

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0329
Klageren:	XX Malmø
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på billet i Skånetrafiken-app
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde købt en billet i Skånetrafiken-app og en billet til zone 02 i Metroen Indklagede fastholder kontrolafgiften, da der ikke blev forevist nogen billet til zone 02, når stewarden ikke fotograferede en sådan
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 17. december 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er bosiddende i Sverige og skulle den 11. juli 2025 rejse fra Malmø til København. Som rejsehjemmel købte han en 24-timers billet i Skånetrafiken-appen, der så således ud på hans telefon:



Zonerne A+FL dækker over Malmø (A) og i København zonerne 01, 03 og 04 (FL).

Ifølge klageren kørte han efter ankomst til København med den røde Metrolinje, (Metro Cityring), hvor han på udrejsen blev kontrolleret uden problemer. Men på hjemrejsen sagde kontrolløren, at han manglede en zone, hvilket han ikke forstod, da han for en god ordens skyld havde købt en billet til zone 02, fordi han finder det svært at finde rundt i det københavnske zonesystem. Men han blev alligevel pålagt en kontrolafgift.



Det fremgår af den udstedte kontrolafgift, at kontrollen skete efter, at Metroen havde forladt Vibenshus Runddel st., der ligger i zone 02, og at klageren skulle til Kbh. H:

```
<FeeDate>2025-07-11T23:00:55.1630000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Vibenhushus Runddel</StationFrom>
<StationTo>København H</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Zoner</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Mobilbillet</TicketType>
```

Stewarden tog et foto af klagerens telefon og kørekort til ID samt af den flap, som klageren underskrev:

CPR-nr.: Social Security No.:	[Redacted]	
Navn: Name:	[Redacted]	
Adresse: Address:	[Redacted]	
Postnr.: Zip code:	21428	By: City: Nalmø
Underskrift: Signature:	[Redacted]	

Der blev ifølge Metro Service ikke taget yderligere fotos, hvilket beror på, at klageren ikke foreviste andet.

Den 11. juli 2025 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde købt en 24-timers billet inklusiv nogle zoner til Metroen. Han rejste kun med Metrolinjen, der kører i cirkel, og på udvejen blev han kontrolleret uden problemer, men på tilbagevejen, blev han pålagt en kontrolafgift, muligvis fordi han manglede zone 02, men han kunne ikke tyde skriften på kontrolafgiften. Men hvis det var fordi, han manglede zone 02, forstod han det ikke, for han havde for en sikkerheds skyld købt en billet til zone 02, hvilket han vedhæftede:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da klageren ikke havde forevist den indsendte upersonlige 2-zoners billet ved kontrollen. Billetten var derfor ikke gyldig ved efterfølgende forevisning. Metro Service forklarede, at klageren ikke havde haft billet til at rejse i zone 02, fordi hans Skånetrafikens-billet var gyldig til zonerne F+L, hvilket svarer til zonerne 01, 03 og 04, men ikke zone 02, der har bogstav E.

Klageren skrev på ny til Metro Service, at billetten havde været forevist i kontrolsituationen, hvilket hans venner kunne bevidne, og i det mindste burde Metro Service refundere hans udgift til billetten, hvis de ikke ville annullere kontrolafgiften.

Samtidigt indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at hvis klageren i kontrolsituationen havde forevist den 2-zoners bil-

let, som han har indsendt efterfølgende, ville kontrolløren ikke have udstedt en kontrolafgift eller have taget billeder af klagerens Skånetrafiken-billet, ID mv.

På baggrund af at der blev udstedt en kontrolafgift og taget diverse fotos i kontrolsituationen, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke foreviste en gyldig billet til zone 02.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har indsendt en upersonlig kontantbillet til zone 02, der kun er gyldig for ihændeberen ved forevisning i kontrolsituationen, kan efter ankenævnets faste praksis 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 trafikskaber 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:

"I'm a student from Sweden who rarely visit Denmark. In this case I did and I went on the metro with the ticket purchased from skånetrafiken (our app) + a zone 2 ticket. When me and my friends went back from where we visited we got inspected, and as anyone would do, we showed our tickets. I showed my skånetrafiken-ticket and my Zone 2. Still I got a ticket fee which the metro in the email response wrote "You included a photo of a 2-zone ticket. This ticket is an impersonal ticket. To be valid, it must be presented at the time of ticket inspection". The ticket was presented at the time of inspection and my three friends are my witnesses. I'm not sure what I did wrong, and I haven't got it explained. I had my ticket valid over Sweden and Denmark + a Zone 2 metro ticket because we were going to visit a friend at their place. I'm a bit worried because I'm a student with no job, so I really don't want to get into any rough economic situation and kindly ask you to refund me the missgiven ticket? Because I surely did everything right."

Oversat til dansk med AI:

Jeg er studerende fra Sverige og besøger sjældent Danmark. I dette tilfælde gjorde jeg det, og jeg tog metroen med en billet købt via Skånetrafiken (vores app) samt en zone 2-billet. Da mine venner og jeg skulle tilbage fra vores besøg, kom der en billetkontrol, og som enhver anden gjorde vi, viste jeg mine billetter — både min Skånetrafiken-billet og min zone 2-billet.

Alligevel fik jeg en kontrolafgift, og i svaret fra Metroen stod der:

"You included a photo of a 2-zone ticket. This ticket is an impersonal ticket. To be valid, it must be presented at the time of ticket inspection."

Billetten blev vist på kontroltidspunktet, og mine tre venner kan bekræfte dette. Jeg forstår derfor ikke helt, hvad jeg gjorde forkert, og jeg har heller ikke fået en tydelig forklaring. Jeg havde en gyldig billet, der dækkede både Sverige og Danmark, samt en zone 2-billet til metroen, fordi vi skulle besøge en ven.

Jeg er lidt bekymret, da jeg er studerende uden arbejde, og jeg ønsker ikke at ende i en økonomisk svær situation. Jeg vil derfor venligt bede om, at I overvejer at **refundere den fejlagtigt givne kontrolafgift**, da jeg efter bedste evne gjorde alting korrekt.

Indklagede anfører følgende:

"The complainant received an inspection fee Juli 11th, 2025, at 23:00, when he was met by the inspector in a zone, his ticket did not cover.

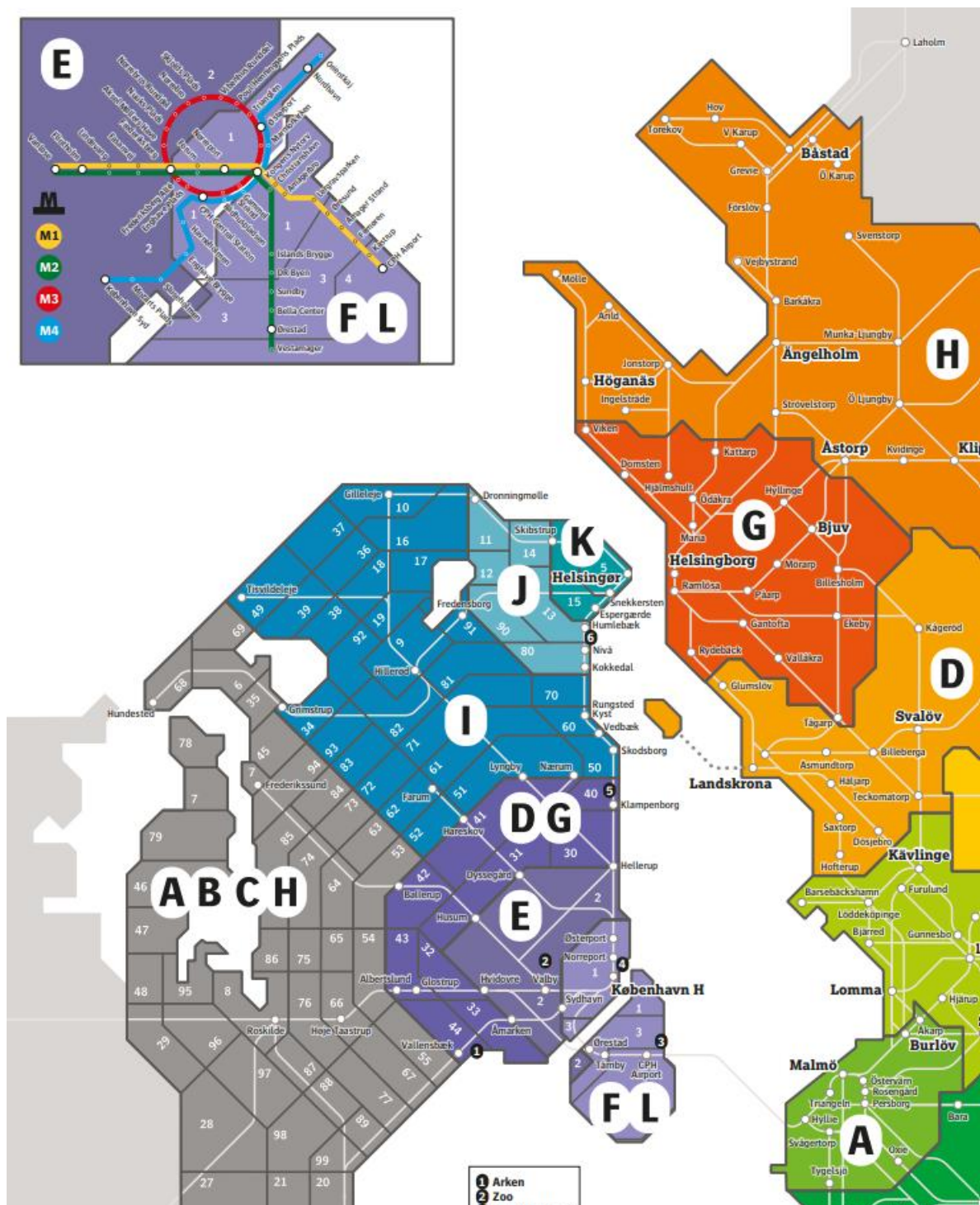
The inspector met the complainant after the metro has left Vibenhush Runddel and the complainant said that he was going to København H.

In the inspection situation the ticket below was presented:



On the ticket it is stated that this is covering Malmö C to Copenhagen H – the zones A+FL.

The zone card on Skånetrafikens webpage it is shown that zone A is the zone in Malmö area and FL covers zones 1, 3 and 4 in Denmark:



A card like the above is available on stations in the Malmö area.

As shown zone 2 in Denmark are not included in the ticket the complainant had in hand – if this was the case, it would have included both zone FL and zone E.

When travelling with public transport in the Denmark the zones the customer travels through has to be included on the ticket or card.

The metro – like other public transport in the Capital Region (and in the rest of Denmark in general) – operates on a self-service system, where it is the passenger's own responsibility, before boarding, to secure a valid ticket or card for the entire journey, and to be able to present a valid travel document upon request. When using public transport, rules and guidelines apply, as stated in the Joint National Travel Regulations applicable at all times, which are available on the. In cases where a valid travel document cannot be presented upon request, it must therefore be accepted to have to pay an inspection fee, which for an adult amount to DKK 750.

From the Joint National Travel Regulations it is among others stated:

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus metro and light rail, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Use of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's own responsibility to have a valid travel document upon boarding, including ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. When receiving the travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with the desired requirements.

2.7.1. Validity of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or is broken.

The Joint National Travel Regulations in full can be found [here](#).

The complainant states that he should have had presented a 2-zone ticket along with the mobile ticket from Skånetrafiken at the time of inspection.

Our comments on this are as follows:

The steward took pictures of what was presented at the time of the inspection (the mobile ticket, driving license and the completed receipt) – had the complainant also presented a ticket during the inspection, the steward would not have issued the inspection fee at all, as this ticket alone would have been valid at the time of inspection.

If the steward had had doubts, which we find difficult to imagine, as he – as all our ticket inspectors – have completed a zone and ticket course, which the inspectors are also retrained in, he would have taken a picture of the presented ticket, together with the other items presented and documented (mobil ticket, driver license and the completed receipt).

It must be pointed out that a zone ticket is impersonal, which is why subsequent viewing is never accepted, as such a ticket can be transferred to a third person.

We fully understand that it is a very unfortunate situation that the complainant has found himself in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not consider whether the act was done in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee or whether it is a child, a student, a pensioner, a tourist etc. - we only consider that it is the passenger's responsibility - before boarding - to be in possession of a valid ticket or travel document.

Based on the above we maintain that the complainant has not paid for his trip as he did not have a valid ticket or travel document for the use of the metro in zone 02 (zone E). Due to this we consider the inspection fee to have been correctly issued and subsequently correctly maintained during case processing at customer service and based upon this we uphold our claim of paying DKK 750,-.

Finally, we must refer to a previous decisions made by the Appeals Board in a comparable case [2015-0296](#), where the defendant transport company has had the ruled in their favor.”

Uddrag oversat til dansk med AI:

Klageren anfører, at han ved kontrollen skulle have forevist en 2-zoners billet sammen med mobilbilletten fra Skånetrafiken.

Vores bemærkninger til dette er som følger:

Kontrolløren tog billeder af det, der blev forevist på kontroltidspunktet (mobilbilletten, kørekortet og den udfyldte kvittering). Hvis klageren også havde forevist en billet under kontrollen, ville kontrolløren slet ikke have udstedt en kontrolafgift, da denne billet i sig selv ville have været gyldig på kontroltidspunktet.

Hvis kontrolløren havde været i tvivl – hvilket vi har svært ved at forestille os, da han, ligesom alle vores kontrollører, har gennemført et kursus i zoner og billetter, som de desuden løbende bliver efteruddannet i – ville han have taget et billede af den fremlagte billet sammen med de øvrige dokumenter (mobilbilletten, kørekortet og den udfyldte kvittering).

Det skal understreges, at en zonebillet er **upersonlig**, og at **efterfølgende fremvisning derfor aldrig accepteres**, da en sådan billet kan overdrages til en tredjepart.

Vi har fuld forståelse for, at klageren befinder sig i en meget uheldig situation, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder **ens** og i overensstemmelse med de **Fælles Landsdækkende Rejseregler**, tager vi ikke stilling til, om handlingen er udført i god eller ond tro, om det er første gang kunden har modtaget en kontrolafgift, eller om kunden er barn, studerende, pensionist, turist osv. — vi tager alene udgangspunkt i, at det er **passagerens ansvar**, inden påstigning, at være i besiddelse af en gyldig billet eller rejsehjemmel.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at klageren **ikke har betalt for sin rejse**, da han ikke var i besiddelse af en gyldig billet eller rejsehjemmel til brug af metroen i zone 02 (zone E). Af den grund betragter vi kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt under sagsbehandlingen hos kundeservice, og vi **opretholder derfor vores krav om betaling af 750 DKK**.

Endelig henviser vi til en tidligere afgørelse truffet af **Ankenævnet** i en tilsvarende sag (2015-0296), hvor det pågældende trafikselskab fik medhold.”

Til dette har klageren gjort gældende:

“Great information here, and i can see where things got misunderstood partly because I trusted and followed my friends who where going to this station that apparently where in zone 2, without knowing anything about the Metro in copenhagen. The only thing bothering me is the fact that my zone 2 ticket got represented before the inspector took picture of my phone, how come he didn't take a picture of my zone 2 ticket

We are 5-6 people (my friends) that saw me showing the zone 2 ticket in front of him, so i just think it's unfair that he in this case ignored it? Or did he forget it? I understand he got his courses done with his job, no doubts, it's nothing unusual, but that doesn't remove the fact that we still are human beings and can forget or do mistakes.

I have already payed the ticket fee but i still feel mistreated in this because my zone 2 ticket was ignored, even though it was presented before he took the picture of my phone ticket. I attached a picture with the zone 2 ticket as well, so there's no doubt about it.

I'm really glad that you provided me with such information about the metro and zones, i'll save it down and wont make the same mistake again.

My last question is if there any chance that we could meet in the middle of this fee? As previously mentioned, i'm a student without any extra job, and the Economy is rough. I'd be extremely thankful with if i could get the fee reduced with half the price. It would help me out a lot. I'll make sure to not get into the same situation again, especially now that i'm more aware of the rules and conditions, but also because i think that my zone 2 ticket was left out of consideration in this case. I'm trying to figure out a solution mainly because I think that we both (me and the ticket inspector) got into a misunderstanding. Please help me out with this!"

Oversat til dansk med AI:

Der er rigtig god information her, og jeg kan godt se, hvordan der opstod en misforståelse — delvist fordi jeg stolede på og fulgte mine venner, som skulle til denne station, der åbenbart lå i zone 2, uden at jeg selv kendte noget til Metroen i København.

Det eneste, der generer mig, er det faktum, at min zone 2-billet blev vist, inden kontrolløren tog et billede af min telefon. Hvorfor tog han ikke et billede af min zone 2-billet?

Vi var 5-6 personer (mine venner), der så mig vise zone 2-billetten foran ham, så jeg synes bare, det er uretfærdigt, at han i dette tilfælde ignorerede det. Eller glemte han det måske? Jeg forstår selvfølgelig, at han har fået sin uddannelse og udfører sit arbejde som han skal, og det er helt normalt — men det ændrer ikke på, at vi alle er mennesker og kan glemme eller begå fejl.

Jeg har allerede betalt bøden, men jeg føler mig stadig dårligt behandlet, fordi min zone 2-billet blev ignoreret, selvom jeg viste den, før han tog billedet af min mobilbillet. Jeg har vedhæftet et billede af zone 2-billetten, så der ikke er nogen tvivl om det.

Jeg er virkelig glad for, at du har givet mig så god information om metroen og zonerne — jeg vil gemme det og sørge for ikke at lave samme fejl igen.

Mit sidste spørgsmål er, om der er nogen mulighed for at mødes på midten i forhold til bøden? Som nævnt tidligere er jeg studerende uden ekstra arbejde, og økonomien er stram. Jeg ville være utrolig taknemmelig, hvis jeg kunne få nedsat bøden til halv pris — det ville virkelig hjælpe mig meget.

Jeg vil sørge for, at sådan en situation ikke sker igen, især nu hvor jeg har en bedre forståelse af reglerne og betingelserne — men også fordi jeg mener, at min zone 2-billet ikke blev taget i betragtning i denne sag. Jeg prøver blot at finde en løsning, fordi jeg synes, at både jeg og kontrolløren endte i en misforståelse.

Hertil har Metro Service svaret:

"We must maintain that if the complainant had presented a 2-zone ticket at the time of ticketing, purchased in zone 2 and valid in 2 zones, the inspector would not have issued an inspection fee and would therefore not have taken pictures of the complainant's Skånetrafiken ticket and the ID the complainant presented, as this would have been irrelevant in that case.

Unfortunately, there are no graduated rates for inspection fees in relation to whether the customer might be a student, pensioner, tourist or the like. The fee for an adult who does not present a valid travel document upon request is DKK 750, and we must again clarify that a ticket like the one the complainant subsequently forwarded is only valid for the holder at the time of ticketing, as such a ticket can be handed over to a third party, should subsequent showing be an option."

Oversat til dansk med AI:

Hvis klageren havde forevist en 2-zoners billet på kontroltidspunktet, købt i zone 2 og gyldig i 2 zoner, ville kontrolløren ikke have udstedt en kontrolafgift og derfor heller ikke have taget billeder af klagerens Skånetrafiken-billet og det ID, som klageren foreviste, da dette i så fald ville have været uden relevans. Desværre findes der ikke nogen differentierede satser for kontrolafgifter afhængigt af, om kunden måtte være studerende, pensionist, turist eller lignende. Afgiften for en voksen, der ikke kan forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrol, er **750 DKK**, og vi må endnu en gang præcisere, at en billet som den, klageren efterfølgende har fremsendt, **kun er gyldig for indehaveren på kontroltidspunktet**, da en sådan billet kan overdrages til en tredjepart, hvis efterfølgende fremvisning skulle være tilladt.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand