

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 25-0335

**Klageren:** XX  
2100 Kbh. Ø

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Cykelkontrolafgift på 250 kr. grundet manglende check ind af cyklen på Rejsekort

**Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han fulgte instrukserne på standen om at holde sit kort op til det blå punkt, hvilket åbenbart var forkert, når der skulle en cykel med

Indklagede fastholder kontrolafgiften

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Dorthe Thorup  
Nikola Kiørboe  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 26. februar 2026 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 250 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, der er engelsktalende bosiddende i Danmark, skulle den 8. august 2025 rejse med Metroen med sin cykel fra Kgs. Nytorv st. Som rejsehjemmel benyttede han sit fysiske Rejsekort, der skulle checkes ind for både ham og cyklen. Informationen på rejsekortstanderen så således ud:



Ifølge klageren fulgte han proceduren, som stod på standerens display, og efter at have valgt cykel med piletasten > , holdt han sit Rejsekort hen til det blå punkt, hvorefter han fik lyden for check ind og følgende skærbillede, OK Adult 1:



Da klageren imidlertid ikke havde valgt antal med at benytte + knappen for cyklens vedkommende, blev den ikke checket ind.

Efter kontrol af klagerens Rejsekort, blev han derfor pålagt en kontrolafgift for cyklen på 250 kr.:

```
<FeeDate>2025-08-08T02:42:52.0170000
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Frederiksberg</StationFrom>
<StationTo>Christianshavn</StationTo>
<Adult>>false</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>1</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Intet forevist</Cause>
<UnequalZones>>false</UnequalZones>
<PaidCash>>false</PaidCash>
<Amount>250</Amount>
<OtherText>pax trode at hans cykel var tjekket ind.
```

Samme dag, den 8. august 2025 indsendte klageren en klage til Metro Service over kontrolafgiften, hvori han gjorde gældende at have fulgt proceduren, der stod på standerens display.

I do not take my bike in the metro often. I clearly checked in myself with my bike from vanløse station today. To make sure, I checked in twice. but when the official inspect me at Farum he told me I did not. Also, he mentioned that there could be technical problem in the check in machine and he will make a note about this.

I am very frustrated about this. I am very new here and following all the rules of your transport. Also, I am not financially that strong to expend extra for fines . I expect that you will consider my inspection fee as I followed your guide but I am unlucky that it happened. I will either not bring my bike in metro again or will very careful in future journey with my bike.

My journeys/activities						
Date		From		To	Amount with disc.	Balance DKK
08-08	02:28	Vanløse St.		Awaiting check out information	-25.00	66.50
08-08	02:27	Vanløse St.	02:28	Vanløse St.	Commuter card	91.50
07-08	19:28	Islev St.	21:25	Islev St.	Commuter card	91.50
07-08	10:33	Islev St.	11:51	Islev St.	Commuter card	91.50

Read more on rejsekort.dk

Den 15. august 2025 fastholdt Metro Service kontrolafgiften:

You have received an inspection fee in the metro because you did not make a correct check in for your bicycle with your Rejsekort.

According to Metro's travel regulation, to bring a bicycle in the metro, you need a separate bicycle ticket. If you use your Rejsekort, you can check in a bicycle on the check in extra-stands as well as on the Rejsekort vending machines.

We have contacted Rejsekort A/S and can confirm that your bicycle was not checked in at the time your inspection fee was issued.

I completely understand that it's frustrating to receive an inspection fee when you've travelled with good intentions. However, as a transport company, we are obliged to treat all passengers equally and in accordance with the travel regulations. Consequently, we cannot take a customer's intentions, personal circumstances, previous purchases, or travel history into account. Such distinctions would be impossible to apply fairly and consistently, both for our stewards and for ourselves.

The Copenhagen Metro operates a self-service system like all other means of public transportation in the Greater Copenhagen area. This means that you must be in possession of, and ready to present, a valid ticket or travel card before boarding and throughout your journey.

Dette fik klageren til at skrive igen og medsende en video, hvor han fulgte proceduren på standeren, dog uden at vælge + for cyklen. Herefter viste standen igen OK Adult 1. Samtidigt indgav han klage til ankenævnet.

After your response, I followed your instruction in the mail and was successfully checked in with bicycle from you check-in machine. If your instruction was clear enough then I did not have missed the check-in.

So, I am requesting you to consider my case based on the following:

1. Based on Justice:

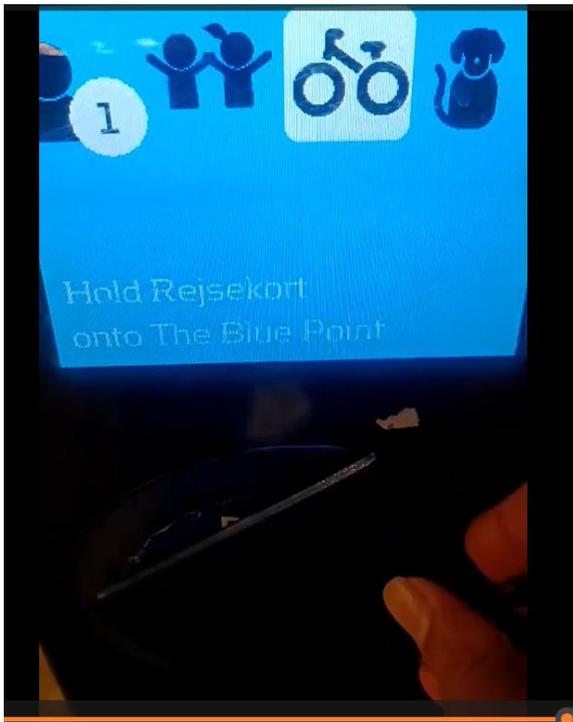
a. That was my first-time to bring my bicycle on metro. There was no instruction written to check that in or related to fine in metro. It has been told no need to check in bicycle Trains. I checked in the train after learning the process from your mail on 16/08/2025 23:43:13 and it charged me where it was free to bring. When I asked one inspector, he replied why I checked in. So, you have different unwritten rule for different transport. And, your instruction on the machine also not clear enough to make a proper check in. I did what your machine asked. When, I moved the extra to bicycle, your display told to touch the card to check in. I touched it. If it told to press + and then touch the card then I would not make the mistake. I will share the video. So, as your system is not made for beginner and complex without help of any expert, I will ask consideration based on that.

b. I was from Kongens Nytorv St. to Vanlose between 18/08/2025 18:44:35 to 18/08/2025 19:10:10. Your inspector, inspected a woman with bicycle in metro without check-in and instead of giving her an inspection fee, he just told her try to check in bike. This shocked me enough that I just left the metro even forgetting to check my-self out. If you have different rule for foreigners and European people, and trained your inspectors accordingly you can ask the foreigners not to use your transports. I feel disrespected and neglected. As, you told you have same rules for all so I also deserve consideration of the fee. You can check CCTV of metro regarding the event. I was on the front-side of the metro.

2. Based on the unclear instruction on Machine:

I will submit the video on the machine. It is not clear enough for beginner to check-in with bicycle. Because, your when I navigated to bike it asked to me touch the card to make the check-in instead of pressing + and then touch the card.

So, based on Justice and technical difficulties I am asking for the consideration of the inspection fee. And, try to train your inspector to treat all people well and the same.



Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

**Sekretariatets undersøgelser:**

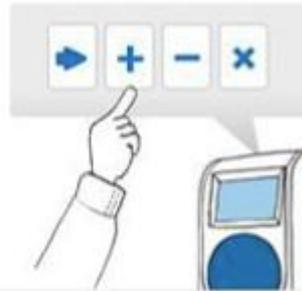
På rejsekort.dk fremgår fremgangsmåden:

## Check flere ind / medbring hund og eller cykel

- Du skal checke flere personer ind, som alle rejser på dit Rejsekort
- Du skal medbringe en hund eller cykel

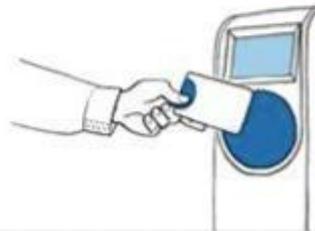
1

Tryk først på **+**  
for at aktivere check ind  
ekstra-funktionen.



2

Hold rejsekort hen på  
Det Blå Punkt.



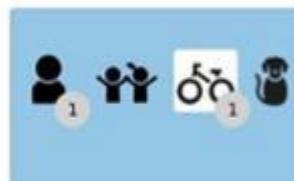
3

Tryk **➡** for at navigere  
hen til den kundetype, du  
vil checke ind.



4

Tryk **+** for at vælge antal.

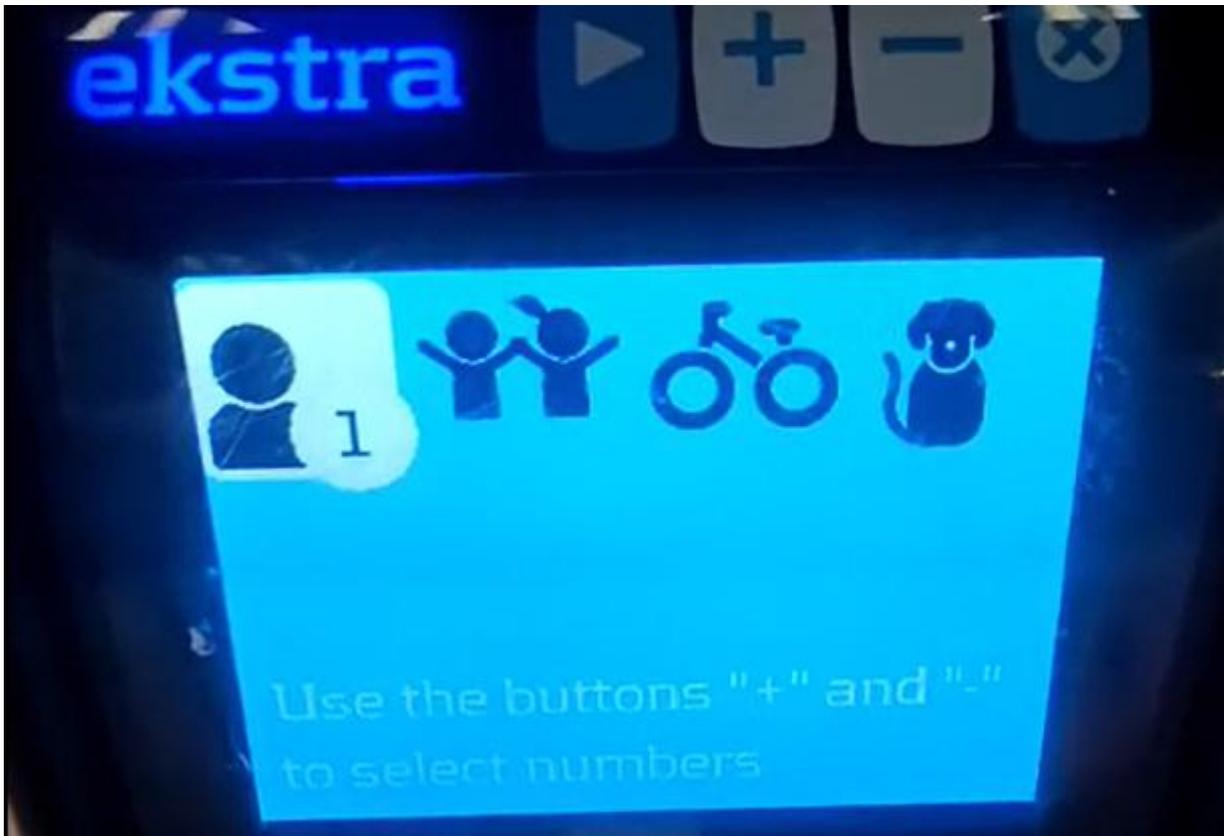


5

Bekræft ved at holde rejsekort  
hen på Det Blå Punkt, til du  
horer et "Tak og god rejse".



Imellem de to stillbilleder fra videoen, som klageren indsendte til Metro Service, kommer der imidlertid en oplysning om at vælge på antal på +- knappen:



Hvis klageren efter at have flyttet piletasten helt på cykelpiktogrammet havde tastet på + knappen, ville der være fremkommet et 1-tal i en hvid cirkel som tilfældet var ved den voksne rejsende ovenfor.

Her ses hvordan displayet ville have set ud:



Sekretariatet har spurgt Metro Service om, hvorfor der står "continued journey" efter klagerens ekspedition. Metro Service har forklaret:

"Klageren starter korrekt med at aktivere et check-ind-ekstra med plus-tegnet og derefter holde kortet op foran det blå punkt.

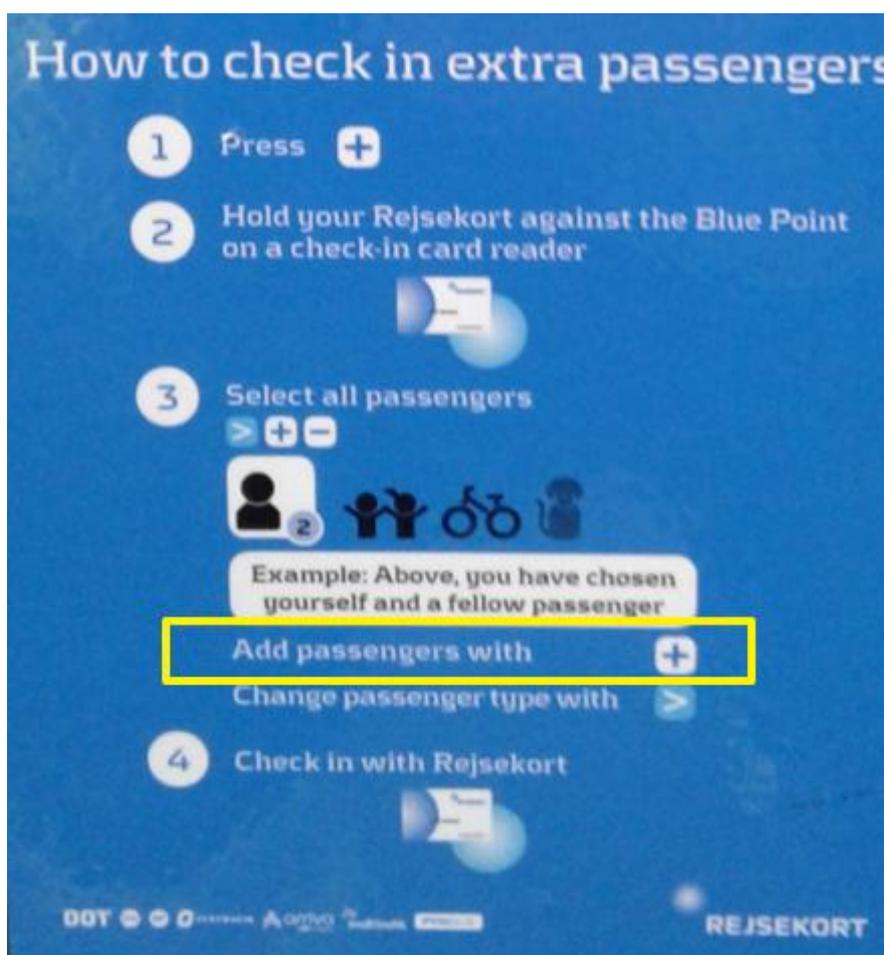
Dermed er han selv checket ind og hvis ikke han foretager sig yderligere, så vil han selv have gyldig rejsehjemmel indtil han checker ud igen.

Derefter bruger han, også korrekt, pil-tasten til at vælge 'cykel'.

Imidlertid springer han det vigtige trin i indcheckningen over, nemlig det trin som skal bekræfte at han ønsker at tage en cykel med på tur, hvilket skal ske ved at vælge plus-tegnet på validatoren inden kortet atter holdes op foran det blå punkt.

Hvis man *ikke* bekræfter den ekstra-indcheckning med plus-tegnet inden man holder kortet op foran det blå punkt igen, så udfører man et skifte check-ind.

Validatoren genkender rejsekortet som værende checket ind og antager, at når kortholderen atter checker ind på et allerede indchecket rejsekort så er det fordi kortholderen foretager et skifte-check-ind og derfor er teksten på validatoren fortsat rejse/continued journey."



Ankenævnet har stillet Metro Service nedennævnte spørgsmål, som de har besvaret, som det fremgår nedenfor (med blå tekst):

- Det fremgår af nedennævnte rejsekorthistorik, at klageren har et pendlerkort kombi, som han checkede ind den 8. august 2025 kl. 02:27.

Korrekt.

- Blev dette kort checket ud igen kl. 02:28 ?

Ja, det gjorde det. Og dermed blev ”rejsesekvens” nr. 287 en såkaldt nul-rejse. Se de blå indramninger i historikoversigten nederst i denne mail, hvor det også fremgår, at de 25 kr. der blev reserveret ved CI kl. 02:27 blev tilbageført ved CU kl. 02:28.

- Og foretog klageren derefter et check ind kl. 02:28, som han betalte 25 kr. for?  
Klageren checkede ind igen 02:28 og aktiverede en +knap på validatoren (hvilket i oversigten kan aflæses af de 2 x 0,00 kolonner, markeret med **gult**) og dermed blev der **reserveret** rejsekorts forudbetaling på 25 kr. for rejsesekvens nr. 288.
- Blev den endelige rejse beregnet til 25 kr. ?  
**Nej.**
- Har klageren dermed betalt for rejsen for sig selv både via sit pendlerprodukt **samt** via de 25 kr., der er blevet trukket ved hans check ind (der ikke blev fuldført med et check ud) ?  
**Nej.** Den rejse (sekvens 288) som klageren indledte ved CI kl. 02:28:27 på Vanløse blev **MIDLERTIDIGT** (se forklaring med rød skrift) afsluttet ved CU kl. 04:09:43 på Christianshavn. Som det fremgår af historikkens saldo ved CU så blev der tilbageført 23,60 kr. til kortet og dermed betalte klageren 1,40 kr. for rejsesekvens nr. 288 hvilket udgør metrotillægget på den type pendlerkort klageren har valgt. Se den orange indramning.  
Med **MIDLERTIDIG CU** menes der i denne sammenhæng, at fordi klageren atter checkede ind kort efter at have checket ud på Christianshavn station, så fortsattes rejsesekvens 288 som én samlet rejse som klageren betalte ét metrotillæg på 1,40 kr. for.
- Den grønne indramning er de elektroniske kontrolmærker som stewardens scanner har sat på klagerens kort.

Vi ved ikke hvorfor klageren først checkede ud på Christianshavn station næsten 2 timer efter CI på Vanløse.

Måske cyklede han et ærinde inden han vendte tilbage til Christianshavn station hvor han igen kl. 04:09:54 starter et CI og aktiverer +knappen og dernæst checker ud igen kl. 04:10:26 for derefter at gentage samme proces en gang mere med CI kl. 04:10:51 for til sidst endeligt at afslutte rejsekvens 288 med CU på Vanløse kl. 04:47:28.

Med klagerens aktivering af +knappen igen på returrejsen er det rimeligt at antage, at han stadig havde sin cykel med på turen, hvilket betyder, at han heller ikke indløste en cykelbillet på sin hjemrejse. Returrejsen af sekvens 288 er markeret med violet.

07-08-2025 21:25:46	07-08-2025 22:57:25	08-08-2025	Check ud	Check ud		1129	286	Silke St.	VAL_23000 - 130258	DOT Pendler kortet m. Metro	91,50	25,00	-25,00
08-08-2025 02:27:41	08-08-2025 02:03:04	08-08-2025	Check ind	Check ind		1130	287	Vanløse St.	VAL_20755 - 130204	DOT Pendler kortet m. Metro	44,50	-25,00	25,00
08-08-2025 02:28:43	08-08-2025 02:02:43	08-08-2025	Check ud	Check ud		1131	287	Vanløse St.	VAL_20760 - 130805	DOT Pendler kortet m. Metro	91,50	25,00	-25,00
08-08-2025 02:28:27	08-08-2025 02:03:52	08-08-2025	Check ind	Check ind		1132		Vanløse St.	VAL_20762 - 130487	KeyTrip	91,50	5,00	5,00
08-08-2025 02:28:27	08-08-2025 02:03:52	08-08-2025	Check ud	Check ud		1133	288	Vanløse St.	VAL_20762 - 130487	DOT Pendler kortet m. Metro	44,50	-25,00	25,00
08-08-2025 02:42:23	08-08-2025 02:04:42	08-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol		1133	288	Rampart St.	NRMC_64347 - 280206		0,00	0,00	0,00
08-08-2025 02:42:23	08-08-2025 02:04:42	08-08-2025	Kontrolmærke	Kontrol		1133	288	Rampart St.	NRMC_64347 - 280206		0,00	0,00	0,00
08-08-2025 04:09:43	08-08-2025 07:21:57	08-08-2025	Check ud	Check ud		1134	288	Christianshavn St.	VAL_21229 - 130240	DOT Pendler kortet m. Metro	95,10	23,00	-23,00
08-08-2025 04:09:54	08-08-2025 07:07:00	08-08-2025	Check ind	Check ind		1135		Christianshavn St.	VAL_21230 - 130602	DOT Pendler kortet m. Metro	95,10	5,00	5,00
08-08-2025 04:09:54	08-08-2025 07:07:00	08-08-2025	Check ind	Check ind		1136	289	Christianshavn St.	VAL_21230 - 130602	DOT Pendler kortet m. Metro	65,10	-25,00	25,00
08-08-2025 04:10:26	08-08-2025 07:21:57	08-08-2025	Check ud	Check ud		1137	289	Christianshavn St.	VAL_21230 - 130240	DOT Pendler kortet m. Metro	95,10	25,00	-25,00
08-08-2025 04:10:51	08-08-2025 07:07:00	08-08-2025	Check ind	Check ind		1138		Christianshavn St.	VAL_21230 - 130602	DOT Pendler kortet m. Metro	95,10	5,00	5,00
08-08-2025 04:10:52	08-08-2025 07:07:00	08-08-2025	Check ind	Check ind		1139	289	Christianshavn St.	VAL_21230 - 130602	DOT Pendler kortet m. Metro	65,10	-25,00	25,00
08-08-2025 04:47:28	08-08-2025 05:05:14	08-08-2025	Check ud	Check ud		1140	289	Vanløse St.	270_VAL_BVAL_030 - 046033	DOT Pendler kortet m. Metro	95,10	25,00	-25,00
08-08-2025 09:33:21	08-08-2025 11:41:48	08-08-2025	Check ind	Check ind		1141	289	Silke St.	VAL_22987 - 130740	DOT Pendler kortet m. Metro	65,10	-25,00	25,00

Klageren har ikke betalt for at have sin cykel med på tur.

Det eneste han betalte for i forbindelse med sine rejser mellem Vanløse og Christianshavn fra kl. 02:28 og frem til kl. 04:47:28 den 8. august 2025 var 1 x metrotillæg 1,40 kr.”

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Klageren kunne ved afslutningen af sit check ind se, at der kun var checket 1 voksen ind, idet der stod "Adult 1" og var et 1-tal ved piktogrammet for en voksen. Han burde derfor have været klar over, at der ikke var checket nogen cykel ind. Dette skyldtes, at han ikke havde fulgt instruksen på displayet om at vælge antal cykler med +tasten.

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.

Selv om proceduren ved check ind af flere kundetyper ikke umiddelbart er intuitiv, finder ankenævnet ikke grundlag for at anmode parterne bag Rejsekort om at se på, om dette kan gøres bedre, idet det fysiske Rejsekort udfases inden for få måneder.

### **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 for alle kundetyper, skal betale en kontrolafgift. For cykler er kontrolafgiften på 250 kr.

### **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

#### **Klageren anfører følgende (oversat til dansk med AI):**

” Metro check in machine is a trap to new user who want to add additional person or bicycle in the Metro or Other Transport.

Reason:

The first step is to press the (+) button. Then, you need to press (>) to select the bicycle. Then, the screen will ask you to touch your card to blue point to check in (I have video of the whole step, if you need that I can provide that). So, for a new user I touched my card to check in. And, unfortunately it was not a correct check in. And, I was in their trap of “not check in” for bicycle.

The reason I was right in this case:

1. I just followed the instruction the check in machine was asking me to do. The machine asked me to touch the blue point with card when I navigated to bicycle. So, I did that.
2. Later, when I complained to metro, they sent me the updated instruction to check in. And, they included another step after navigation to bicycle. They told me to press the (+) button again here before touching the blue point. But, in the display of the check-in machine they instructed clearly to touch the blue point only (I have video of the whole step, if you need that I can provide that). If it is necessary to touch (+) again, why they did not add the instruction like this “Press + and then touch the blue point “in their display?
3. From points no 2 it is very clear that they set up a trap for new comer, to earn extra 250kr.
4. Bicycle is free to bring in DSB trains, I was charged 12Kkr from my card to bring my bicycle when I checked-in correctly after their instruction they sent me in the mail after complaint. But it was supposing to be free. But when I asked one inspector why it charged? He answered me I was not suppose to check-in with extra there!!!! So, this transport has unwritten rules for different transports as well.
5. While travelling in Metro, I experienced an injustice from the inspector as well. It was 18/08/2025. I was travelling from Kongens Nytorv St. to Vanlose between 18:44:35 to 19:10:10. One woman with bicycle was standing Infront of me. The inspector checked her and found that she did not checked in her bicycle. But he did not charge her inspection fee for that. I was Infront of the metro. You can check the CCTV. I asked the checker when he left the train at Vanlose “Why he did not charge the lady for bike?” He just ignored the question and left. This is too disrespectful and questions the rule for metro. I think there are two rules for them one for local and one for foreigners.

Complaining the Metro did not bring me any solution. And, that event on 18/08/2025 made me feeling very disrespectful. So, I am sending this appeal by spending money. I think you can bring my justice.”

**Ønsker at opnå:** 1. Metro needs to upgrade their instructions in the check-in machine. They must need to add the instruction “to press the (+) button and then touch the blue point” in the display, when anyone want to check in extra. I do not want anyone fall into their checking trap again.

2. As, I followed their instruction in the check-in machine display. I want they must remove my inspection fee 250kr for the case.

3. I want official apology from metro as their action for different customer are not same for same reason.

4. Their action made me feel low and disrespectful on 18/08/2025, I want proper compensation from metro for this. “

”Metroens check-ind-automat er en fælde for nye brugere, der ønsker at tilføje en ekstra person eller en cykel i Metroen eller anden offentlig transport.

### **Begrundelse:**

Det første trin er at trykke på (+)-knappen. Derefter skal man trykke på (>) for at vælge cykel. Herefter beder skærmen dig om at holde dit kort hen til det blå punkt for at checke ind (jeg har en video

af hele processen, som jeg kan fremsende, hvis det er nødvendigt). Som ny bruger holdt jeg mit kort hen for at checke ind. Desværre viste det sig, at dette ikke var en korrekt check-ind, og jeg faldt dermed i deres “ikke-checket-ind”-fælde for cykel.

### Hvorfor jeg har ret i denne sag:

1. Jeg fulgte udelukkende de instruktioner, som check-ind-automaten viste mig. Automaten bad mig om at holde kortet hen til det blå punkt, efter at jeg havde navigeret til cykel. Det gjorde jeg.
2. Senere, da jeg klagede til Metroen, sendte de mig opdaterede instruktioner til check-ind. Her inkluderede de et ekstra trin efter valget af cykel: at man skulle trykke på (+)-knappen igen, før man holder kortet hen til det blå punkt. Men på selve check-ind-automatens display stod der tydeligt kun, at man skulle holde kortet hen til det blå punkt (jeg har video af hele processen, som kan dokumentere dette). Hvis det er nødvendigt at trykke på (+) igen, hvorfor fremgår instruktionen så ikke tydeligt på displayet, f.eks. “Tryk på + og hold derefter kortet hen til det blå punkt”?
3. Ud fra punkt 2 er det meget tydeligt, at der er tale om en fælde for nyankomne, som resulterer i, at Metroen kan opkræve en ekstra kontrolafgift på 250 kr.
4. Det er gratis at medbringe cykel i DSB-tog. Jeg blev dog opkrævet 12 kr. fra mit kort for at medbringe min cykel, da jeg checkede korrekt ind efter de instruktioner, Metroen sendte mig via e-mail efter min klage. Dette burde have været gratis. Da jeg spurgte en kontrollør, hvorfor jeg var blevet opkrævet beløbet, svarede han, at jeg slet ikke burde have checket ekstra ind. Det viser, at der også findes uskrevne regler for forskellige transportformer.
5. Under en rejse med Metroen oplevede jeg desuden en uretfærdig behandling fra en kontrollør. Det skete den 18/08/2025. Jeg rejste fra Kongens Nytorv Station til Vanløse mellem kl. 18:44:35 og 19:10:10. En kvinde med cykel stod foran mig. Kontrolløren kontrollerede hende og konstaterede, at hun ikke havde checket sin cykel ind, men han opkrævede hende ikke nogen kontrolafgift. Jeg stod lige foran ham i metroen, og dette kan verificeres via CCTV. Da jeg spurgte kontrolløren, da han forlod toget i Vanløse, hvorfor han ikke havde opkrævet kvinden for cyklen, ignorerede han blot spørgsmålet og gik. Dette er meget respektløst og sætter spørgsmålstegn ved Metroens regler. Det giver indtryk af, at der findes to sæt regler – ét for lokale og ét for udlændinge.

At klage til Metroen har ikke givet mig nogen løsning. Hændelsen den 18/08/2025 fik mig til at føle mig ydmyget og respektløst behandlet. Derfor indsender jeg denne appel, selv om det koster mig penge. Jeg håber, at I kan hjælpe mig med at få retfærdighed. **Ønsker at opnå:** Metroen skal opgradere instruktionerne på check-ind-automaterne. Det skal tydeligt fremgå på displayet, at man skal “trykke på (+)-knappen og derefter holde kortet hen til det blå punkt”, når man vil checke ekstra ind. Jeg ønsker, at ingen andre falder i denne check-ind-fælde igen.

1. Da jeg fulgte instruktionerne på check-ind-automatens display, ønsker jeg, at kontrolafgiften på 250 kr. i denne sag bliver annulleret.
2. Jeg ønsker en officiel undskyldning fra Metroen, da deres behandling af kunder ikke har været ens i ensartede situationer.
3. Metroens handlinger den 18/08/2025 fik mig til at føle mig ydmyget og respektløst behandlet. Jeg ønsker derfor en passende kompensation fra Metroen.”

## Indklagede anfører følgende (oversat til dansk med AI):

” The complainant received an inspection fee on August 8<sup>th</sup>, 2025, at 2:42 a.m., when he was unable to present a valid ticket or travel document for his bicycle when he was met by inspection after the metro had left Frederiksberg station.

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.

Among the rules that appear in the Joint National Travel Regulations and that apply to all public transport are:

### 2.2. Customer categories

It is the customer's own responsibility to have a valid travel document issued for the correct customer category.

### 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. Inspection fee

#### 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.

### 4.3. Bicycles

#### Trains, metro, harbour buses and light rail services

Bicycles may be carried on trains, including local trains, as well as metro, harbour buses, the Letbane light rail service in Aarhus and the Letbane light rail service in Odense. Please note that there may be special rules for DSB as well as local rules concerning bicycles, including periods during which no bicycles are allowed and prices for transporting bicycles. See further information on the companies' websites (section 17)

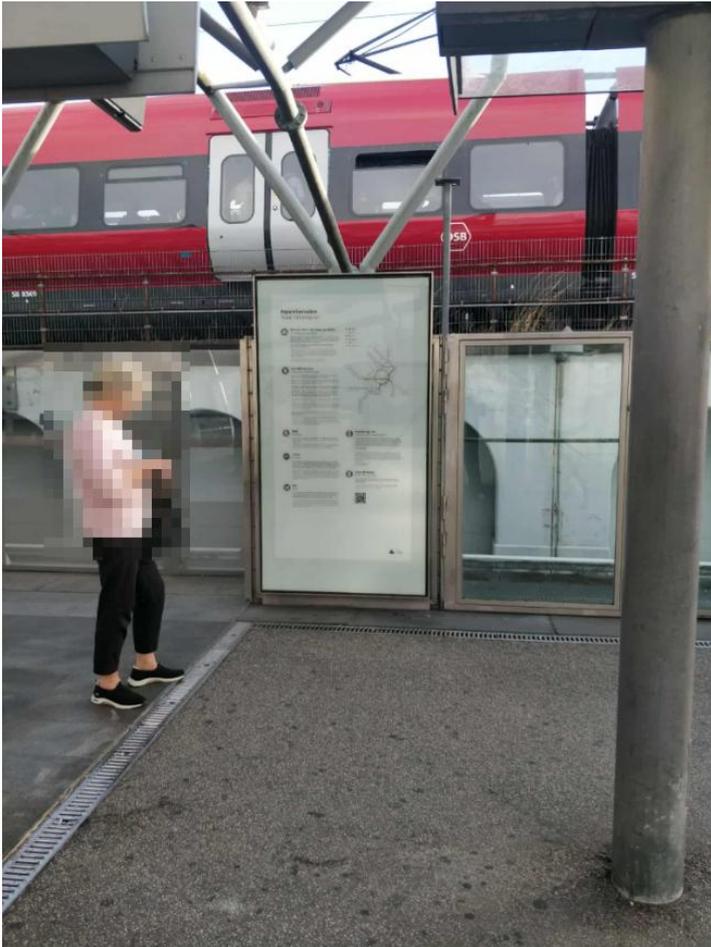
The complete Joint National Travel Rules can be seen [here](#).

At the Vanløse station where the complainant states to have travelled from, there are on the check in extra stand instructions on how to check in multiple people children, dog, bicycle, etc.  
For documentation purposes, we have obtained pictures from the station in question - these are inserted below.





Furthermore, information – information boards - about traveling rules is to be found at every metro station (at some stations several places) – the pictures below are also taken at Vanløse station:



**Køjsinformation**  
Travel information

**Metroen kører alle dage og nætter**  
The Metro runs 24/7

**Hav billetten klar**  
Have your ticket ready

**Børn**  
Children

**Cykler**  
Bicycles

**Dyr**  
Pets

**Kontakt og info**  
Contact and info

**Scan QR-koden**  
Scan the QR code

**Cykler**  
Bicycles

Du er velkommen til at tage din cykel og større løbehjul med i Metroen, når der er plads, dog ikke på hverdage i myldretiden mellem kl. 7.00-9.00 og 15.30-17.30. Du skal altid have en cykelbillet. Hvis du medbringer cykel og større løbehjul uden cykelbillet eller i myldretiden, vil du ved kontrol få en afgift. Er dit løbehjul klappet sammen, behøver du ikke en cykelbillet.

You are welcome to bring a bicycle or large scooter with you on the Metro when there is room, except on weekdays during the rush-hour between 7am-9am and 3.30pm-5.30pm. You must always have a bicycle ticket. If you bring a bicycle or large scooter during rush-hour, or without a bicycle ticket, you will be charged an inspection fee. Large scooters that are folded do not need a bicycle ticket.

Please note the text above **“You must always have a bicycle ticket. If you bring a bicycle or large scooter during rush-hour, or without a bicycle ticket, you will be charged an inspection fee.”**

In cases where the customer cannot find out how to check in extra (children, dog, bicycle etc.) other kind of valid ticket must be bought, via the ticket vending machine at the station, via the DOT- or DSB-app among others.

Information about rules regarding bicycles can also be found on the [DOT homepage](#), where following are stated under **“Need to bring your bicycle or scooter – in the metro”**:

### In the metro

You are allowed to bring your bicycle or a larger scooter on the metro, except on weekdays between 7am and 9am and between 3:30pm and 5:30pm.

When you have a bicycle or a larger scooter with you on the metro, it must have a bicycle ticket. You can purchase the bicycle ticket, for example, in the [DOT Tickets app](#) or on your travel card by checking in at the extra card reader at the station.

If your metro line is replaced by a train bus, unfortunately, you cannot bring your bicycle with you.

Further information regarding bringing bike on the bus, train and metro – also stated on the DOT webpage – can be seen [here](#).

Among the information the customers are informed, as followed:

#### Bicycle ticket and bicycle space reservation

## Bring your bike on the bus, train, and metro

You can bring your bike for free on S-trains, harbor buses, and many of the Movia buses in Zealand and the islands. If you want to bring your bike in the metro, you can either check it in using your rejsekort or purchase a Bicycle Ticket Metro in the DOT Tickets app. During rush hours, you cannot take your bike in the metro and on Movia's buses. For regional or long-distance trains, your bike must have a Cykelpladsbillet (Bicycle Space Reservation) for a specific departure.

[Buy Bicycle Ticket Metro in DOT Tickets app →](#)

[Buy Bicycle Space Reservation in DSB app →](#)

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.

We must strongly reject the complainant's assumption/allegation that this is a trap set up for new customers and to earn an additional 250 kr.

The rules in the Joint National Travel Regulations apply to all customers – local residents, new arrivals, tourists, etc.

The complainant states that he saw another customer with a bicycle who was not issued a control fee, and that we can check the video surveillance.

However, the video surveillance is not used in connection with the processing of control fee cases - the surveillance is as stated in the [Privacy policy for customers in the metro](#) and inserted as a clip below, solely for the sake of railway safety and crime prevention purposes.

#### Video surveillance

For railway safety and crime prevention purposes, there are video surveillance cameras mounted in trains and on stations. Recordings from these cameras are not viewed unless the police ask for specific footage or if it is necessary to support internal operations regarding railway safety or rulings on insurance cases.

#### Purpose:

To live up to our obligations regarding railway safety and to prevent criminal activities.

#### Basis for processing:

We are subject to an array of legal demands to carry out safety measures in the metro and on the stations. Data is processed in accordance with GDPR article 6.1.c, as the processing of personal data is necessary to meet the demands of our safety obligations.

#### Recipients:

We may share your personal data with:

- The police
- Insurance companies
- Other authorities, for instance the Accident Investigation Board Denmark.

For good reasons, we cannot comment further on the information provided by the complainant, where he writes that he saw a customer with a bicycle, who, according to his statement, should not have been in possession of a valid ticket for the bicycle, but where no inspection fee was issued. However, we are absolutely certain that the customer in question, upon ticketing and failure to present a valid travel document for herself and his bicycle, would have been issued an inspection fee.

Based on the above it is a fact that the complainant did not have a valid ticket or travel document for his bicycle and due to this we find the inspection fee to have been correctly issued and subsequently correctly maintained during case processing at customer service, and based on the above we uphold our claim of paying DKK 250,-."

"Klageren modtog en kontrolafgift den 8. august 2025 kl. 02:42, da han ikke kunne fremvise en gyldig billet eller en gyldigt rejsehjemmel for sin cykel, da han blev mødt af en kontrollør, efter at metroen havde forladt Frederiksberg Station.

Metroens drift – ligesom anden offentlig transport i Hovedstadsområdet (og i resten af Danmark generelt) – er baseret på et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort for hele rejsen samt at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af offentlig transport gælder der regler og retningslinjer, som fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler, der til enhver tid er gældende, og som er tilgængelige online. I tilfælde, hvor der ikke kan fremvises en gyldig rejsehjemmel på forlangende, må det derfor accepteres, at der pålægges en kontrolafgift, som for voksne udgør 750 kr.

Blandt de regler, der fremgår af de Fælles Landsdækkende Rejseregler, og som gælder for al offentlig transport, er følgende:

[—]

De komplette Fælles Landsdækkende Rejseregler kan ses her.

På Vanløse Station, hvor klageren oplyser at have påbegyndt sin rejse, findes der ved standen til “check ind ekstra” instruktioner i, hvordan man checker flere personer, børn, hund, cykel mv. ind. Til dokumentationsformål har vi indhentet billeder fra den pågældende station – disse er indsat nedenfor.

Derudover findes der informationsskilte om rejseregler på alle metrostationer (på nogle stationer flere steder). Billederne nedenfor er ligeledes taget på Vanløse Station.

Bemærk venligst teksten:

“Du skal altid have en cykelbillet. Hvis du medbringer en cykel eller et stort løbehjul i myldretiden eller uden cykelbillet, vil du blive pålagt en kontrolafgift.”

I tilfælde, hvor kunden ikke kan finde ud af, hvordan man checker ekstra ind (børn, hund, cykel mv.), skal der købes en anden form for gyldig billet, f.eks. via billetautomaten på stationen eller via DOT- eller DSB-appen.

Information om reglerne for medbringning af cykel kan også findes på DOT’s hjemmeside, hvor følgende fremgår under “Skal du have cykel eller løbehjul med i metroen”:

Yderligere information om medbringning af cykel i bus, tog og metro – ligeledes angivet på DOT’s hjemmeside – kan ses her. Blandt oplysningerne informeres kunderne om følgende:

Vi har fuld forståelse for, at det er en meget uheldig situation, som klageren har befundet sig i. Da vi imidlertid ønsker at behandle alle vores kunder ens og i overensstemmelse med de Fælles Landsdækkende Rejseregler, tager vi ikke hensyn til, om handlingen er sket i god eller ond tro, om det er første gang kunden modtager en kontrolafgift, eller om kunden er barn, studerende, pensionist, turist mv. – vi lægger udelukkende vægt på, at det er passagerens ansvar – før påstigning – at være i besiddelse af en gyldig billet eller rejsehjemmel.

Vi må på det kraftigste afvise klagerens antagelse/beskyldning om, at dette er en fælde opstillet for nye kunder med henblik på at opkræve yderligere 250 kr. Reglerne i de Fælles Landsdækkende Rejseregler gælder for alle kunder – lokale, nytilkomne, turister mv.

Klageren anfører, at han observerede en anden kunde med cykel, som ikke blev pålagt en kontrolafgift, og at dette kan verificeres via videoovervågning. Videoovervågning anvendes imidlertid ikke i forbindelse med behandlingen af kontrolafgiftssager. Overvågningen anvendes – som anført i Metroens privatlivspolitik for kunder og indsat som uddrag nedenfor – udelukkende af hensyn til jernbanesikkerhed og kriminalitetsforebyggelse.

Af gode grunde kan vi derfor ikke kommentere yderligere på klagerens oplysninger om, at han har set en kunde med cykel, som efter hans opfattelse ikke var i besiddelse af en gyldig billet for cyklen, og som ikke blev pålagt en kontrolafgift. Vi er dog helt sikre på, at den pågældende kunde, såfremt hun ved kontrol ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel for sig selv og sin cykel, ville være blevet pålagt en kontrolafgift.

På baggrund af ovenstående er det en kendsgerning, at klageren ikke var i besiddelse af en gyldig billet eller rejsehjemmel for sin cykel. På den baggrund finder vi, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende korrekt opretholdt under sagsbehandlingen hos kundeservice. På denne baggrund fastholder vi kravet om betaling af 250 kr.”

### **Til dette har klageren anført følgende:**

“I will proceed with the appeal.

Reason:

- The mentioned check-in machine in the metro is Trap.
- The mentioned check-in machine in the metro is misleading.
- The inspector who issued the fee also mentioned that those machines is misleading and avoid to use those machine (You can check my conversation with him).
- The inspector who issued the fee suggested me to use the large check-in machine instead as the machine I used is misleading (You can check my conversation with him).
- I knew I need to check-in for my cycle and I tried to buy it but the misleading check-in machine did not allow me to do that.

My Response Regarding the Comment from Metro:

The metro refused to agree that their machine is not a trap for new user in their response. So, I am going to attach the video where their machine was asking to “touch the card to blue point to check in”

I mentioned in my complaint that if the machine had proper message to “press the (+) button to add additional item/passenger and then touch the blue point” then I would never make the mistake. They put the message incomplete so that new people like me make mistake after going that screen and they can earn 250Kkr more from the new user. So, I attached the video of misleading checking process in the reply mail. Additionally, my information about “The inspector checked her and found that she did not checked in her bicycle. But he did not charge her inspection fee for that. I was Infront of the metro. “was also correct.

“Jeg vil fortsætte med anken.

Begrundelse:

- Den omtalte check-ind-automat i metroen fungerer som en fælde.
- Den omtalte check-ind-automat i metroen er vildledende.
- Kontrolløren, som udstedte kontrolafgiften, oplyste selv, at disse automater er vildledende, og at man bør undgå at bruge dem (dette kan verificeres gennem min samtale med ham).

- Den samme kontrollør anbefalede mig i stedet at benytte den store check-ind-automat, da den automat, jeg anvendte, er vildledende (dette kan ligeledes verificeres gennem min samtale med ham).
- Jeg var fuldt ud klar over, at jeg skulle checke ind for min cykel, og jeg forsøgte aktivt at købe den nødvendige check-ind, men den vildledende check-ind-automat gjorde det ikke muligt for mig at gennemføre en korrekt check-ind.

### Mit svar på Metroens bemærkninger:

Metro afviser i sit svar, at deres check-ind-automat udgør en fælde for nye brugere. Jeg vedlægger derfor en video, hvor det tydeligt fremgår, at automaten beder brugeren om at *"holde kortet hen til det blå punkt for at checke ind"*, efter at man har navigeret til cykel.

Som anført i min oprindelige klage ville jeg aldrig have begået denne fejl, hvis automaten tydeligt havde instrueret brugeren i at *"trykke på (+)-knappen for at tilføje ekstra enhed/passager og derefter holde kortet hen til det blå punkt"*. Den viste instruktion er ufuldstændig og vildledende, hvilket medfører, at nye brugere – som mig – med rimelighed tror, at check-ind er gennemført på dette trin.

Den mangelfulde instruktion fører dermed til fejl, selv om passageren handler i god tro og forsøger at overholde reglerne, og det resulterer i udstedelse af kontrolafgifter. Af denne grund vedlægger jeg videoen af den vildledende check-ind-proces som dokumentation i mit svar.

Derudover var min oplysning om, at *"kontrolløren kontrollerede en anden passager med cykel og konstaterede, at cyklen ikke var checket ind, men ikke udstedte nogen kontrolafgift"*, korrekt. Jeg stod direkte foran kontrolløren i metroen på tidspunktet."

### Til dette har Metro Service svaret:

"We have read the comments from the complainant but must state that it is our opinion that the information on how to do a check in extra is clearly described on the instructions posted on the check in stand (below in English and above in Danish) and it is therefore our belief that the information has been available even though it has not been shown on the display. The display has shown that only 1 adult has been checked in.



Below is a picture of the information placed on the check in stand (above it is written in Danish and below in English - this picture is also included in our answer of September 4<sup>th</sup>, 2025, to the Appeal Board).



The information have been available and as the metro operates on a self-service system and according to the rules that appear in the Joint National Travel Regulations we still find the inspection fee correctly issued and subsequently maintained during the case processing in customer service.

Based on the information in our email of September 4<sup>th</sup>, 2025 and this email we maintain our claim of paying DKK 250.”

“Vi har læst klagerens bemærkninger, men må fastholde, at det er vores opfattelse, at informationen om, hvordan man checker ekstra ind, er klart beskrevet på de instruktioner, der er opslået på check-ind-standeren (nedenfor på engelsk og ovenfor på dansk). Det er derfor vores vurdering, at

informationen har været tilgængelig, selv om den ikke er blevet vist på selve displayet. Displayet har vist, at kun 1 voksen var checket ind.

Nedenfor ses et billede af den information, der er placeret på check-ind-standeren (øverst på dansk og nederst på engelsk). Dette billede er også inkluderet i vores svar af 4. september 2025 til Ankenævnet.

Informationen har således været tilgængelig, og da metroen drives efter et selvbetjeningsprincip og i overensstemmelse med reglerne i de Fælles Landsdækkende Rejseregler, finder vi fortsat, at kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt under sagsbehandlingen hos kundeservice. På baggrund af oplysningerne i vores e-mail af 4. september 2025 samt nærværende e-mail fastholder vi derfor kravet om betaling af 250 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand