

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0250
Klageren:	XX 2200 Kbh. N
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på kvittering i stedet for billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans bankkvittering viser, at de købte to billetter, og at der må være noget galt med billetautomaten, når den kun udstedte én billet Indklagede fastholder kontrolafgiften, da der ikke var noget i vejen med automaten, der udskrev billet nr. 2 efter 3 sekunder.
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

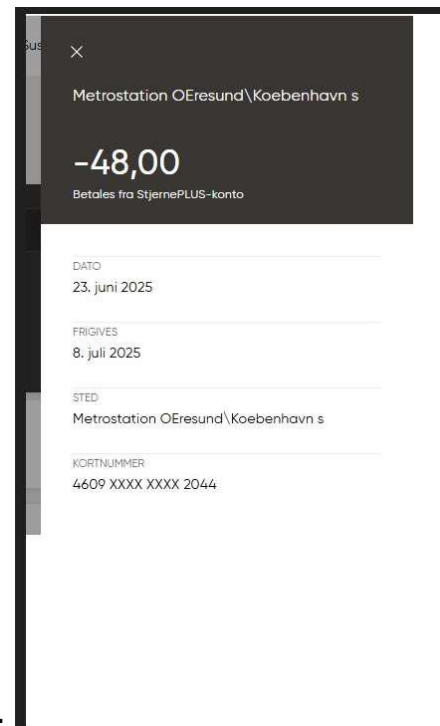
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hans ægtefælle skulle den 23. juni 2025 rejse med Metroen. Forinden købte ægtefællen to 2-zoners billetter i automaten på Øresund st., og hun tog to stykker papir, der kom ud af automaten, som hun regnede med, var de købte billetter. Herefter steg de ombord på Metroen.

Da der var kontrol af deres rejsehjemmel ved Forum st., opdagede de, at det ene stykke papir var en kvittering og ikke en billet. Derfor blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en billet. Den fremviste billet så således ud:



Ved den efterfølgende klage til Metro Service indsendte han bankkvittering for køb af to billetter samt den kvittering, som ægtefællen havde medtaget fra automaten. Klageren gjorde gældende, at der måtte være en fejl på automaten, når den ikke havde udstedt to billetter, og anmodede Metro Service om at annullere kontrolafgiften. Kvitteringen vedrørte et billetkøb på 100 kr.:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klagerens ægtefælle kun havde medtaget den første af de to billetter, som automaten havde udskrevet. Metro Service skrev:

Jeg har haft din sag til udtalelse hos vores ledende tekniker, ansvarlig for alle billetautomater i drift hos Metro Service. Han oplyser, at den foreviste billet er den første af to billetter, der er blevet udprintet korrekt under transaktionen. Han oplyser, at der ikke er konstateret fejl på den pågældende automat.

Vores personale er instrueret i altid at give vores passagerer rimelig tid til at finde kort eller billet. Kan passageren imidlertid ikke fremvise et gyldigt kort eller billet, udstedes en kontrolafgift.

Det er selvfølgelig rigtig uheldigt at I kun fik den ene billet med fra automaten. Vi accepterer efterfølgende visning af personligt kort eller billet, men desværre ikke af en kontantbillet, da denne er upersonlig. Det betyder at den kan benyttes af alle, uanset hvem der har betalt for den. En bankudskrift anses derfor heller ikke som dokumentation på, at man har været i besiddelse af en gyldig billet.

En kontantbillet er kun gyldig for den passager, der fremviser billetten ved billetkontrol.

”

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt logs fra billetautomaten, der viser, at der med 3 sekunders mellemrum blev udskrevet to billetter á 24 kr., og at kvitteringen på 100 kr. vedrørte en tidligere kundes køb.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Metro Service har i tidligere sager (fx 2022-0144, 2020-0027 og 24-0066) oplyst, at billetter printes separat (så passagererne får hver deres billet, så de ikke er tvunget til at følges hele vejen), at billetskuffen blinker, mens billetterne udskrives, samt at kvitteringen udskrives efter billetterne.

Det fremgår af loggen fra den konkrete sag, at der med 3 sekunders mellemrum blev udskrevet to billetter á 24 kr., og at den forrige kunde købte for 100 kr., hvilket kvitteringen viser.

Klageren og ægtefællen undersøgte ikke om det, de medtog fra automaten, svarede til det ønskede, således som passageren er forpligtet til i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4, der lyder:

”Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.”

De ville i givet fald kunne se oplysningen med fed skrift om, at der var tale om en kvittering og ikke en billet. De kunne desuden se, at der var forskel på udseendet af de to papirer.

Det beroede herefter på klagerens og ægtefællens eget forhold, at de steg om bord på Metroen uden at være i besiddelse af to gyldige billetter, og at klageren dermed ved den efterfølgende kontrol ikke kunne forevise andet end en kvittering.

En kvittering er ikke gyldig rejsehjemmel, jf. rejsereglernes pkt. 2.6. modsætningsvist, hvorefter kun originale billetter og kort accepteres som gyldig rejsehjemmel.

En kontantbillet købt i en billetautomat er upersonlig og et ihændehaberbevis, der kan benyttes af alle. En billetkvittering eller en bankudskrift er derimod hverken et ihændehaberbevis eller en billet til kollektiv transport.

En efterfølgende indsendelse af sådanne dokumenter kan efter ankenævnets faste praksis ikke medtages i bedømmelsen af, om passageren foreviste gyldig rejsehjemmel ved selve kontrollen. Begrundelsen er den oplagte risiko for at omgå trafikvirksomhedernes mulighed for at sikre billetindtægter, hvis en passager, der ikke viser billet ved kontrollen, kan sende en upersonlig billet (der reelt kunne være blevet benyttet af tredjemand) ind efterfølgende og få annulleret kontrolafgiften.

På denne baggrund finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev udstedt og fastholdt med rette.

Ankenævnet bemærker, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, at passageren bevidst har handlet i strid med rejsereglerne.

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:

” Den 23. Juni køber min kone 2 stk. 2 zoners billetter i automaten på station Øresund, og modtager hvad hun tror er 2 billetter fra automaten. Det viser sig dog at den ene ikke er en billet, men er en kvittering. Da vi står af på station Forum, konstaterer en kontrollør at vi kun er i besiddelse af en billet og en kvittering, og udskriver derfor en kontrolafgift for den ene manglende billet. Jeg betragtede det som en formalitet at få annulleret afgiften, da jeg nemt kan dokumentere at vi havde købt 2 billetter. Dels ved forevisning af kvitteringen, samt ved fremsendelse en kopi af en bankudskrift, der dokumenterer købet af begge billetter, men ak nej:

I svaret på mine klage over afgiften anerkender Metroselskabet at vi har købt 2 billetter på den pågældende station, Dog gives ingen forklaring på hvorfor der kun er kommet en billet samt en kvittering ud af automaten? Jeg er også uforstående overfor at klagen bliver afvist på den baggrund alene, at vi ikke er i besiddelse af en fysisk billet, efter at de anerkender at vi har købt 2 billetter? Havde vi købt rejsehjemmel elektronisk i appen, havde vi heller ikke haft en fysisk billet at fremvise hvis der var sket en fejl. I så fald ville vi ligeledes også kun kunne dokumentere erhvervelse af en gyldig rejsehjemmel igennem en bankudskrift, Så jeg har svært ved at forstå at passagerer der køber en papirbillet, er genstand for strengere krav om dokumentation for billetkøb, er dårligere stillet retsligt? Det kan ikke være rigtigt.

Jeg er af den opfattelse at billetautomaten på station Øresund fejlede og udskrev en billet for lidt. I svaret fra Metroselskabet nævnes det at en teknikker attesterer at billetautomaten udskrev 2 billetter i

forbindelse med det køb, men så er vi jo egentlig bare lige vidt, når Metroselskabet anerkender at der var 2 billetter, men ikke selv heller er istand til at fremvise dokumentation for den manglende billet? Så Metro-selskabet forventer at jeg skal acceptere en forklaring fra dem, de selv forinden har afvist fra mig i samme klage? Da vi købte billetterne på station Øresund var der skybrud, så jeg og min kone er fuldstændig sikre på at de 2 stykker papir rent faktisk kom ud af automaten. Havde vi samlet dem op fra fliserne på stationen havde de været våde.

Summeret:

#1: Jeg er uenig i at Metroselskabet ikke godtager dokumentation for køb af billetter, som bevis for besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

#2: jeg har ikke fået en fyldestgørende forklaring på hvorfor der ikke er kommet 2 billetter ud af automaten. Det insinueres at det er der, men men Metroselskabet fremlægger ikke nogen dokumentation herfor (ikke engang tidspunkt for købet, som forsikring om at de rent faktisk har undersøgt det). Jeg vil gøre opmærksom på at transaktionen for de 2 billetter først foretages d. 6 Juli, en oplysning jeg fremsendte til klagesagen i går (til en "Kristian" Intet efternavn?). Dvs. at der på nuværende tidspunkt ikke endnu foreligger et transaktionsnummer for billetkøbet, som Metroselskabet allerede nu påstår at have undersøgt?

Jeg klager derfor også over at Metroselskabet ikke har behandlet min klage færdig før de træffer afgørelse, samt at den forklaring der gives for at jeg som "billet-kunde" bliver behandlet dårligere end kunder med app eller Rejsekort, ved at blive stillet documentationskrav elektroniske passagerer ikke skal leve op til.

Indklagede anfører følgende:

"Klageren som rejste i selskab med sin hustru blev mødt af billetkontrol i metroen den 23. juni 2025 omkring klokken 15:38 mellem Nørreport og Forum station. Parret fremviste én 2-zoners papirbillet. Da det således kun var den ene af de to rejsende der havde gyldig rejsehjemmel måtte en af dem modtage en kontrolafgift og parret valgte at det blev klageren som identificerede sig med sit kørekort som stewarden tog et foto af sammen med den fremviste papirbillet.

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.

Klageren gør gældende, at hans hustru købte 2 billetter i automaten på Øresund station, men at automaten må have været fejlbehæftet og kun udskrev én billet.

Klageren forklarer endvidere i sin henvendelse til Metro, at parret først ved mødet med stewarden kiggede på de 2 stykker papir de havde taget med fra automaten og opdagede at det ene var en billet og det andet en kvittering.

Den til stewarden fremviste billet ser således ud, og kvitteringen (som klageren har vedhæftet til sin henvendelse til Metro) således:



I de fælles landsdækkende rejseregler, som kan læses i deres helhed på dette link [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx) står der blandt andet:

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.

Hvis parret havde kigget på de 2 stykker papir de tog i automatens 'skuffe' ville de med det samme været blevet klar over at det ene stykke papir var en kvittering for en anden kundes billetkøb tidligere på eftermiddagen og have forholdt sig til dét, enten ved at kigge efter i 'skuffen' en gang mere og hvis billet nr. 2 ikke blev printet henvende sig via det gule opkaldspunkt som klageren oplyser de ville have benyttet.

Under sagsbehandlingen i første instans undersøgte sagsbehandleren om der skulle have været fejl på automaten, hvilket ikke var tilfældet og hvilket klageren også modtog underretning om i Metros svar af 3. juli 2025. Begge billetter blev printet med 6 sekunders mellemrum.

Lederen af en relevante tekniske afdeling har forklaret det således (og af hensyn til læsevenligheden er forklaringen også vedhæftet som pdf-fil):

Billetten på billedet har løbenummeret 339637 som herunder står i kolonnen RUNRECEIPTNO. Som du ser, er det den først printede (den anden som er printet tre sekunder senere har nummer 339638).

I kolonnen TICKETSERIALNO står det nummer, som er fortrykt på bagsiden af papiret. Dette nummer aflæses via strejkode under udskrivningen af billetten, og er således et læst nummer, hvilket er dokumentation for at papiret rent faktisk er passeret ned gennem TVMs printer.

Kvitteringen på DKK 100,- er med al tydelig den forrige kundes. Købet står øverst på listen herunder, og de to manglende numre – de som ender på 61 og 60 er medgået til udskrift af kvitteringen. Kunden har ikke valgt at få udskrevet kvitteringen, for i så fald havde der også manglet to numre *efter* billetterne i listen. Det er derimod den efterfølgende kundes billet, som har fået papiret med nummer ..57

Den næste kunde er kommet et kvarter senere, og heller ikke da ser der ud til at have være udfordringer.

FFVERSION	DEVICEID	STARTSTATION	VIASTATION	DESTINATION	TO_CHAR(SALESDetail)	SALESTRANSACTIO	RUNRECEIPTNO	TICKETSTOCKTYPE	TICKETSERIALNO	SALESDetail.FAREOPTAMOUNT/100	ARTICLENO	DESCRIPTION	CARDNUMBER
20	135	8603323	9999	0	2025.06.23 15:14:35	368720	339636	2	02402235775862	100	15010410	CP4-Voksen 24 timer	490638aaaaa16
20	135	8603323	9999	0	2025.06.23 15:26:46	368721	339637	2	02402235775859	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	460977aaaaa20
20	135	8603323	9999	0	2025.06.23 15:26:49	368721	339638	2	02402235775858	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	460977aaaaa20
20	135	8603323	9999	0	2025.06.23 15:40:43	368722	339639	2	02402235775857	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	476996aaaaa22
20	135	8603323	9999	0	2025.06.23 15:40:46	368722	339640	2	02402235775856	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	476996aaaaa22
20	135	8603323	9999	8603307	2025.06.23 15:42:02	368723	339641	2	02402235775853	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	535522aaaaa43
20	135	8603323	9999	8603307	2025.06.23 15:42:02	368723	339642	2	02402235775852	24	11010210	HT-Voksen 2 zones	535522aaaaa43

Så der er ikke meget hokusfokus i denne sag. Kunden har købt to billetter, taget den første samt den forrige kundes kvittering, og efterladt den anden billet i skuffen.

Herunder er korttransaktionerne fra TVM 135 / Øresund fra den eftermiddag.

Status	Terminaltid	Terminal	Automat	Lokation	Reference	Vis	Beløb
	filter	filter	135	filter	filter	filter	filter
+	●	23-06-2025 14:04	442966862	135	Øresund	535402XXXXX5851	24,00
+	●	23-06-2025 14:19	442966862	135	Øresund	537426XXXXX5098	48,00
+	●	23-06-2025 14:36	442966862	135	Øresund	534987XXXXX8993	320,00
+	●	23-06-2025 14:41	442966862	135	Øresund	438910XXXXX7122	72,00
+	●	23-06-2025 15:12	442966862	135	Øresund	422174XXXXX0853	100,00
+	●	23-06-2025 15:13	442966862	135	Øresund	422174XXXXX0853	100,00
+	●	23-06-2025 15:14	442966862	135	Øresund	490638XXXXX1680	100,00
+	●	23-06-2025 15:14	442966862	135	Øresund	490638XXXXX1680	100,00
+	●	23-06-2025 15:26	442966862	135	Øresund	460977XXXXX2044	48,00
+	●	23-06-2025 15:40	442966862	135	Øresund	476996XXXXX2288	48,00
+	●	23-06-2025 15:42	442966862	135	Øresund	535522XXXXX4365	48,00
+	●	23-06-2025 15:43	442966862	135	Øresund	457133XXXXX3576	24,00

Uddrag af den tekniske log ses herunder – og som det fremgår er der ingen entries mellem kl.12.04 og kl.17.36.

Device: 1-135 - 135_Osv						Sorted by: Date					
#	Locality	NLC	Device		Date	Time	Event code		Event Description	Employee Number	
			Class	Id			(dec.)	(hex.)			
36	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	11:05:24	47872	0xBB00	Card System: Ccard processing is ready for operation		
37	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:03:57	36198	0x8D68	Card System: Communication error to terminal		
38	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:03:57	47882	0xBB0A	Card System: The processing of cards is not possible		
39	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:04:27	36198	0x8D68	Card System: Communication error to terminal		
40	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:04:27	36198	0x8D68	Card System: Communication error to terminal		
41	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:04:28	47902	0xBB1E	Card System: The PIN pad is ready for operation		
42	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:04:28	47902	0xBB1E	Card System: The PIN pad is ready for operation		
43	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	12:04:28	47872	0xBB00	Card System: Ccard processing is ready for operation		
44	Øresund		FAA2000	135	23.06.2025	17:36:24	45325	0xB10D	System: Shift data upload completed		

End of Report

En billet købt i en automat er en upersonlig ihænde-haver-rejsehjemmel og er derfor udelukkende gyldig rejsehjemmel hvis den fremvises i kontrolsituationen. Da hvem som helst kan benytte en upersonlig rejsehjemmel accepteres efterfølgende visning ikke, ligesom fx kontoudtog o.l. ikke kan tages i betragtning.

I førnævnte rejseregler, nederst i afsnit 2.6. står det således beskrevet:

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.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren blandt andet således: ” Havde vi købt rejsehjemmel elektronisk i appen, havde vi heller ikke haft en fysisk billet at fremvise hvis der var sket en fejl. I så fald ville vi ligeledes også kun kunne dokumentere erhvervelse af en gyldig rejsehjemmel igennem en bankudskrift”.

Først og fremmest så er det en ufravigelig regel, at en digital rejsehjemmel skal være endeligt modtaget på den bærbare enhed inden ombordstigning, så allerede inden rejsestart vil man være klar over om noget er fejlet og anskaffe anden rejsehjemmel. Det er ikke tilladt at starte rejsen før man har sikret sig, at billetten kan fremvises på forlangende.

Hvis man har sikret sig en gyldig digital billet inden ombordstigning og telefonen evt. løber tør for strøm e.l. og man derfor ikke kan vise billetten kan man efterfølgende – forudsat, at man kan dokumentere at være ejer af det telefonnummer billetten er købt til - kunne få nedskrevet afgiften til kr. 125. Det er ikke tilladt og bliver betragtet som misbrug hvis man videresender/deler en mobilbillet og dermed kan en mobilbillet betragtes som personlig. Læs rejsereglernes afsnit 2.4.2, 2.6., 2.7.1. og 2.8.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klageren desuden: *"Jeg vil gøre opmærksom på at transaktionen for de 2 billetter først foretages d. 6 Juli, en oplysning jeg fremsendte til klagesagen i går (til en "Kristian" Intet efternavn?). Dvs. at der på nuværende tidspunkt ikke endnu foreligger et transaktionsnummer for billetkøbet, som Metroselskabet allerede nu påstår at have undersøgt?"*

Jeg klager derfor også over at Metroselskabet ikke har behandlet min klage færdig før de træffer afgørelse, samt at den forklaring der gives for at jeg som "billet-kunde" bliver behandlet dårligere end kunder med app eller Rejekort, ved at blive stillet dokumentationskrav elektroniske passagerer ikke skal leve op til."

For det første er det ikke nødvendigt med et transaktionsnummer fra klagerens pengeinstitut el. for at kunne tilgå oplysninger og dokumentation i en billetautomat.

Dernæst har vi ikke modtaget noget fra klageren siden hans henvendelse via webformularen den 23. juni.

I begge Metros mailsvar til klageren, se vedhæftede pdf-filer, fremgår det at der ikke kan svares på mailen, så hvis det er dét klageren alligevel har gjort, så tilgår sådanne mails ikke sagen:

Med ønsket om en god dag.

Bemærk venligst at denne mail ikke kan besvares. Hvis du har yderligere spørgsmål eller kommentarer til sagen, bedes du benytte vores kontaktformular, som du finder her: [Kontakt Metro vedr kontrolafgift.](#)

og

Er du uenig i vores afgørelse, kan du gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Læs eventuelt mere om Ankenævnet, deres regelsæt og afgørelser på www.abtm.dk.

Bemærk venligst at denne mail ikke kan besvares. Hvis du har yderligere spørgsmål eller kommentarer til sagen, bedes du benytte vores kontaktformular, som du finder her: [Kontakt Metro vedr kontrolafgift.](#)

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, og som nemt kunne have været undgået hvis klageren og hans hustru havde kontrolleret at de modtog hvad de forventede som rejsereglerne foreskriver.

Vi ønsker at behandle alle passagerer ens og i henhold til de gældende regler og da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen blev afgiften pålagt korrekt. Og da efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel og/eller kontoudtog ikke accepteres er resultatet af den efterfølgende sagsbehandling ligeledes i overensstemmelse med regler og vi fastholder derfor afgiften som allerede er betalt.

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på nedenstående som står opført på Ankenævnets hjemmeside:

Velkommen til ABTM

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro behandler klager fra kunder over problemer med bus, tog, letbane og metro.

Hvornår kan det ikke betale sig at klage?

I følgende situationer vil din klage sandsynligvis ikke blive imødekommet, da ankenævnet har en fast praksis:

- **Manglende straks-check ind på Rejsekort:**
Hvis du ikke har checket ind med det samme ved den første stander i bussen, vil du højst sandsynligt ikke få medhold. [Læs afgørelserne her.](#)
- **Rejse uden for dit periodekorts zoner:**
Hvis du har rejst i en zone, der ikke er dækket af dit periodekort, vil en klage sjældent føre til medhold. [Læs mere her.](#)
- **Manglende mobilbillet ved ombordstigning:**
Hvis du ikke har modtaget din mobilbillet på telefonen, eller checket ind i en app, inden du steg om bord, vil du efter ankenævnets praksis ikke få medhold i din klage. [Læs afgørelserne her.](#)
- **Orange DSB-billet i bus, Metro, letbane eller Lokaltog:**
En Orange DSB-billet kan kun benyttes til en bestemt togrejse og gælder ikke til andre transportmidler. [Se afgørelserne her.](#)
- **Manglende eller mistet billet:**
Hvis du ikke tager din billet med fra billetautomaten, eller hvis du mister den undervejs, accepteres en bankkvittering ikke som gyldig dokumentation. Upersonlige billetter skal kunne fremvises ved kontrol. [Se afgørelserne her.](#)

Herpå følger klagerens kommentarer med sort skrift og Metro Services svar med blå skrift:

” Hermed følger vores kommentarer til klagerens seneste bemærkninger i ovenstående klagesag.

For nemheds skyld har vi indsat hele klagerens tekst herunder og skrevet vores kommentarer med **blå skrift**:

”Så Metroselskabet indrømmer nu, at der er kommet en kvittering ud af automaten, men de forklarer stadig ikke hvorfor der kun er udskrevet en enkelt billet og ikke 2?

Metro Service A/S (og ikke Metroselskabet I/S), kommer ikke med nogen indrømmelse om en kvittering for den, der foretog billetkøbet fra valgte kvittering. Det fremgår af sagssvaret af 15. august 2025.

Yderligere, hvis kvitteringer udskrives ved køb, (Metroselskabet påpeger ganske rigtigt, som jeg kan se nu, at det er en kvittering for et andet beløb end de 48kr vi betalte), hvor er så kvitteringen fra vores køb på 48,-?

Metroselskabet har i deres svar ikke svaret på dette?

[Læs ovenfor samt sagssvar af 15. august 2025.](#)

Så ifølge Metroselskabets egen forklaring, kan man som rejsene altså komme ud for at få udskrevet en kvittering af automaten tilhørende andens køb? Jeg tvivler stærkt på at det er hvad de betragter som normal funktionsmåde af billetautomaten, så jeg vil vove at påstå, at de her utilsigtet har erkendt, at automaten på det pågældende tidspunkt var defekt?

Nej, det kan man ikke komme ud for. Hvis en tidligere kunde *ikke* har fravalgt at få printet en kvittering, men blot ladet kvitteringen ligge i stedet for at tage den med sig – så ligger den i 'skuffen'.

Vi henviser atter til den forklaring der er givet i svaret af 15. august 2025 og henleder desuden opmærksomheden på, at kvitteringen på kr. 100 er printet kl. 15:14, mens den billet klageren fremviste blev printet kl. 15:26.

Om mit ansvar som rejsende, for at sikre mig at billetautomaten rent faktisk udskriver det antal billetter jeg køber og ikke gamle kvitteringer:

Som det fremgår af de billeder jeg sendte som dokumentation, er den fortrykte strimmel både billet og kvittering er trykt på, identiske og af nogenlunde samme længde. Jeg erkender at der ved nærmere granskning på Kvitteringen står at "dette er en kvittering og ikke en billet", men jeg vil våge at påstå at en sådan funktionsmåde er usædvanlig for billetautomater. For det første, hvordan skulle jeg og min kone overhovedet være klar over at automaten udskriver kvitteringer?

Jeg har købt metrobilletter i mange lande, i Paris, Barcelona og London, og aldrig har jeg været ude for at nogle af billetterne i virkeligheden var kvitteringer.

Derimod, på andre landes automater, skal man trykke på en knap for at få en kvittering hvis man vil have en, og den kommer så ud fra printeren fra kreditkortsterminalen i billetautomaten. Jeg har ikke i noget andet land, hos noget andet selskab end Metroselskabet været ude for at der skrives en kvittering ud vilkårligt, uden at jeg som kunde beder om det?

Jeg kan vel ikke som kunde forventes at kunne vide at der engang imellem, (ikke hver gang), det har vi fastslået, kommer en kvittering ud af automaten uden varsel?

Ja Betina, Jeg ønsker bestemt at du bringer sagen videre i klagenævnet. Jeg er en anelse harm, at Metroselskabet uden skam erkender at deres maskine kan skrive kvitteringer ud vilkårligt, men pålægger kunden hele ansvaret.

Som bekendt købte vi billetterne på en ubemandet station, der var ingen at klage til, hvis vi havde opdaget at der kun var kommet en enkelt billet ud af automaten. Automaterne har godt nok et nødkald, men jeg formoder ikke at den person der bemander det er istand til at udskrive en ny billet, når en kunde klager?

Du må gerne give mig din egen professionelle vurdering af denne her sag, hvis du stadig mener at det er næsten nytteløst at klage?

Er man som rejsende stillet dårligere under købeloven end andre forbrugere? Det kan vel ikke alene være præcedens der afgør om jeg får medhold?

Formelt er der ingen tvil om at jeg manglede gyldig rejsehjemmel defineret som billet eller kort i Bekendtgørelse of Trafikselskaber, og derfor som udgangspunkt er under bødeansvar. Imidlertid har jeg nu forklaret hvordan den pågældende billetautomat, enten pga. en funktionsfejl, eller en unik måde at fungere på. vildledte mig som kunde.

Vi fastholder at afgiften er pålagt med rette og opretholder således kravet om betaling af afgiftens fulde beløb.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshormand