

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0196
Klageren:	XX på vegne af YY, ZZ og ÆÆ 6710 Esbjerg V
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Tre kontrolafgifter på hver 750 kr. grundet manglende check ind på Rejekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at de efter at have forsøgt at checke fire rejsende ind, blev i tvivl, om de alle var registreret, og søgte hjælp hos en steward på peronen. Da Metroen ankom i det samme, og stewarden steg ombord, steg de fire rejsende med om bord, men efter at have scannet kortet, oplyste stewarden, at der kun var checket 1 person ind, og udstedte kontrolafgifter til de tre øvrige Indklagede fastholder kontrolafgifterne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnformand, 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 betaling af kontrolafgifterne på hver 750 kr., men skal godtgøre klageren udgift til klagegebyret på 160 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klageren.

- 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren skulle hun og 3 øvrige personer rejse med Metroen om aftenen den 25. april 2025 fra København H. Gruppen forsøgte at checke ind for fire personer på det medbragte Rejsekort Flex, som de havde benyttet tidligere på aftenen uden problemer. De trykkede først på pilen og derefter på +tasten fire gange, men systemet reagerede underligt ved check ind af den 3. person, hvorfor de var i tvivl om, hvor mange personer, der var registreret. Gruppen henvendte sig derfor direkte til en steward på perronen for at få bekræftet antallet af indtjekninger. Stewarden oplyste, at han kunne kontrollere dette, men gik derefter ombord på Metroen uden yderligere vejledning. I tillid til at han ville undersøge dette i Metroen, fulgte gruppen efter ham ind i Metroen. Men efter at have undersøgt Rejsekortet, udstedte stewarden kontrolafgifter til 3 af dem, da kun én person var registreret som checket ind. Efterfølgende blev situationen håndteret ubehageligt på perronen. En af kontrollørerne udtalte dog, at de havde en god sag og opfordrede til at indgive klage. Rejsekortet var tilknyttet automatisk optankning, og havde derfor tilstrækkelig saldo til at kunne checke dem ind, så det var ikke begrundelsen for manglende check ind.

Ifølge Metro Service fremgår det af rejsekorthistorikken, at der blev registreret et check ind på Rejsekortet den 25. april 2025 kl. 23:41:51, hvorved der blev trukket 25 kr. i forudbetaling.

Derudover blev der tidligere på aftenen kl. 18:27:42 checket 4 rejsende ind, hvorved der i samme moment blev tanket 100 kr. i henhold til tank-op-aften og trukket 4 x 25 kr. i forudbetaling for 4 rejsende:

25-04-2025 23:55:16	Check ud	Check ud	763	308	Rådhuspladsen St.	VAL_67198 - 139154	72,10	6,00
25-04-2025 23:47:53	Check ind	Check ind	762	308	Rådhuspladsen St.	VAL_67134 - 13F564	66,10	0,00
25-04-2025 23:46:06	Kontrolmærke	Kontrol	761	308	København H	MARK_63585 - 09C048	0,00	0,00
25-04-2025 23:41:51	Check ind	Check ind	761	308	København H	VAL_67428 - 13F202	66,10	-25,00
25-04-2025 18:49:57	Check ud	Check ud	760	307	København H	VAL_67715 - 139984	91,10	24,00
25-04-2025 18:42:02	Check ind	Check ind	759	307	Kongens Nytorv St.	VAL_67433 - 13F994	67,10	0,00
25-04-2025 18:27:42	Check ind	Check ind	758	307	Bella Center St.	VAL_21364 - 13F620	67,10	-100,00
25-04-2025 18:27:42	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	757		Bella Center St.	VAL_21364 - 13F620	167,10	100,00
25-04-2025 18:27:42	Check ind	Check ind	756		Bella Center St.	VAL_21364 - 13F620	67,10	0,00

Endelig viser loggen fra den pågældende kortlæser, som Metro Service har indhentet fra driftsafdelingen af rejsekortsystemet, at der kl. 23:41 blev checket 1 rejsende ind, og der blev vist følgende besked på kortlæserens display, fordi Rejsekortet blev checket ind før der blev trykket på pilen, hvilket er forkert rækkefølge, da kortlæseren i så fald vil fungere som en "almindelig" kortlæser, der kun kan checke én rejsende ind:



Den korrekte fremgangsmåde ved check ind af flere rejsende på "Ekstra-standeren" er som følger:

1. Man skal tappe/trykke på toppen af kortlæseren med hånden først
2. Herefter bliver man bedt om at præsentere sit Rejsekort til det blå punkt
3. Nu kan kunden trykke på + knappen for at tilføje flere passerer til kortet
4. Når man er færdig med at tilføje flere passerer, skal man igen præsentere sit Rejsekort til det blå punkt for at checke sig selv og de tilføjede medrejsende ind

Klageren anmodede den 3. maj 2025 Metro Service om at annullere de tre kontrolafgifter, og skrev som refereret ovenfor samt:

".....Kontrolløren burde som repræsentant for Metroselskabet have ydet vejledning i henhold til vejledningspligten i Forvaltningslovens §7. Han havde et klart ansvar for

at informere os om risikoen for afgifter, før vi steg ombord - særligt fordi vi havde henvendt os aktivt med netop det formål at sikre korrekt rejsehjemmel. I stedet valgte han at gå direkte ombord uden advarsel og efterfølgende tildele os afgifter. At han påstår, vi forsøgte at snyde, til trods for vores opsøgende adfærd, finder jeg stærkt kritisabelt - og i modstrid med almindelig sund fornuft. Hvem forsøger bevidst at snyde ved at følge med en kontrollør ind i toget og bede ham om hjælp?

Efterfølgende stod vi af toget sammen med kontrollørerne og diskuterede sagen. Her blev jeg af den pågældende kontrollør kaldt "fuld af løgn", og hele situationen blev håndteret med en ubehagelig og aggressiv attitude. Dette til trods for, at vi blot søgte hjælp til at rejse korrekt. Vi bad dem tjekke vores indtjekninger, og de kunne se at vi havde tjekket ind mere end en gang. Vi havde reelt forsøgt flere indtjekninger, men fik flere gangen tonen der melder fejl. Den anden kontrollør udtalte dog, at vi havde en god sag og opfordrede os til at klage. Vi blev vejledt i korrekt brug af rejsekortet, tjekkede derefter ind som foreskrevet og fortsatte rejsen."

Metro Service spurgte stewarden om episoden, og han svarede dem:

Pax hoppede ind i tog i sidste øjeblikket og pax's venner var allerede ind i tog pax var den sidste som hoppar ind i tog og døren lukkede og så pax spurgte mig check hvis vi alle 4 checkad ind og det var det ikke hvis havde spurt mig da jeg var perrong så havde jeg muligt at hjælpe men når pax kommer ind i tog i sidste øjeblikket og døren er lukket vi kan desværre ikke hjælpe man kommer ombord med gyldig billetter.

Derpå fastholdt Metro Service kontrolafgifterne og begrundede det med, at Rejsekortet ikke var checket ind grundet for lav saldo, samt at stewarden havde en anden opfattelse af situationen:

"Først og fremmest er jeg ked af at høre om jeres oplevelse i forbindelse med udstedelsen af din kontrolafgift. Det er sjældent en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og vi gør meget ud af at træne vores stewarder til at håndtere situationen med passende opførsel, tone og forsigtighed. Vi forventer naturligvis at vores stewards opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter.

I stewardernes uddannelse lægger Metro Service stor vægt på, at de er serviceminded og kan takle de situationer, som naturligt opstår i tog og på vores stationer. Vores stewards må dog ikke må lave enkeltvurderinger i forbindelse med billetkontrol. De skal kontrollere om man har en gyldig billet, og i tilfælde af at man ikke kan fremvise en sådan, skal der udstedes en kontrolafgift.

De skal guide kunderne til, hvor og hvordan de henvender sig, hvis de vil klage over en kontrolafgift og henvise til, at al efterfølgende sagsbehandling skal foregå gennem kundeservice. Vi vil derfor følge op på sagen internt med henblik på at forbedre os og udruste vores medarbejder bedre.

Jeg må desværre oplyse, at vi ikke bruger videoovervågningsmateriale i sager vedrørende kontrolafgifter. Videoovervågningens primære formål er at forebygge hændelser, at kunne bidrage til politiets opklaringsarbejde og bidrage til løsninger af

sikkerhedsmæssige opgaver. Overvågning sikres derfor kun i forhold til erstatningssager og kriminelle handlinger, og i den slags tilfælde udleveres videomaterialet til politiet. Jeg har været i kontakt med den pågældende steward, og han kan desværre ikke genkende din beskrivelse af billetteringen. Han oplyser at i stiger ombord på toget, idet dørene skal til at lukke, og efter påstigning, spørger i stewarden om han ville tjekke at i har foretaget et korrekt check ind for alle 4 rejsende.

[De tre rejsende] har alle modtaget en kontrolafgift i metroen, fordi de ikke havde foretaget et korrekt check ind med det fremviste rejsekort. Jævnfør Rejsekort rejseregler skal der foretages check ind inden rejsens start, og da dette ikke er tilfældet, er kontrolafgiften korrekt pålagt. Du kan eventuelt læse om Rejsekortets rejseregler på www.rejsekort.dk.

Vi har kontaktet Rejsekort A/S, som kunne oplyse følgende historik på det fremviste Rejsekort:

Reg. udstyr dato/kl. →	Lokation	Udstyr / -nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring
25-04-2025 23:47:53	Rådhuspladsen St.	VAL_67134 - 13F564	EasyTrip	66,10	0,00
25-04-2025 23:46:06	København H	MARK_63585 - 09C04B		0,00	0,00
25-04-2025 23:41:51	København H	VAL_67428 - 13F2D2	EasyTrip	66,10	-25,00
25-04-2025 18:49:57	København H	VAL_67715 - 139984	EasyTrip	91,10	24,00

Af ovenstående fremgår det, at saldoen på rejsekortet ikke har været høj nok til at foretage et check ind for 4 voksne. Dette kræver en forudbetaling på 25 kr. pr. voksen på et rejsekort flex.

Når I sætter kortet op foran check ind-kortlæseren og saldoen er for lav, bliver I på displayet mødt med besked om at der ikke kan checkes ind, da saldoen er for lav. Der vil desuden lyde en såkaldt fejl-lyd. Du er derfor blevet oplyst om, at det ikke er muligt at checke dit rejsekort ind, før det bliver tanket op. Jeg kan sagtens forstå, at der er tale om en ærgerlig situation, men vi er nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer. Det er grunden til, at vi ikke har mulighed for at medtage intention eller god tro i vores sagsbehandling, ligesom rejsehistorik ikke indgår i vurderingen af hvorvidt en kontrolafgift er udstedt på korrekt grundlag. Vi forholder os til, om du kan fremvise gyldig billet på kontroltidspunktet.

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.

Har I brug for hjælp, eller har I spørgsmål til os under jeres rejse, kan I kontakte os via de gule opkaldspunkter, som er bemandede døgnet rundt, og som findes på alle metrostationer."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.



Sekretariatets undersøgelser:

Billedmateriale fra Ekstra-check-ind- kortlæserens display:

Når standen er i hvile. Kunden skal trykke på +knappen (oven på kortlæseren) som det allerførste, hvis man skal benytte standen til check ind af flere rejsende, og ikke blot som en almindelig stander. Hvis man blot starter med at holde sit rejsekort hen til kortlæseren, ved standen ikke, at der er tale om andet end et almindeligt check ind for én person, da standen også kan bruges hertil:



Når +knappen er aktiveret, viser displayet denne tekst:



Når kortet har været i kontakt med Det Blå Punkt, skal der vælges kundetype og antal ved at benytte pileta-
sten oven på kortlæseren:



Til sidst skal kunden holde kortet hen til Det Blå Punkt igen, og kundetyper og-antal vil blive vist:



Hvis kunden derimod som det første holder kortet hen på Det Blå Punkt, vil kun kunden blive checket ind. Hvis kunden dernæst trykker på pile tasten i den tro at kunne tilføje flere medrejsende, vil der i stedet komme følgende besked på displayet om at checke ud og prøve igen:



Svaret fra Rejsekortsystemet viser, at det var denne besked, der ifølge de loggede data blev givet ved klagerens forsøg på at checke flere ind kl. 23:41.

Dato: 25.04.25 kl. 23:41:51
Validator: 13F2D2

Validator logfiler er desværre ikke så fyldestgørende/detaljerede, som man kunne ønske sig. Men loggen viser, at der i sekunderne efter kundens Check Ind, trykkes på knapperne. Der vælges EKSTRA check ind - flere gange - som hver gang "besvares" med en besked i Display'et. Loggen viser desværre kun de 4 første bogstaver af teksten i Display'et. Og det er: "Du m". Ud fra det, tænker jeg, at det må være beskeden: "Du må ikke være checket ind når du skal have flere med. Check ud og prøv igen".

Rejsekortet er sat op til at tanke 100 kr. op, når saldoen når under 50 kr., og der kan tankes op 2 gange i døgnet:

The screenshot shows the 'Kort' (Card) and 'Indstillinger' (Settings) sections of the Rejsekort system. The 'Kort' section displays the current balance (158,10 kr.) and the 'Tank-op-aftale' (Tanking agreement) details, including the amount (100,00 kr.) and frequency (2 times daily). The 'Indstillinger' section shows various settings, including the 'Tank-op-aftale' settings. A black arrow points from the 'Tank-op-aftale' link in the 'Kort' section to the 'Tank-op-aftale' section in the 'Indstillinger' section.

Kort		Indstillinger	
Saldo	158,10 kr. (fra database)	Midlertidig ændring (kort/kunde)	Ingen
Tank-op-aftale (indtil 31-08-2026)	100,00 kr. Ved 50,00 kr. 2 gange dagligt	Permanente kortindstillinger	Standard
Periodekort	Ingen	Permanent kundetype	Mellem landsdele tilladt: Ja
Rabattrin (indtil 21-05-2025)	Øst: 0 Vest: 1 Over: 0	Årligt forbrug	Voksen : 1
			Maks. : Ingen
			Brugt : 536,90 kr.

Tank-op-aftale	
Aftalenr.	2793489
Brug betalingsaftale (b)	Betalingskortaftale - 457104*****C
Tank-op-beløb via aftale (l)*	100,00 kr.
Tank-op ved saldo (k)*	50,00 kr.
Maks. antal tank-op pr. dag (m)	2
Denne måneds forbrug	0,00 kr.
Aftale udløber	31-08-2026

hed: Undersø

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved forsøg på ekstra-check ind den 25. april 2025 kl. 23:41 blev mødt med beskeden om at checke ud og forsøge igen.

Baggrunden for dette er, at samtlige kortlæsere er sat op til at virke som almindelige check ind-standere, når et Rejsekort føres hen til Det Blå Punkt. Men herudover kan visse kortlæsere benyttes til check ind af flere rejsende. "Ekstra check ind" kræver, at kunden følger instrukserne på displayet.

Ankenævnet har fra Metro Service modtaget oplysninger fra Rejsekorthistorikken i Back Office om denne sags konkrete rejse, som viser, at der kun blev checket én rejsende ind på Rejsekortet kl. 23:41.

Ifølge Rejsekort Rejseregler skal Rejsekort checkes ind ved rejsens begyndelse, og det er passage-rens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind for de 3 rejsende blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke er registreret Back Office.

Imidlertid begrundede Metro Service fastholdelsen af kontrolafgifterne i den indledende sagsbehandling med, at saldoen var for lav check ind, og at dette var baggrunden for, at de ikke havde kunnet checke 3 yderligere rejsende ind på kortet. Men denne begrundelse var ikke korrekt, idet der er tilknyttet en tank-op-aftale til Rejsekortet, der ville have tanket 100 kr. op på kortet, som tidligere samme aften, når forudbetalingen for 4 rejsende skulle betales. Der kan tankes op 2 gange i døgnet.

Begrundelsen for de manglende check ind, var rettelig en fejlbetjening af kortlæseren.

Derfor skal Metro Service godtgøre klagerens udgift til at indbringe sagen for ankenævnet, da den fejlagtige begrundelse var en medvirkende årsag til, at klageren valgte at klage til ankenævnet. For så vidt angår klagen over stewarden manglende vejledning af dem, er det ikke muligt for ankenævnet at afgøre, hvad der blev sagt i situationen, idet stewarden har givet en anden forklaring om det passerede end klagerens.

Sagen afgøres derfor ud fra de loggede data.

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.

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:

” Jeg skriver hermed for at klage over tre kontrolafgifter udstedt fredag d. 25. april 2025 ca. kl. 23:50 på Københavns Metro, rejseretning mod Amager. Kontrolafgifterne er udstedt til tre af fire personer i vores rejsegruppe, selvom vi forinden påstigning aktivt søgte hjælp til korrekt indtjekning.

Forløbet:

Vi var fire personer, som ønskede at rejse samlet på min mands rejsekort, hvilket vi tidligere på aftenen havde gjort uden problemer. Da vi ankom til stationen ved Rewentlowsgade, forsøgte vi igen at tjekke ind for fire personer. På dette tidspunkt befandt vi os på etagen over perronen, og indtjekningen virkede ikke korrekt. Vi fulgte proceduren ved at trykke på pilen og dernæst på plus-knappen fire gange, men systemet reagerede underligt – især ved forsøg på at registrere 3. person. Det var derfor uklart, hvor mange personer der faktisk var registreret.

Søgte aktivt hjælp:

For at sikre korrekt indtjekning gik vi derfor ned til perronen og henvendte os direkte til en kontrollør med spørgsmålet, om han kunne tjekke antallet af registrerede personer. Han sagde ja, og i samme øjeblik ankom toget. Han gik ind uden yderligere information. I god tro fulgte vi efter, da vi netop havde søgt hjælp og troede, at situationen ville blive afklaret. Inde i toget lukkede dørene hurtigt efter os, og han igangsatte kontrollen af rejsekortet. Med det samme konstaterede han, at kun én person var tjekket ind, og han udstedte straks bøder til de øvrige tre.

Manglende vejledning og ansvar:

Vi gjorde opmærksom på, at vi netop havde forsøgt at få hjælp inden påstigning, og at vi ikke havde haft til hensigt at unddrage os betaling. Vi oplevede desværre ingen forståelse. Hans argument var, at vi var steget på toget uden gyldig billet, og han forholdt sig ikke til, at vi rent faktisk havde søgt hjælp.

Vores anke i dette er, at kontrolløren som repræsentant for Metroselskabet, burde have ydet os vejledning, da vi henvendte os til ham. Dette foregik omkring midnat, hvor alle kontorer og billetsalgssteder var lukkede, vi var i tvivl om, hvor mange der var tjekket ind, og ønskede hjælp. Som tidligere embedsmand, er jeg bekendt med, at stillingsbemyndigelsen, der ligger i kontrollantens funktion, omfatter en vejledningspligt i henhold til Forvaltningslovens §7. Han havde et klart ansvar for at informere os om risikoen for afgifter, før vi steg ombord – særligt fordi vi havde henvendt os aktivt med netop det formål at sikre korrekt rejsehjemmel.

I stedet valgte han at gå direkte ombord uden advarsel og efterfølgende tildele os afgifter. At han påstår, vi forsøgte at snyde, til trods for vores opsøgende adfærd, finder jeg stærkt kritisabelt – og i modstrid med almindelig sund fornuft. Hvem forsøger bevidst at snyde ved at følge med en kontrollør ind i toget og bede

ham om hjælp? Hvis vi havde villet snyde, så kunne vi da bare have ventet til det næste tog. Vi søgte rent faktisk hjælp.

Efterspil og behandling, på perronen:

Efterfølgende stod vi af toget sammen med kontrollørerne og diskuterede sagen. Her blev hele situationen håndteret med en ubehagelig og aggressiv attitude. Dette til trods for, at vi blot søgte hjælp til at rejse korrekt.

Vi bad dem tjekke vores indtjekninger, og de kunne se at vi havde tjekket ind mere end en gang. Vi havde reelt forsøgt flere indtjekninger, men fik flere gange tonen der melder fejl. Den ene kontrollør holdt hårdnakket fast i, at bøderne var berettigede, idet vi ikke havde tjekket korrekt ind. Den anden kontrollør udtalte dog, at vi havde en god sag og opfordrede os til at klage.

Vi blev vejledt i korrekt brug af rejsekortet, tjekkede derefter ind som foreskrevet og fortsatte rejsen.

Anmodning og opfølgning

Jeg anmoder hermed om, at de tre udstedte kontrolafgifter (nr. 01312388-42, 01326234-48 og 01326233-49) bliver annulleret (og den ene refunderet da den blev betalt inden det blev kendt, at jeg agtede at klage), da vi ikke har forsøgt at snyde, men derimod søgt aktiv hjælp til korrekt indtjekning. Jeg henviser til den videoovervågning kontrollanterne sagde der var på stationen, da denne kan dokumentere vores adfærd og kontakt med kontrollørerne.

Metroselskabet anførte i deres afgørelse, at 1. kontrollanten mente, at mine tre med-passagerer først gik ind i toget lige inden det kørte. Det skyldtes alene, at toget ikke holder længe og at kontrolløren ikke påbegyndte den lovede kontrol af vores rejsekort på perronen, men ventede til vi var i toget, dette til trods for at han kunne kontrollere det for os.

Kontrollørerne sagde, at alt var videoovervåget, og at Metroselskabet kunne se, at vi havde taget kontakt inden påstigningen. Metroselskabet påstår, at der ikke er videoovervågning, hvilket modstrider informationer fra nettet, samt tidligere indslag i nyhederne om, hvordan kriminelle handlinger er blevet opklaret, netop som følger af den videoovervågning der er både i tog og på perroner.

Desuden påstår Metroselskabet, at grunden til at vi ikke havde kunnet tjekke korrekt ind, skyldtes, at der ikke havde været tilstrækkeligt med penge på rejsekortet. Dette vil jeg gerne bestride, dels med det forhold at det var tilknyttet automatisk optankning, og dels det forhold, at vi efter at have diskuteret kontrolafgifterne med kontrollørerne, fik kontrolleret og instrukser i korrekt brug af anlæg, hvorefter vi tjekkede ind på ny og fortsatte rejsen til destinationen. Hvis Metroselskabets påstand havde været korrekt, så ville vi ikke have kunne fortsætte vores rejse med fornyet ind-tjek.

Tilsvarende fremsender Metroselskabet os en anden indtjekningsrækkefølge, end den som kontrollørerne viste os på perronen den aften. De viste os netop, at de kunne se at vi havde lykkedes med to indtjekninger, lige umiddelbart før de gennemførte kontrollen. Metro-selskabet vælger at fremsende, den sidste indtjekning inden påstigningen, samt kontrollørens kontrol-tjek af rejsekortet.

Indklagede anfører følgende:

” Gruppen på 4 personer blev billetteret den 25. april 2025 kort før midnat efter metroen havde forladt København H.

Ved billetteringen blev der fremvist et rejsekort, hvor der kun var checket 1 person ind.

Idet der således kun var check 1 person ind, blev der udstedt kontrolafgifter til hver af de 3 andre i selskabet.



Det skal præciseres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, og kunne 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 rejserregler, der er tilgængelige på trafikelskabernes hjemmesider samt de betingelser, der gør sig gældende for brug af den pågældende billettype, app etc.

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 rejserregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

2.4. 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 Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

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 gældende fælles landsdækkende rejserregler kan læses i deres helhed [her](#).

Vi har haft sagen til udtalelse hos Rejsekort som har sendt os nedenstående:

Der ser ikke umiddelbart ud som om der har været en fejl i systemerne.

- Ved den røde streg bliver check ind ekstra funktionen aktiveret
- Ved den gule streg bekræftes check ind ekstra ved at holde Rejsekortet op for anden gang
- Ved den grønne streg bliver der blot checket ind uden aktivering af check ind ekstra funktionen

☐	25-04-2025 23:55:16	26-04-2025 00:03:20	01-04-2025	Check ud	Check ind	308430 204 033 299 4	763	308	Nørrebro Station St.	VML_67198 - 139154	EasyTrip	72,10	6,00	-6,00	25,00	Detaljer
☐	25-04-2025 23:47:53	26-04-2025 00:03:22	01-04-2025	Check ind	Check ind	308430 204 033 299 4	762	308	Nørrebro Station St.	VML_67198 - 139154	EasyTrip	66,10	0,00	0,00	25,00	Detaljer
☐	25-04-2025 23:46:06	26-04-2025 00:14:20	01-04-2025	Kontrolmarked	Kontrol	308430 204 033 299 4	762	308	København J	MARK_63585 - 09C048		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
☐	25-04-2025 23:41:51	26-04-2025 01:09:45	01-04-2025	Check ind	Check ind	308430 204 033 299 4	761	308	København H	VML_67428 - 139202	EasyTrip	66,10	-25,00	25,00	25,00	Detaljer
☐	25-04-2025 18:49:57	25-04-2025 19:08:48	01-04-2025	Check ud	Check ind	308430 204 033 299 4	760	307	København H	VML_67715 - 139884	EasyTrip	91,10	24,00	-24,00	100,00	Detaljer
☐	25-04-2025 18:42:02	25-04-2025 19:41:52	01-04-2025	Check ind	Check ind	308430 204 033 299 4	759	307	Kongens Nytorv St.	VML_67433 - 139994	EasyTrip	67,10	0,00	0,00	100,00	Detaljer
☐	25-04-2025 18:27:42	25-04-2025 18:33:21	01-04-2025	Check ind	Check ind	308430 204 033 299 4	758	307	Bella Center St.	VML_11364 - 139620	EasyTrip	67,10	-100,00	100,00	100,00	Detaljer
☐	25-04-2025 18:27:42	25-04-2025 18:33:21	01-04-2025	Test-up afhale	Test-up afhale	308430 204 033 299 4	757		Bella Center St.	VML_11364 - 139620		167,10	100,00	100,00		Detaljer
☐	25-04-2025 18:27:42	25-04-2025 18:33:21	01-04-2025	Check ind	Check ind	308430 204 033 299 4	756		Bella Center St.	VML_11364 - 139620	EasyTrip	67,10	0,00	0,00	0,00	Detaljer

Zoomet:

Der ser ikke umiddelbart ud som om der har været en fejl i systemerne.

- Ved den røde streg bliver check ind ekstra funktionen aktiveret
- Ved den gule streg bekræftes check ind ekstra ved at holde Rejsekortet op for anden gang
- Ved den grønne streg bliver der blot checket ind uden aktivering af check ind ekstra funktionen



25-04-2025 23:55:16	Check ud	Check ud	763	308	Rådhuspladsen St.	VAL_67198 - 139154	72,10	6,00
25-04-2025 23:47:53	Check ind	Check ind	762	308	Rådhuspladsen St.	VAL_67134 - 13P564	66,10	0,00
25-04-2025 23:46:06	Kontrolmærke	Kontrol	761	308	København H	MARK_63585 - 09C048	0,00	0,00
25-04-2025 23:41:51	Check ind	Check ind	761	308	København H	VAL_67428 - 13P202	66,10	-25,00
25-04-2025 18:49:57	Check ud	Check ud	760	307	København H	VAL_67715 - 139994	91,10	24,00
25-04-2025 18:42:02	Check ind	Check ind	759	307	Kongens Nytorv St.	VAL_67433 - 13P994	67,10	0,00
25-04-2025 18:27:42	Check ind	Check ind	758	307	Bella Center St.	VAL_21364 - 13P620	67,10	-100,00
25-04-2025 18:27:42	Tank-op-aftale	Tank-op-aftale	757		Bella Center St.	VAL_21364 - 13P620	167,10	100,00
25-04-2025 18:27:42	Check ind	Check ind	756		Bella Center St.	VAL_21364 - 13P620	67,10	0,00

Herudover har vi haft sagen til høring hos EAST-WEST, som har ansvaret for drift og vedligeholdelse af Rejsekortssystemet, og dermed har mulighed for at tilgå logs for den enkelte rejsekortsstander.

Vi fremsendte nedenstående forespørgsel (personrelaterede informationer som ikke har relevans for selve sagen, er overstreget):

----- Customer Update on Ticket by [REDACTED] at 2025-06-19 2:04:51 PM -----
 RK-no: 308430 204 033 299 4
 Dato: 25.04.25 kl. 23:41:51
 Validator: 13F2D2
 Behov: Kundeaktion i forbindelse med check ind - hvad har kunden foretaget sig og hvilken besked er der modtaget i displayet

.. og fik følgende tilbagemelding:

Incident Details

----- Customer Update on Ticket by [REDACTED] at 2025-06-26 12:52:27 PM -----

I kan gerne lukke sagen - og rigtig god dag

----- Incident Update by [REDACTED] at 2025-06-20 9:36:35 AM -----

Logfil fra validator 13F2D2, fra d.25/4 2025, er downloaded og vedhæftet her.

Der er en enkelt forekomst af kortnr. 308430 [REDACTED] 4 i loggen, på klokkeslæt 23:41, hvor kunden foretager et Check Ind.

At tolke indholdet i logfilen er ikke min spidskompetance (og i øvrigt heller ikke min opgave), så jeg tage alt mulig forbehold for nedenstående.

Validator logfiler er desværre ikke så fyldestgørende/detaljerede, som man kunne ønske sig.

Men loggen viser, at der i sekunderne efter kundens Check Ind, trykkes på knapperne.

Der vælges EKSTRA check ind - flere gange - som hver gang "besvares" med en besked i Display'et.

Loggen viser desværre kun de 4 første bogstaver af teksten i Display'et. Og det er: "Du m".

Ud fra det, tænker jeg, at det må være beskeden: "Du må ikke være checket ind når du skal have flere med. Check ud og prøv igen".

Det ville i hvert fald passe fint til situationen.

Jeg håber at dette er brugbart.

Jf. ovenstående tilbagemelding må vi således fastholde, at der er tale om en brugerfejl i forbindelse med check ind af flere personer, samt at der, da klageren trykker på +knappen for at ville taste flere personer ind, er blevet givet en fejlmeddelelse. Af fejlmeddelelse fremgår der netop, at klageren anbefales at foretage check ud og prøve igen, hvis der skal foretages check ind af flere.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren og de 3 medrejsende er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, om manglen på gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

Det er således uomtvisteligt, at kontrolafgifterne er korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt, idet de 3 ud af 4 i selskabet ikke havde gyldig rejsehjemmel og således har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor kontrolafgifterne er udstedt på korrekt grundlag, og vi opretholder derfor vores krav om betaling af 3 x 750 kr.”

Hertil har klageren gjort gældende:

”Som Metroselskabet anfører forsøgte vi gentagende gange at tjekke ind, og hver gang fik vi fejlmeldingen. Vi fulgte anvisningerne på tjek-ind-standeren men uagtet hvad vi gjorde endte vi med samme resultat. Metroselskabet anfører, at dette må skyldes at der ikke var tilstrækkeligt med penge på kortet. Dette kan dog ikke passe, da vi efter udstedelse af kontrolafgiften, stod af på stationen efter og tjekkede ind på det samme kort. Vi forsøgte at få hjælp ved en kontrollør, vi stod ikke bare på toget, men henvendte os til kontrolløren for netop at gøre det korrekte. Så i min optik drejer det sig om to ting.

1. at det ikke muligt at få assistance, når indtjekningen ikke fungerer, end ikke i form af mulig kontakt pr. telefon.
2. Da vi søgte assistance ved kontrollørerne, så blev god vejledningsskik til sidesat, hvilket også må gælde for kontrollørerne på metro-linjer, i det de fremstår som repræsentanter for en offentlig instans, og derfor må være omfattet af forvaltningsloven på lige fod med andre offentlige ansatte.
3. vi blev mødt med en nedsættende og arrogant behandling, hvilket ikke er på sin plads, i en almindelig henvendelse. Sidst men ikke mindst, er jeg af den opfattelse, at den behandling vi blev udsat for ikke kan stemme overens med god forvaltningens skik og jeg har brug for en afgørelse, til den eventuelle videre behandling af klagen.”

Til dette har Metro Service svaret:

”Klageren har i sin seneste henvendelse til ankenævnet anført, at de rettede henvendelse til personalet for at få hjælp, da de efter eget udsagn var usikre på, hvor mange der var checket ind på rejsekortet.

Vi må igen henvise til, at metroen i lighed med de øvrige transportmidler kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig korrekt indtjekning af sig selv og eventuelle medrejsende, og dette inden påstigning.

Havde klageren været i tvivl om antallet af personer, der var checket ind, ville det have været muligt at foretage et check ud, og herefter gentage check ind processen.

Vi må også henvise til, at det af displayet er fremgået ”*Du må ikke være checket ind når du skal have flere med. Check ud og prøv igen*” (jf. mailen fra ankenævnet den 31. juli 2025 med billedsekvenser) – denne besked har klageren tilsyneladende ignoreret.

Vi skal ligeledes pointere, at Metro Service, som privat virksomhed, ikke er omfattet af Forvaltningsloven.

I forhold til videoovervågningen på stationer og i tog må vi henvise til [persondatapolitiken for kunder i metroen](#), hvor det under afsnittet om videoovervågning fremgår:

TU-overvågning

Af hensyn til jernbanesikkerheden og til kriminalitetsforebyggende formål findes der overvågningskameraer i både metrotog og på stationerne. Optagelserne fra disse bliver kun anvendt og gennemset, hvis vi modtager henvendelse fra politiet, eller hvis det er nødvendigt for at understøtte vores interne arbejde med jernbanesikkerheden eller i afgørelsen af forsikringssager.

Formål:

At leve op til vores forpligtelser i henhold til jernbanesikkerheden, samt at forebygge kriminalitet.

Behandlingsgrundlag:

Vi er underlagt en række lovkrav om iværksættelse af sikkerhedsforanstaltninger i metroen og på stationerne. Oplysningerne behandles i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 6.1.c, da behandlingen af personoplysninger er nødvendig for at opfylde vores sikkerhedsforpligtelser.

Modtagere:

Vi kan dele dine personoplysninger med:

- Politiet
- Forsikringsselskaber
- Andre myndigheder, f.eks. Havarikommissionen

Overvågningsmateriale vil således aldrig blive anvendt i forbindelse med indsigelser over kontrolafgifter, men alene i forbindelse med jernbanesikkerhedsmæssige forhold, eller til kriminalitetsforebyggelse eller opklaring af politimæssige forhold.

Arbejdsopgaverne for de stewards, der befinder sig i eller på metroen, er primært at sikre og opretholde en effektiv og konstant drift, og herudover at foretage stikprøvevis billetkontrol.

Desværre er der uenighed mellem klageren og den pågældende steward i opfattelsen af, hvad der konkret skete den pågældende dag. Sagen blev den 16. maj 2025 sendt til høring hos stewarden, og tilbagemeldingen herfra var:

Pax hoppede ind i tog i sidste øjeblikket og pax's venner var allerede ind i tog pax var den sidste som hoppar ind i tog og døren lukkede og så pax spurgte mig check hvis vi alle 4 checkad ind og det var det ikke hvis havde spurgt mig da jeg var perrong så havde jeg muligt at hjælpe men når pax kommer ind i tog i sidste øjeblikket og døren er lukket vi kan desværre ikke hjælpe man kommer ombord med gyldig billetter.

På baggrund af ovenstående må vi således fortsat fastholde, at der ikke var checket ind for hele selskabet, hvorfor kontrolafgifterne er korrekt udstedte og efterfølgende fastholdt, da klagerens medrejsende ikke havde gyldig rejsehjemmel og således ikke havde betalt for den ydelse, der blev modtaget."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand