

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0194
Klageren:	XX London, England
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende forevisning af gyldig billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han i kontrolsituationen ikke kunne finde billetten, som han har indsendt efterfølgende Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe (2 stemmer) Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 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:

Ifølge klageren, der er bosiddende i London og var på besøg i København, købte han den 23. maj 2025 på Nørrebros Runddel en papirbillet i automaten kl. 03:36, hvorefter han steg ombord på Metroen. I forbindelse med en senere kontrol, kunne han dog ikke finde billetten og kom til at vise en børnebillet, som han åbenbart også havde taget med fra automaten.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 04:01 mellem Frederiksberg st. og Flintholm st.

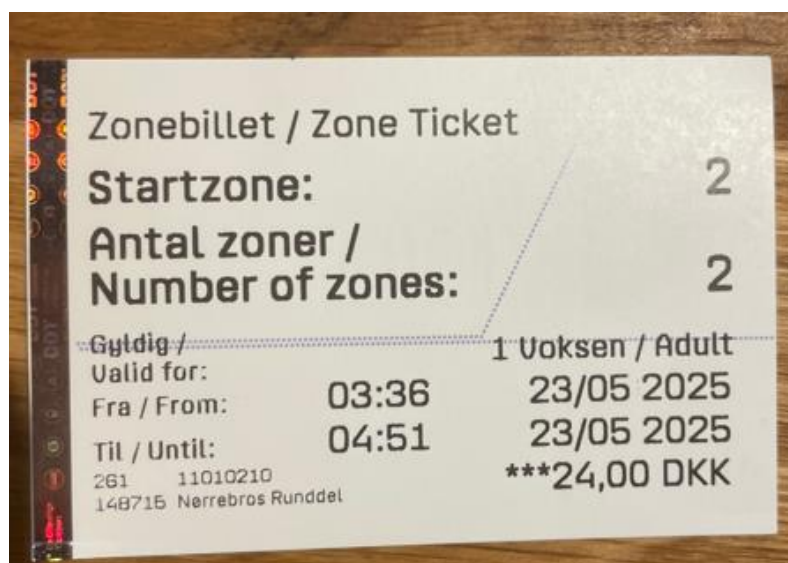
Den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-05-23T04:01:38.2970000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Frederiksberg</StationFrom>
<StationTo>Flintholm</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>
```

Ifølge Metro Service foreviste klageren to billetter, som stewarden to et foto af. Den ene var fra den 21. maj 2024 udstedt på Flintholm st., den anden fra den 22. maj 2024 fra Frederiksberg st. og var herudover en børnebillet:



Ifølge klageren fandt han den rigtige billet i lommen, lige da han var steget af Metroen, og han sendte den til Metro Service allerede næste dag med en anmodning om at annullere kontrolafgiften:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 27. maj 2025 og begrundede det med, at stewards giver passagerer tid til at lede efter rejsehjemmelen, inden de udsteder en kontrolafgift, samt at en kontantbillet er upersonlig og kun gyldig ved forevisning ved selve kontrollen.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Efter ankenævnets faste praksis og i medfør af de Landsdækkende rejseregler skal kontantbilletter forevises i selve kontrolsituationen for at være gyldig rejsehjemmel. En upersonlig kontantbillet er gyldig for den, der har den i hænde og viser den til kontrolløren, men den kan ikke indsendes til trafikvirksomheden efterfølgende og anses for gyldig rejsehjemmel.

Baggrunden er, at trafikvirksomhederne vil risikere tab af billetindtægter, hvis kontantbilletten kunne indsendes efterfølgende og regnes for gyldig rejsehjemmel på lige fod med, hvis den var blevet forevist i kontrolsituationen.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og ankenævnet finder, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Det af klageren anførte om, at sagen ikke kan sidestilles med sager, hvor kunden indsender en kvittering for et køb af en kontantbillet, fordi han er i besiddelse af selve billetten, kan ikke føre til et andet resultat.

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 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Klage over kontrolafgift i Metroen – dokumenteret billetkøb og urimelig afvisning

Jeg ønsker hermed at klage over en kontrolafgift udstedt i Metroen den 23. Maj, da jeg mener, at afgiften er urimelig og bør frafaldes på baggrund af følgende hændelsesforløb og dokumentation:

Hændelsesforløb:

Jeg befandt mig som besøgende i Danmark og købte en gyldig kontantbillet i billetautomaten på Nørrebro Runddel station kl. 03:36. Kort tid efter, under en rejse med Metroen mellem Frederiksberg og Flintholm, blev jeg mødt af to kontrollører. Da jeg blev bedt om at fremvise billet, kunne jeg i situationens stress og forvirring ikke finde den korrekte billet frem. Jeg havde ved en fejl også fået en børnebillet med ud af automaten, som jeg i øjeblikket troede var min billet. Dette skabte yderligere forvirring.

Da jeg ikke kunne fremvise den korrekte billet på stedet, blev jeg pålagt en kontrolafgift. Umiddelbart efter, da jeg steg ud af Metroen, fandt jeg den korrekte billet i min lomme. Allerede næste dag indsendte jeg billetten som dokumentation til Metroservice.

Metroservices afvisning:

Metroservice har afvist min klage med henvisning til, at kontantbilletter er upersonlige og derfor ikke accepteres som dokumentation efterfølgende. Jeg forstår denne generelle regel, men mener, at der i mit tilfælde bør tages højde for følgende:

Dokumentation og rimelighed:

Tidsstempler og geografi: Min billet er stemplet kl. 03:36 på Nørrebro Runddel. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 04:03 mellem Frederiksberg og Flintholm. Det er geografisk og tidsmæssigt i enhver realistisk henseende umuligt, at billetten skulle være købt af en anden og delt med mig. Dette dokumenterer entydigt, at billetten er min, og at jeg havde til hensigt at rejse med gyldig billet.

God tro og intention: Jeg har tydeligt haft intention om at købe og rejse med gyldig billet – hvilket jeg også gjorde. Den manglende fremvisning skyldtes en menneskelig fejl i en presset situation, ikke forsøg på snyd.

Besøgende i Danmark: Som udenlandsk bosiddende og i DK besøgende har jeg ikke adgang til personlige rejsekort eller mobilbilletter, og er derfor afhængig af kontantbilletter. Det bør indgå i vurderingen, at jeg ikke havde mulighed for at fremvise en personlig billet.

Rimelighedsprincippet: Jeg beder Ankenævnet vurdere sagen ud fra et rimelighedsprincip. Det virker urimeligt at fastholde en afgift, når det er dokumenteret, at jeg havde gyldig billet, og at den ikke kunne være brugt af andre.

Ingen tidligere afgørelser dækker min situation: Jeg har gennemgået Ankenævnets tidligere afgørelser og bemærker, at ingen af de offentliggjorte cases dækker en situation som min. De fleste handler om efterfølgende fremvisning af kvitteringer eller bankudtog – ikke den faktiske billet. I mit tilfælde har jeg den originale billet med korrekt tidsstempel, hvilket gør min sag væsentligt anderledes og mere veldokumenteret.

Bilag som er fremvist til metro selskabet og kan fremvises ved henvendelse (jeg kan ikke umiddelbart vedhæfte ved denne klage formular?):

- Foto af den gyldige billet med tidsstempel
- Kopi af kontrolafgiften med tidspunkt og sted
- Korrespondance med Metroservice

Jeg håber, at Ankenævnet vil tage højde for de særlige omstændigheder i denne sag og frafalde kontrolafgiften."

Indklagede anfører følgende:

" Til sekretariatet: Klageren har, i klageskemaet, skrevet datoerne for hændelsen og afgørelsen som værende i 1986, men der skulle naturligvis have stået 2025.

Hermed følger vores svar samt tilhørende bilag i ovenstående klagesag.

Klageren blev mødt af billetkontrol fredag den 23. maj 2025 kl. 04:01 i metroen mellem Frederiksberg station og Flintholm station. Klageren fremviste 2 ugyldige papirbilletter i kontrolsituationen. Da klageren ikke havde anden form for gyldig rejsehjemmel blev der udstedt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

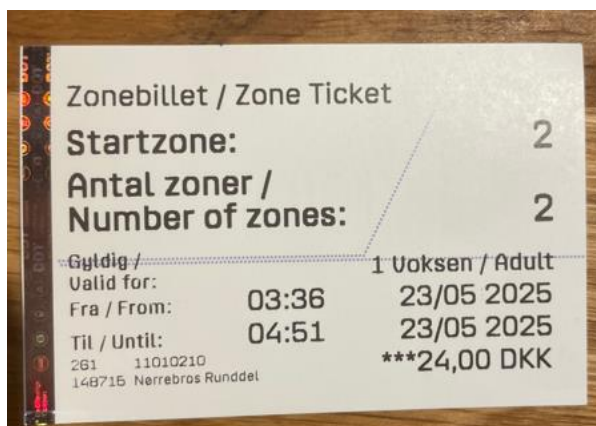
I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I 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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels af de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler)

Stewarden tog et foto af de to papirbilletter der blev fremvist:



Senere samme dag henvendte klageren sig til Metro med ordene: *"Jeg kunne ikke finde min billet da jeg blev adspurgt – men havde den i lommen"* og vedhæftede desuden foto af en billet købt på Nørrebro Runddel station d. 25. maj kl. 03:36:



Uagtet, at klageren ikke specifikt skrev at han med sin henvendelse ønskede afgiften annulleret blev sagen behandlet ud fra den betragtning.

Hvis man ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende vil man blive pålagt en kontrolafgift. Efterfølgende fremvisning af upersonlig rejsehjemmel accepteres ikke og vi henleder særligt til sidste pas-sus i afsnit **2.6. Kontrol af rejsehjemmel** i de fælles landsdækkende rejseregler hvor der står følgende:

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

Vi undrer os lidt over klagerens forklaring om hændelsesforløbet i henvendelsen til Ankenævnet hvor han blandt andet skriver således:

"Jeg befandt mig som besøgende i Danmark og købte en gyldig kontantbillet i billetautomaten på Nørrebro Runddel station kl. 03:36.

Kort tid efter, under en rejse med Metroen mellem Frederiksberg og Flintholm, blev jeg mødt af to kontrollører. Da jeg blev bedt om at fremvise billet, kunne jeg i situationens stress og forvirring ikke finde den korrekte billet frem.

Jeg havde ved en fejl også fået en børnebillet med ud af automaten, som jeg i øjeblikket troede var min billet. Dette skabte yderligere forvirring."

Det er korrekt, at klageren har fremsendt et foto af en billet købt i automaten på Nørrebro Runddel den 25. maj 2025 kl. 03:36, se herover samt i den vedhæftede pdf-fil.

Stewarden tog som nævnt ovenfor et foto af de billetter klageren fremviste i kontrolsituationen (også vedhæftet som pdf-fil).

Den ene var en DSB billet fra Flintholm station dateret den 21. maj 2025.

Den anden var en børnebillet købt den 22. maj 2025 kl. 02:31 i automaten på Frederiksberg station, og vi forstår ikke hvordan klageren "ved en fejl havde fået en børnebillet med ud af automaten" når det er tale om en billet fra en anden dato og en anden station.

Klageren gør desuden gældende at han er bosiddende i udlandet og derfor ikke har adgang til at købe personlig rejsehjemmel i form af fx rejsekort eller mobilbilletter.

Det er imidlertid ikke korrekt.

Uagtet at klageren er bosiddende i England så har han dansk cpr-nummer og kan sagtens anskaffe sig et personligt rejsekort.

Og selv hvis man ikke har dansk cpr, så kan enhver – uanset nationalitet (med ganske få undtagelser) – anskaffe personlig rejsehjemmel ved at benytte fx Rejsekort som App, eller Rejsebillet.

Da klageren desuden har et dansk mobiltelefonnummer og MobilePay tilknyttet nummeret vil han også, ganske problemfrit, kunne købe mobilbilletter i DOT-appen (din offentlige trafik).

For god ordens skyld vil vi gerne præcisere, at vi ikke forholder os til, om passageren har handlet i god eller ond tro. Vi forholder os alene til fakta, altså om der på billetteringstidspunktet kunne fremvises gyldig rejsehjemmel, hvilket klageren ikke kunne da han blev billetteret.

Med henvisning til ovenstående og til de gældende rejseregler fastholder vi, at ikke alene er kontrolafgiften pålagt korrekt, den efterfølgende afgørelse i første instans er ligeledes korrekt og da der ikke er tale om nogen særlige omstændigheder i den konkrete sag fastholder vi vores krav om betaling af den fulde afgift på 750 kroner."

Hertil har klageren anført:

”Jeg fastholder min klage og ønsker, at sagen bliver vurderet af ankenævnet. Det er min klare opfattelse, at tidspunktet for mit køb af Nørrebro-billetten – som ligger umiddelbart før mødet med kontrollørerne – for ethvert rimeligt menneske tydeligt viser, at jeg havde en gyldig billet på kontroltidspunktet.

Hvis dette faktum anerkendes, bør det naturligvis føre til, at kontrolafgiften frafaldes. Alt andet forekommer decideret absurd.

Jeg ved ikke, hvordan de andre billetter var på min person, men jeg antog, at de lå i billetautomaten og jeg tog dem ved en fejl sammen med min egen gyldige billet– ellers ved jeg ikke, hvordan jeg skulle have haft dem. Det er dog i og for sig sagen uvedkommende.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand