den 9. oktober 2024, hvor han først opdagede nede på perronen, at han ikke kunne få adgang til fribilletterne.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser inden udløbet af betalingsfristen, var Metro Service berettiget til at sende ham en rykkerskrivelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. renteloven § 9b, stk. 2.

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 trafikskelskaber 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Der var en sød pige som uddelte gratis billetter til metroen. jeg tog imod. Det viste sig at jeg skulle installere deres app. Det var allerede første som beviser at gratis ting aldrig er helt gratis. Jeg indtaster koden og får vist 5 billetter. Jeg bruger en af dem en søndag og skal et par dage senere til lufthavnen, så jeg tænker at jeg kan bruge en flere af de gratis billetter. Det virkede jo fint først gang. så jeg går til metrostationen og helt ned til perronen. jeg åbner appen og prøver at aktivere en af de 4 resterende billetter. Men jeg kan ikke finde nogen billetter. jeg overvejer om der kan være behov for at indtaste samme kode igen for at aktivere gratis billetterne. Jeg fik nemlig ingen billetter som sådan, bare en kode. Og det sykke papir havde jeg jo smidt ud efter at de 5 billetter blev vist i appen og jeg havde brigt den første uden problemer. imens kommer metroen. Jeg skal jo have den ellers kunne jeg risikere at miste flyet. Jeg stiger ind og fortsætter med at prøve finde de billetter som jeg fik. Den beder igen og igen om koden. jeg prøver alle kombinationer i appen, og må til sidst give op, og jeg er næsten ved lufthavnen. Jeg får bøde og løber videre, dybt frustreret over at være offer for metroens falde med billetter som ikke virker, og hvor de tjener rigtig godt på bøderne.

Ønsker at opnå: retfærdighed.

De må ikke tjene på deres dårlige IT løsninger. Jeg planlægger min rejse baseret på at deres tjenester fungerer. Så de har da mindst halvdelen af ansvaret for at jeg kom i den klemme. Jeg kunne have valgt at mist mit metro forbindelse og løbe op ad trapperne igen for at købe billet. Men når man skal nå et fly føles det i det øjeblik ikke som det rigtige at gøre. Jeg har tilbudt at betale halvdelen af bøden til metroen, men de vil ingen ansvar tage for deres fejl i den her situation. Det er en falde, selvom det måske ikke er med vilje. Men hvis det er med vilje, og vi kan ikke bevise det, og det kan vi jo ikke udelukke, er det jo kriminelt. Prøve tænke at de lukker billet maskinerne i en time og så sender en masse kontrol personale ud for at høste bøderne. I princippet er det jo det der er sket. Metroen har ansvar for at vis kan vise vores billetter. Jeg har bevis for at de tilstår deres fejl. De undskylder på min besked til app udvikleren. De undskylder for at billetterne var væk. Så de kan i det mindste tilstå at de har svigtet og har medansvar i den her klemme man er som rejsende som har planlagt en rejse, ligesom jeg har svigtet med ikke at tænke klart og "bare tage den næste" og løbe op og købe nyt billet. Nogle gange kan man ikke "bare tage den næste". Man ved ikke hvor langt kø der er i lufthavnen. Metroen har et ansvar med at gøre det muligt at vise de billetter man har. De kan ikke bare give dem, og så lade dem forsvinde igen. Det tilstår de, at det var tilfældet. hvis jeg kunne

vedhæfte noget her kunne jeg tage screenshot af deres undskyldning. Hvis man undskylder, er det fordi man tilstår at man har gjort noget forkert. Det tilstår jeg også. Men jeg vil ikke være den eneste som tager konsekvens og skade af det. Metroen må ikke i deres utilgængelighed og urørlighed fra et lukket tårn pege på mig og sige at jeg som eneste har ansvar i den her forbrydelse. Jeg har betalt mange skattekrone som har gjort det muligt for dem at bygge metroen. Det er retfærdigt, hvis de også tager ansvar. Alt andet er uretfærdigt. Og faktisk kriminelt.”

Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog den 9. oktober 2024, kl. 08:15 en kontrolafgift efter metroen havde forladt Femøren station i retning mod lufthavnen.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel - ved billetteringen oplyste klageren, at han havde fået tildelt gratis metrobilletter, hvilke han imidlertid ikke kunne finde.

Klageren var således steget ombord uden gyldig rejsehjemmel, da han ikke havde anskaffet anden form for billet, og kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, *inden* påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

De dagældende fælles landsdækkende rejseregler kan læses i deres helhed [her](#).

Udover ovenstående fremgår det af de opsatte informationstavlen (opsat flere steder på alle stationer):

Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Læs mere om rejse regler på DOTs hjemmeside:
dinoeffentligetransport.dk

Read more about travel regulations on the website:
publictransport.dk

DOT Kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoeffentligetransport.dk

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk

... og af informationstavlen

Rejseinformation / Travel information

Billetter / Tickets



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk



Hav billetten klar Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

Begge typer informationstavler er som anført ovenfor opsat flere steder på alle metrostationer. På stationerne gøres der således opmærksom på konsekvensen ved påstigning uden gyldig rejsehjemmel, ligesom der er kontaktinformationer (både til DOT og til kontrolrummet).

Det kan ligeledes nævnes, at der på perrondørene er opsat klæb om at huske billet inden påstigning (se nedenfor):



Det er korrekt at Metroselskabet havde en kampagnen med "gratis billetter", denne løb til og med den 10. oktober 2024, hvorefter billetterne automatisk udløb/blev ugyldige.

Det er korrekt, at der viste sig en fejl, som gjorde, at nogle kunder oplevede, at deres billetter fejlagtigt blev slettet i starten af oktober. Ved kontakt til Metro Service herom blev der imidlertid tildelt nye billetter. Desværre var det ikke muligt for os at se, hvilke kunder der var ramt af denne fejl, hvorfor vi heller ikke kunne være opsøgende og automatisk tildele nye gratis billetter.

Vi medgiver, at det er en rigtig uheldig situation, klagerens er kommet i, da han på perronen ikke kunne finde sine "gratis billetter" og dermed ikke aktivere en billet, men i en sådan situation, måtte han have anskaffet alternativ billet, købt via DOT-appen, DSB-appen eller i en af de opsatte billetautomater, inden han steg ombord.

Vi noterer os, at der er tale om en hverdag, og det ville her have været muligt for klageren at kontakte Metro Service telefonisk for råd og vejledning (kontaktoplysninger findes på informationstavlerne).

I en situation som klagerens, hvor han ikke kunne finde og aktivere sine "gratis billetter", måtte han derfor have ventet med at stige på metro, til han havde anskaffet alternativ billet, evt. via DOT-appen, DSB-appen, via billetautomaten eller lignende, eller have kontaktet Metro Kundeservice.

Vi noterer os, at klageren oplyser, at han ikke havde tid til at blive forsinket, da han skulle i lufthavnen og ikke vidste, hvor lang kø der måtte være – her er det vores opfattelse, at hvis klageren har været så tidspresset, var han ikke taget hjemmefra tidsnok.

Vi kan oplyse, at der på tidspunktet, hvor klageren benyttede metroen, kun var ca. 3 minutter mellem afgangene mod lufthavnen.

Klageren anker eller betaler ikke kontrolafgiften inden for den anførte frist på 14 dage, hvorfor der 28. oktober 2024 fremsendes Betalingspåmindelse 1 tillagt rykkergebyr på 100 kr.

Det skal her bemærkes, at stewarden uheldigvis er kommet til at oprettelse af den elektroniske kontrolafgift med flueben i "Giro ej udleveret", han har dog efterfølgende bekræftet, at kontrolafgiften blev udleveret, hvilket klageren da også har kvitteret for (se vedhæftede).

Vi skal naturligvis beklage, at der ikke i forbindelse med klagerens første henvendelse til Metro Service, blev kommenteret på de forsvundne gratis billetter, men dette ændrer ikke på det faktum, at klageren har modtaget en ydelse (rejse med metroen), som han ikke havde betalt for, og på baggrund af dette og ovenstående, fastholder vi vores krav på 750 kr. tillige med det tillagte rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

Idet klageren havde indsendt sin klage til Ankenævnet, som havde oprettet denne i deres system allerede den 28. november 2024, men som de ved en beklagelig fejl ikke havde fået sendt sagen videre til behandling hos os, er den udstedte og fremsendte Betalingspåmindelse 2 af 11. december 2024, blevet slettet.

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand