

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0174
Klageren:	XX på vegne af sønnen YY Belgien
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en udløbet billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at sønnen var på skoleudflugt fra Frankrig uden voksne ledsagere, han er fransk, taler ikke dansk og kun en smule engelsk, og forstod derfor ikke, at billetten var udløbet Indklagede fastholder kontrolafgiften
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 29. oktober 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.

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.

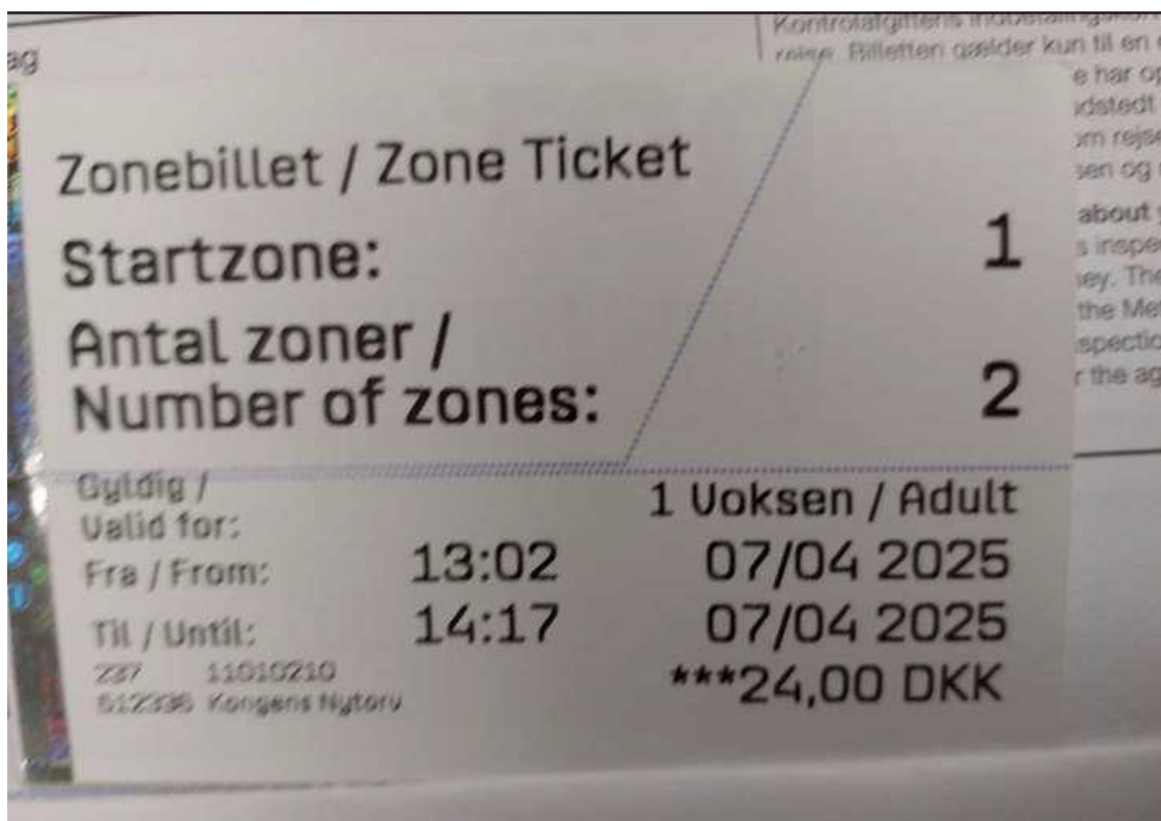
- oOo -

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 søn var på skolerejse til København fra Belgien, hvor han rejste med Metroen uden voksenledsager den 7. april 2025. På udrejsen havde han købt en kontantbillet, som han regnede med var en heldagsbillet. Billetten så således ud:



Ifølge klageren var sønnen ikke klar over, at billetten var udløbet, da han skulle retur med Metroen senere samme dag, fordi han er fransk, taler en smule engelsk, men intet dansk.

Da sønnen foreviste den ovennævnte billet ved kontrol i Metroen, blev han pålagt en kontrolafgift kl. 16:59 på 750 kr. Han oplyste til kontrolløren, at han troede, at han havde købt en heldagsbillet:

```
<Country>Belgien</Country>
<CPRStatusCode/>
<FeeDate>2025-04-07T16:59:00.0000000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Enghave Plads</StationFrom>
<StationTo>Rådhuspladsen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Udløbet</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Papirbillet</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="true"/>
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:nil="true"/>
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>pax troede, at han havde købt en heldags-billet. Oplyst om klagemulighed. info om betaling </OtherText>
```

Bagefter anmodede han Metro Service om at annullere kontrolafgiften, fordi de fleste billetter er dagsbilletter i Belgien:

I was on a school trip starting from last Sunday (06/04/25) until this Friday (11/04/25). We come from Brussels, where the tickets are usually a full day worth. It was our first day in Denmark, and I took a ticket, thinking it would allow me to roam the city for the day. In the metro, I was met with the controller, I showed her my ticket, and I was told it was only worth a certain amount of time. I was with friends, and I didnt think about checking the ticket, I just thought it'd last for the day. I would therefore ask for the fee to be cancelled.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at sønnen burde have sikret sig, at billetten var gyldig inden påstigning, eller have søgt hjælp:

You have been issued an inspection fee in the metro, because you presented an expired ticket when subject to a ticket inspection.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid ticket before boarding the metro.

Therefore, we recommend adopting the habit of making sure that you check your ticket before boarding the metro.

The ticket's validity period is printed on the front of the ticket in both Danish and English. A ticket is valid for an unlimited number of trips within the validity period, and they are valid from the time of purchase. I can inform you that this information is also shown on the ticket screen during purchase.

Of course, you are always welcome to contact authorized personnel on the metro station, or use the yellow call points on all stations to contact our control room, if you require assistance or directions. We are staffed 24 hours a day, and are able to assist you over the call point, or send a steward to the station if required.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet på sønnens vegne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det var anført på dansk og engelsk på billetten, at den var gyldig indtil "until" kl. 14:17. Klagerens søn kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at den fortsat ville være gyldig på rejsen kl. 16:59.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at man som besøgende fra udlandet ikke uden at undersøge det indgående blot kan regne med, at billetsystemet og den kollektive transport fungerer som i hjemlandet.

Herefter blev kontrolafgiften til klagerens søn 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.

Den omstændighed, at klagerens søns modersmål er fransk, og at han kun taler en smule engelsk og intet dansk, kan ikke føre til et andet resultat.

Forbrugerrepræsentanterne tilføjer følgende:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer til, at selskaberne udviser større konduite over for udlændinge, der skal navigere i dette system.

I den konkrete sag, mener forbrugerrepræsentanterne, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren er uledsaget udlænding på skolerejse, der var i besiddelse af en billet, som vedkommende troede var gyldig til hele dagen, sådan som det er normal praksis i vedkommendes hjemland."

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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende (AI-oversat fra fransk):

”Min 16-årige søn blev bødet på 750 DKK i København Metro. Han havde købt en billet, men det var tilsyneladende den forkerte type billet, eller den var overskredet den tildelte tid, han er ikke sikker. Min søn er fransk, han taler nogenlunde engelsk og slet ikke dansk. Han var på en skoletur uden nogen ledsagende voksne, der kunne have hjulpet ham med at købe den rigtige billet. Han havde en billet, hvilket viser, at han ikke forsøgte at snyde og rejse gratis.

Kontrolløren forstod situationen og forsikrede ham om, at bøden ville blive annulleret, hvis han skrev en email til København Metro, hvor han forklarede situationen. Desværre modtog han et negativt svar, og bøden blev opretholdt.

Jeg vil gerne understrege igen, at min søn er en mindreårig, der ikke taler dansk og kun lidt engelsk, og som befandt sig i en ukendt by uden voksne til at hjælpe ham med at købe den rigtige billet. Jeg finder derfor bøden meget hård. Det er også en meget dyr bøde for mig at betale, da jeg er en enlig forælder med begrænsede ressourcer.

Jeg appellerer til Københavns Metro om at annullere bøden og lade min søn beholde et ellers dejligt minde fra sit ophold i København.”

Indklagede anfører følgende:

”Klageren søn blev billetteret den 7. april 2025 kl. 16:59 efter metroen havde forladt Enghave Plads station i retning mod Rådhuspladsen station. I kontrolsituationen fremviste klagerens søn en 2-zoners papirbillet som dog var udløbet.

Da klagerens søn ikke havde anden form for rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

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 enhver 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.

I sin henvendelse til Metro forklarer sønnen, at han kommer fra Bruxelles hvor en billet til offentlig transport almindeligvis gælder til en hel dags rejser. Sønnen forklarer at han var i selskab med venner og at han derfor ikke kontrollerede hvad der stod på billetten. Sønnens henvendelse er vedhæftet som pdf-fil og vi henleder opmærksomheden på, at sønnens henvendelse er skrevet på et glimrende engelsk.

I henvendelsen til ankenævnet gør klageren gældende, at stewarden forsikrede hendes søn om at afgiften ville blive annulleret hvis han blot skrev til Metro samt at sønnen ikke taler dansk, men fransk og et nogenlunde engelsk.

Med henvisning til sønnens henvendelse til Metro og til at han åbenbart var i stand til at føre en dialog med stewarden er vi dog af den mening, at hans engelskkundskaber har været tilstrækkelige til at han, hvis han havde kontrolleret den billet han fik fra automaten, med det samme ville have kunnet se, at billetten var gyldig fra kl. 13:02 til kl. 14:17. Se billetten herunder [udeladt, da er gengivet oppe i sagsfremstillingen]:

I de fælles landsdækkende rejseregler, som kan læses i deres helhed på dette link – også på engelsk - [Fælles-landsdækkende-rejseregler.ashx](https://www.mtm.dk/da/om-transport/for-udenlandske-gaester/faq/faq-om-transport/faq-om-transport-og-rejseregler) kan man blandt andet læse følgende:

2.4. Brug af rejsehjemmel

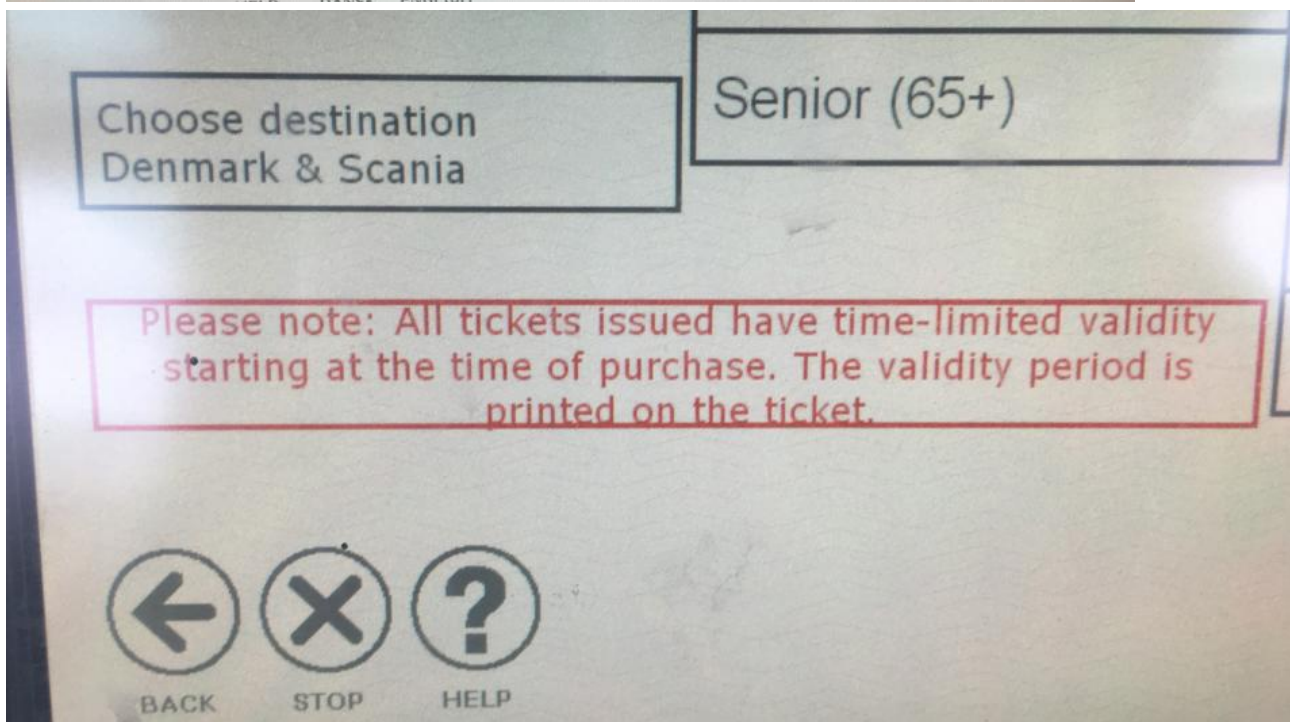
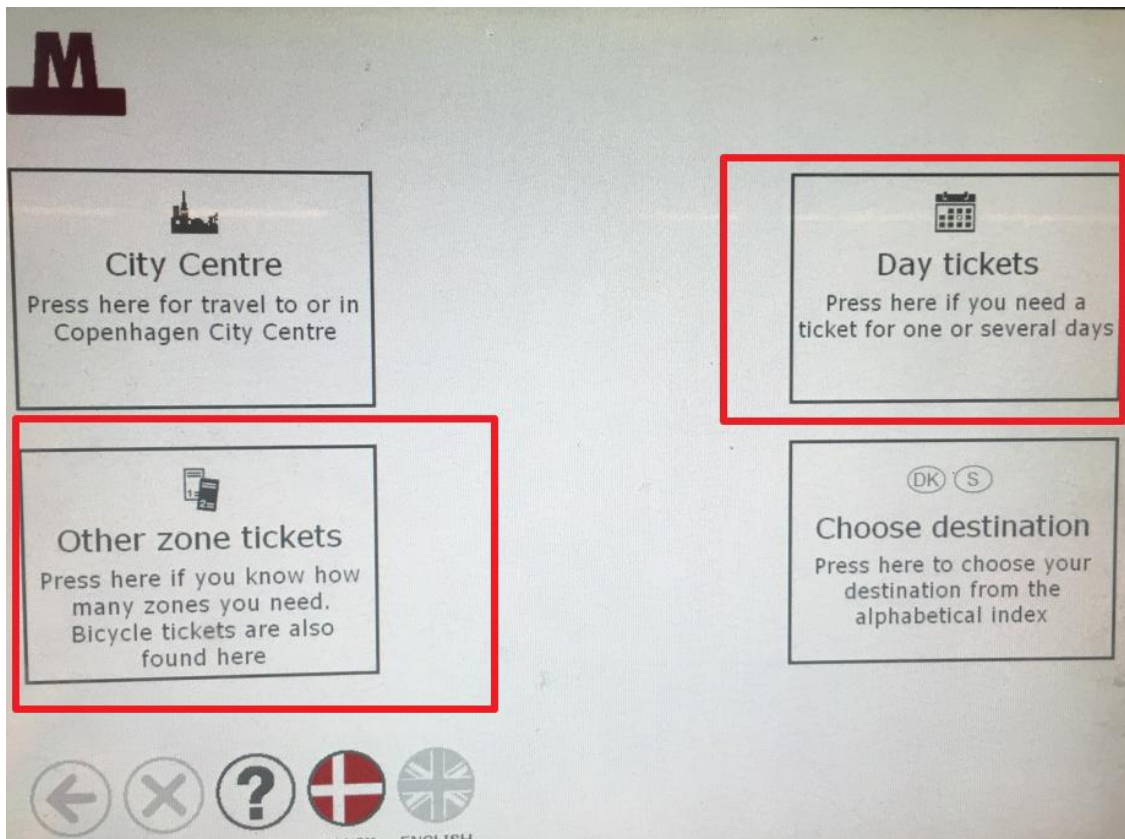
Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udliveredede svarer til det ønskede.

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Når man køber en billet i en af Metros billetautomater, uanset om man vælger dansk eller engelsk, så bliver man på skærmen stillet overfor valget om man vil købe en dagsbillet eller en zonebillet, så vi forstår ikke at klagerens søn kunne få det indtryk, at den zonebillet han valgte at købe var en dagsbillet. Derudover viser automatens skærm også, med indrammet rød tekst, at den billet man er ved at købe, har en tidsbegrænset gyldighed. Se herunder:



Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren søn er kommet i, men når vi sagsbehandler klager over kontrolafgifter, forholder vi os alene til fakta, altså hvorvidt der ved billetkontrol kunne fremvises gyldig rejsehjemmel eller ej.

Vi forholder os således ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro eller om der måtte være udefrakommende forhold der gør, at passageren ikke kunne fremvise gyldig billet eller kort.

Vi forholder os alene til, at det altid - jf. de fælles landsdækkende rejseregler - er passagerens ansvar selv at sikre sig at den købte billet eller det købte kort modsvarer det ønskede samt at billet eller kort er gyldig inden påstigningen og dækker den ønskede rejse.

Kravet om gyldig rejsehjemmel gælder for alle, uanset fx alder, indkomst og social habitus og uanset om man er herboende eller turist. Enhver har mulighed for at orientere sig om hvordan den offentlige transport i København fungerer og ikke blot gå ud fra, at systemet er det samme som i den by eller i det land man kommer fra.

Det er hævet over enhver tvivl, at klagerens søn ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billetkontrol og afgiften er derfor pålagt korrekt. Sagsbehandlerens efterfølgende afgørelse er ligeledes korrekt og vi kan derfor ikke imødekomme klagerens anmodning om annullering, men fastholder kravet om betaling af afgift 1357XXX på 750 DKK.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på lignende sager fx, men ikke begrænset til, 24-0366, 24-0312, 23-0161 og 2019-0263, hvor ankenævnet har truffet afgørelse til fordel for det indklagede selskab.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand