

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0350
Klageren:	XX 2750 Ballerup
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde checket ind, men appen checkede ham automatisk ud uden at give ham nogen meddelelse Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren ikke havde slået mobildata til i appen, hvilket gør, at kunden bliver checket ud automatisk, idet der ikke kan beregnes nogen rejse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnsformand, 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 22. august 2025 med Metroen fra Havneholmen st. til Nordhavn st. sammen med to kollegaer.

Ifølge klageren opdagede han, at han ikke havde meget strøm tilbage på sin mobiltelefon og snakkede med sine kollegaer om det, mens han swippede sit check ind i Rejsekort-appen, hvilket kollegaerne så. Derefter slog han mobildata og GPS fra for at spare på strømmen.

Ifølge Metro Service godkender man vilkårene for brug af Rejsekort-appen, når man opretter sig som bruger, inden man kan benytte appen. Klageren godkendte vilkårene den 14. februar 2025. Heri står der blandt andet:

3.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud. Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato, alder og kundetype.

Når du rejser med Rejsekort som app og er checket ind, skal din telefon være tændt og lokationsdata skal være slået til under hele rejsen.

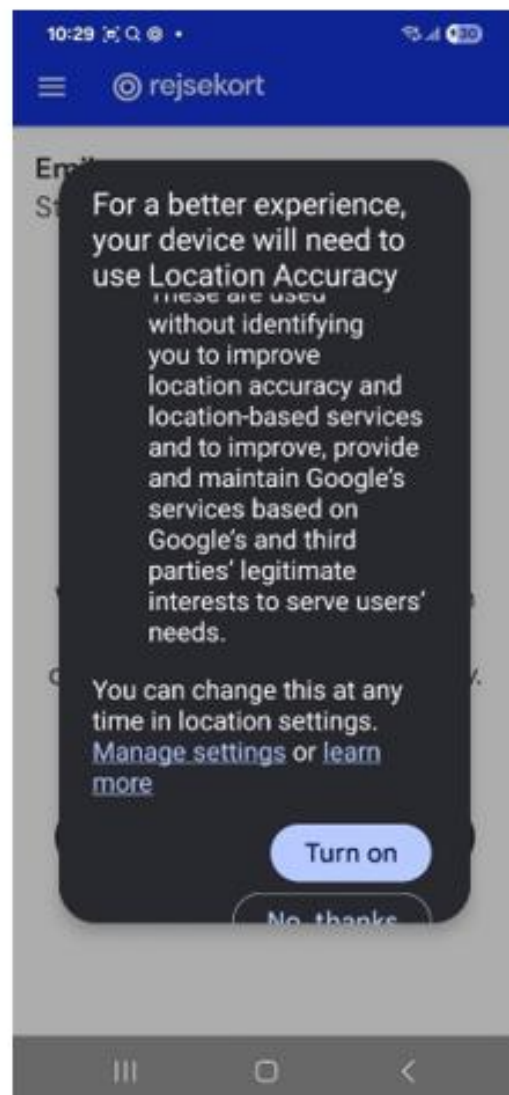
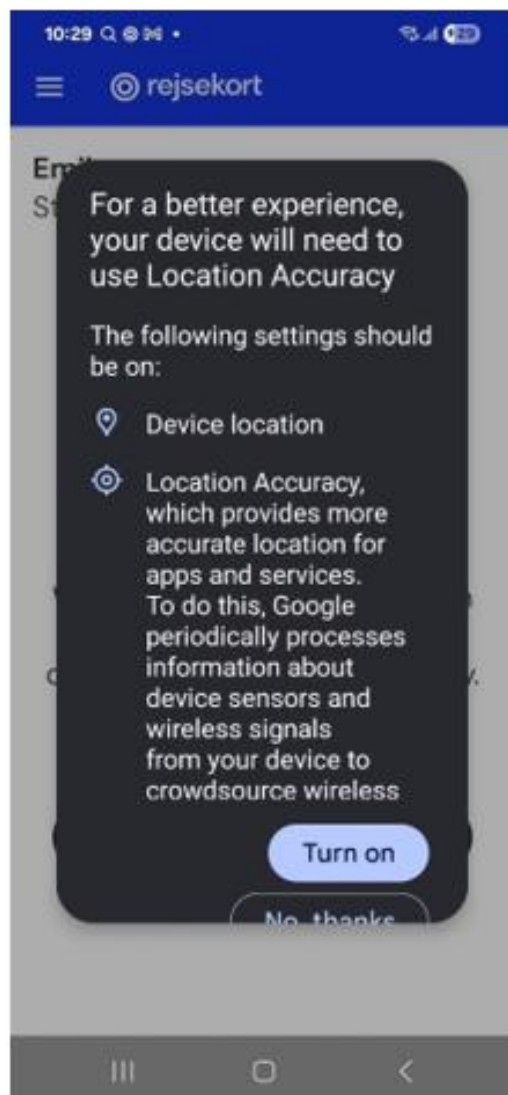
Er din telefon slukket eller løber den tør for strøm, så kan korrekt rute og billetpris ikke beregnes, og ved eventuel billetkontrol vil du derfor ikke kunne vise gyldig billet.

Er din telefon sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at lokationsdataregistreringen beregnes korrekt, mens du er checket ind, da strømbesparende tilstand har indflydelse på din rute og dermed din billetpris.

Det er altid dit eget ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

Da der kom kontrol efter, at Metroen havde forladt Østerport st., hvor klageren skulle forevise sit Rejsekort, så hans telefonskærm således ud:



Han blev derpå pålagt en kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind.

```
<FeeDate>2025-08-22T17:52:00.000000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Østerport</StationFrom>
<StationTo>Nordhavn</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
```

Dette klagede han over til Metro Service og gjorde gældende som gengivet ovenfor.

Hej. Jeg skulle i går fra havneholmen til nordhavn sammen med 2 kollegaer. Jeg så at jeg ikke havde meget strøm tilbage på min mobil og snakkede derfor med mine kollegaer om det mens jeg tjekkede ind, hvilket de så. Derefter slog jeg mobildata og gps fra for at spare på strømmen. Da vi var næsten fremme kom en kontrollør på toget og jeg slog det til igen for at få adgang til min billet. Men mit check ind var væk! Mens kontrolløren var der prøvede jeg at tjekke mig ind for at se om appen ville "opdage" at jeg allerede var tjekket ind, men desværre ikke. Som det kan ses på min konto har jeg i løbet af dagen haft flere ture og har betalt dem alle. Jeg handlede i god tro og forstår ikke hvordan det kunne ske. Derfor håber jeg at i kan tilbagekalde afgiften. Venlig hilsen [redacted]

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med begrundelsen, at appen havde checket klageren ud automatisk, fordi han havde slået lokationsdata fra, hvilket han ikke måtte i henhold til vilkårene for brug af Rejsekort på app:

"

Hvis du har slog data og/eller GPS fra efter at have gennemført check-ind, er du formegentlig blevet checket ud automatisk kort efter.

Når der checkes ind og ud igen indenfor få sekunder, betragter appen dette som et fejlkøb, og udregner derfor rejsen til 0,00 kr.

Når du benytter Rejsekort-appen, skal telefonen være tændt, og lokationsdata skal være slået til, under hele rejsen. Dette fremgår af [vilkårene for Rejsekort som app](#). Se afsnit 3.2 'Forudsætninger for køb af elektroniske billetter' og 3.3 'Gyldighed'.

For yderligere omkring selve Rejsekort-appen, må jeg henvise til [Rejsekorts kundecenter](#).

Ifølge [de Fælles rejseregler \(dinoffentligetransport.dk\)](#) er en billet kun gyldig hvis den er bestilt og endeligt modtaget før påstigning. Et check-ind eller en aktivering foretaget efter påstigning, vil således ikke være gyldigt til den pågældende rejse.

Jeg er helt med på, at det er frustrerende at skulle modtage en kontrolafgift, når man har rejst med gode intentioner, men som trafiksekskab er vi nødt til at forvalte de landsdækkende rejseregler ens for alle passagerer. Det er derfor desværre ikke muligt at gøre undtagelser på baggrund af menneskelige fejl, personlige omstændigheder, købs- eller rejsehistorik.

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre sig gyldigt kort eller billet til hele rejsen.

"

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at beskeden til kunden er, at man får en bedre oplevelse ved at slå data til, men det er ikke formuleret som pligt.

Hertil har Metro Service oplyst, at beskeden på klagerens telefonskærm kom fra selve telefonens styresystem om, at når man har slået fx placeringstjenesten fra, vil der være apps o.a., som ikke fungerer. Der er ikke tale om en besked fra Rejsekort-appen, som klageren gør gældende.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge Vilkår for Rejsekort som app gyldig fra den 11. juni 2025 skal Rejsekort på app checkes ind ved rejsens begyndelse inden påstigning på transportmidlet, og det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind under hele rejsen.

Vilkårene præciserer under pkt. 3.2. ni forudsætninger for at kunne benytte Rejsekort på app. Således anføres det under punkt 8), at placeringstjeneste eller lokalitetstjeneste (høj nøjagtighed) som minimum skal være aktiveret på telefonen på hele rejsen. For Android - som klagerens telefon - kun "Ved brug af app".

Klageren slog lokationsdata fra straks efter, at han havde swipet sit check ind, hvilket indebar, at appen ikke kunne registrere hans rejse eller beregne nogen pris.

På det tidspunkt, hvor klageren swipede sit check ind, havde appen forbindelse til internettet, hvilket forklarer, at klageren og hans kollegaer så, at appen registrerede klagerens check ind. Imidlertid mistede telefonen og appen forbindelsen til internettet, da klageren slog mobildata fra, hvilket også må være baggrunden for, at appen ikke kan give kunden nogen notifikation om, at rejsen afbrydes med et automatisk check ud.

Der er ingen forbindelse til kundens Rejsekort-app, fordi den kræver internet for at virke.

Når kunden ikke er checket ind på tidspunktet for kontrollen, udstedes der en kontrolafgift.

Kontrolafgiften til klageren for manglende check ind på kontroltidspunktet blev dermed pålagt med rette. Klageren er ikke opkrævet nogen pris for denne rejse.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at betale for sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på et Rejsekort, uanset at dette ikke kan vises på telefonen eller i loggen.

Klageren gør gældende, at han tidligere har oplevet, at selv hvis telefonen har genstartet under en rejse grundet en opdatering, er rejsen blevet udregnet korrekt.

Ankenævnet bemærker hertil, at en genstart af en telefon grundet en opdatering ikke kan sidestilles med, at telefonens forbindelse til internettet afbrydes.

Ankenævnet har ikke den nødvendige og krævede digitale indsigt for at bedømme, om Rejsekort selv kan ændre teksten "For a better experience" og "You can change this at any time in the location settings", der popper op, når lokationsdata slås fra, som klageren har vist ved de indsendte skærbilleder. Men hvis det er tilfældet, vil det være en relevant forbedring, hvis teksten stemmer helt overens med kravene for brug af appen.

For så vidt angår Rejsekort-systemets opkrævning af beløbet for check ind- og ud på Nordhavn st., som klageren foretog efter kontrolafgiftens udstedelse for at teste systemet, anbefales klageren at rette henvendelse til Rejsekort Kundecenter med henblik på at søge at få beløbet refundet.

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 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.«

I de Fælles landsdækkende rejseregler og i Vilkår for Rejsekort som app gyldig fra 11. juni 2025, 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.

Og pkt. 3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter

For at købe elektroniske billetter i Rejsekort som app skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Du skal have downloadet og installeret appen på en mobiltelefon og have gennemført oprettelsen af en profil samt være logget ind på appen
- 2) De anførte brugeroplysninger skal altid være korrekte
- 3) Din profil er personlig og kan derfor kun være tilknyttet et telefonnummer og en kunde
- 4) Du skal have tilføjet et gyldigt betalingsmiddel
- 5) Din telefon skal bruge en officiel version af Android (Google) eller iOS (Apple), det vil sige uden at styresystemet er blevet teknisk ændret eller låst op ("rooted" eller "jailbroken"). Du kan se, hvilken styresystemversion, der kræves for at bruge appen, i App Store (på iPhone), Google Play (på Android) eller på www.rejsekort.dk
- 6) Din telefon skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan sendes og modtages via et mobiltelefonnetværk
- 7) Din telefon skal være tændt under hele din rejse
- 8) Placeringstjeneste eller lokalitetstjeneste (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din telefon på hele din rejse. For iOS telefoner er det et krav, at tilladelse til lokalitet angives som "Tillad altid", for Android telefoner kun "Ved brug af app"
- 9) Du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din telefon. For brugere under 18 år gælder der særlige krav for oprettelse og betaling. Der henvises til punkt 3.4 og 3.6 nedenfor.

Til lokalitetsanvisning bruger Rejsekort som app de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software.

Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet under hele rejsen, samt at der ikke er noget, som hindrer de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software i at fungere korrekt.

Check ind og check ud kan kun udføres, når der er en dataforbindelse.

Hvis en betaling ikke kan gennemføres, f.eks. fordi det tilknyttede betalingsmiddel er blevet spærret, vil du efterfølgende ikke kunne checke ind igen, før den manglende betaling er betalt, og der er registreret et gyldigt betalingsmiddel i appen.

3.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejsekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud, og du kan ikke fortryde et check ud.

Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato, alder og kundetype.

Når du rejser med Rejsekort som app og er checket ind, skal din telefon være tændt og lokationsdata skal være slået til under hele rejsen.

Er din telefon slukket eller løber den tør for strøm, så kan korrekt rute og billetpris ikke beregnes, og ved eventuel billetkontrol vil du derfor ikke kunne vise gyldig billet.

Er din telefon sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejsekort som app.

Rejsekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at lokationsdataregistreringen beregnes korrekt, mens du er checket ind, da strømbesparende tilstand kan have indflydelse på din rute og dermed din billetpris.

Det er altid dit eget ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Klage over bøde vedrørende automatisk udtjekning.

Jeg skriver for at klage over den bøde, jeg har modtaget i forbindelse med en rejse, hvor jeg uforvarende blev tjekket ud automatisk af appen. Det har gjort mig meget ked af det, da jeg altid sørger for at betale for mine billetter, hvilket også fremgår af min historik.

Min intention var hele tiden at have en gyldig billet, som jeg kunne fremvise ved kontrol. Jeg åbnede havde gjort hvad jeg kunne, og havde ikke på noget tidspunkt til hensigt at rejse uden gyldig billet. At appen automatisk tjekker mig ud uden min viden eller samtykke, mener jeg er en teknisk fejl, som ikke bør komme mig til skade. Og appen har heller ikke givet mig besked om at den automatisk har tjekket mig ud og annulleret min billet.

Jeg håber derfor, at I vil genoverveje afgørelsen og tage højde for den gode betalingshistorik, min intention om at rejse korrekt, og den tekniske årsag til den manglende registrering.

Ønsker at opnå: Jeg vil gerne have at appen bliver opdateret til at give en bedre bruger oplevelse, så andre ikke kommer i samme situation. Samt at min bøde bliver annulleret.”

Indklagede anfører følgende:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen i metroen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er på Din Offentlige Transport - [Faelles-landsdaek-kende-rejseregler.ashx](#) og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klageren billetteret den 22. august 2025 kl. 17:52 efter metroen havde forladt Østerport station i retning mod Nordhavn station. I kontrolsituationen kunne klageren ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt en kontrolafgift efter gældende regler.

I sin henvendelse til Metro skriver klageren blandt andet:

Hej. Jeg skulle i går fra havneholmen til nordhavn sammen med 2 kollegaer. Jeg så at jeg ikke havde meget strøm tilbage på min mobil og snakkede derfor med mine kollegaer om det mens jeg tjekkede ind, hvilket de så. Derefter slog jeg mobildata og gps fra for at spare på strømmen.

Når man opretter sig som bruger i Rejsekortappen skal man godkende vilkårene for brug af appen inden man kan benytte den.

Klageren godkendte vilkårene den 14. februar 2025:

Sidst set	28.08.2025, 22.19 – Rejsekort 1.4.2 (android 15)
Vilkår accepteret den	14.02.2025 – (version 2024-07-10)
Privatlivspolitik accepteret den	14.02.2025 – (version 2024-07-10)
Status	Aktiv
Betalingsmiddel	Personal: MobilePay
Login Methods	ki il@gmail.com

Allerøverst i vilkårene står der følgende:

Vilkår for Rejsekort som app

Rejsekort som app er en mobilapplikation (herefter benævnt "app" eller "appen") udviklet af Rejsekort & Rejseplan A/S til Android og iOS-smartphones (herefter benævnt "mobile enheder"). Rejsekort som app kan downloades gratis fra downloadplatformene Google Play og App Store.

Rejsekort som app udbydes og ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S, Automatikvej 1, 1., 2860 Søborg, CVR 27332072.

Når du bruger Rejsekort som app, accepterer du nedenstående vilkår. Vi anbefaler derfor, at du læser vilkårene grundigt, inden du tager appen i brug.

Og følgende er dermed en del af de vilkår klageren har accepteret:

2. Rejseregler

Når du bruger Rejekort som app, gælder både vilkårene her på siden og de Fælles landsdækkende rejseregler. I de Fælles landsdækkende rejseregler finder du informationer om gennemgående billetter (billetter købt i ét køb til en sammenhængende rejse med tog, letbane, lokalbanetog og metro), rejsetidsgaranti eller rejsegaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. [Læs mere om de Fælles landsdækkende rejseregler her.](#)

3.2. Forudsætninger for køb af elektroniske billetter

For at købe elektroniske billetter i Rejekort som app skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Du skal have downloadet og installeret appen på en mobiltelefon og have gennemført oprettelsen af en profil samt være logget ind på telefonen
- 2) Du skal have tilføjet et gyldigt betalingsmiddel
- 3) Den telefon, som du bruger, skal have et "ikke-rootet" operativsystem af typen Android (Google) eller iOS (Apple) uden "jailbreak". Den minimumsversion af operativsystemet, der kræves for at køre appen, fremgår i App Store (på iPhone), Google Play (på Android). Denne information fremgår tillige på www.rejekort.dk
- 4) Din telefon skal have et aktiveret, operationelt simkort, der sikrer, at mobildata kan modtages via et mobiltelefonnetværk
- 5) Din telefon skal være tændt under hele din rejse
- 6) Placeringstjeneste eller lokalitetstjeneste (høj nøjagtighed) skal som minimum være aktiveret på din telefon på hele din rejse. For iOS telefoner er det et krav, at tilladelse til lokalitet angives som "Tillad altid", for Android telefoner kun "Ved brug af app"
- 7) Du skal have aktiveret appens adgang til de bevægelsessensorer, der er indbygget i din telefon

Til lokalitetsanvisning bruger Rejekort som app de indbyggede sensorer i din telefon og den installerede software. Du er selv ansvarlig for at sikre, at din telefon har tilstrækkelig strøm på batteriet

3.3. Gyldighed

Gyldighedsperioden for billetter købt i Rejekort som app starter fra tidspunktet for check ind og slutter ved tidspunktet for check ud. Det er ikke muligt at forlænge gyldighedsperioden, efter du er checket ud.

Elektroniske billetter indeholder oplysninger om afrejsestationen/afrejsestoppestedet, billetternes gyldighed (dato og klokkeslæt for check ind), klokkeslæt for den aktuelle tid på din mobile enhed, oplysninger om dig i form af navn, fødselsdato, alder og kundetype.

Når du rejser med Rejekort som app og er checket ind, skal din telefon være tændt **og lokationsdata skal være slået til under hele rejsen.** Er din telefon slukket eller løber den tør for strøm, så kan korrekt rute og billetpris ikke beregnes, og ved eventuel billetkontrol vil du derfor ikke kunne vise gyldig billet.

Er din telefon sat på flytilstand, kan du risikere at blive automatisk tjekket ud. Undlad derfor at vælge flytilstand, når du rejser på Rejekort som app.

Rejekort & Rejseplan A/S anbefaler, at strømbesparende tilstand skal være slået fra. Det vil sikre, at lokationsdataregistreringen beregnes korrekt, mens du er checket ind, da strømbesparende tilstand har indflydelse på din rute og dermed din billetpris.

Det er altid dit eget ansvar, at du kan fremvise en gyldig billet ved billetkontrol.

På Rejekorts hjemmeside kan man også læse en vejledning om hvordan man skal bruge Rejekort som app [Kom godt i gang | rejsekort.dk](http://komgodtiengang.rejekort.dk)

Fra vejledningen er nedenstående udklip hentet:

Hvilke tilladelser skal appen have for at fungere?

Placering:

Rejsekort som app skal have adgang til dine lokalitetsdata for at kunne registrere din rejse korrekt.

Vi registrerer din lokation sådan her: Når du åbner Rejsekort som app, imens du rejser og indtil kort efter du er checket ud. På den måde kan vi være sikre på, at vi beregner prisen for rejsen korrekt, og at du er checket ud ved rejsens slutning. Du kan læse mere om deling af lokalitetsdata under spørgsmålet "Hvorfor skal jeg dele min lokation?" [Min konto og mine data | rejsekort.dk](#)

Når du opretter din profil i Rejsekort som app, skal du under Placering vælge "Tillad mens appen bruges" eller 'Ved brug'.

Husk: Slår du lokalitetsdata fra under din rejse, er din billet ikke længere gyldig, og det kan resultere i en kontrolafgift.

Bevægelse:

Ved brug af bevægelsesdata kan appen se om du er i bevægelse, er gående, er på vej væk fra et transportmiddel og den kan skelne mellem transportmidler. Med bevægelsesdata slået til, kan appen mere nøjagtigt beregne den rigtige rejse og dermed pris for rejsen.

Bevægelsesdata er en også forudsætning for at bruge funktionen 'Smart check ud', som hjælper dig, hvis du indimellem glemmer at swipecheck ud.

Har du en iPhone, skal du tillade brug af din bevægelses- og fitnessaktivitet.

Har du en Android-telefon, skal du tillade Fysisk aktivitet.

Notifikationer:

Vælg "Slået til", hvis du vil aktivere alle fordele i appen. Med notifikationer kan appen sende dig påmindelser om check ud samt en prisoversigt over din rejse.

Opdatering af app i baggrunden:

Indstil til "Slået til", så Rejsekort som app kan fortsætte med at spore din placering, hvis din telefon genstartes.

Mobildata:

Indstil til "Slået til", så din mobiltelefon kan kommunikere med Rejsekort som app under rejsen for at garantere en gyldig billet.

WIFI og Bluetooth:

Vi anbefaler, at du aktiverer disse for at forbedre nøjagtigheden af dine positionsdata.

Og i de førnævnte Fælles Landsdækkende Rejseregler står der således:

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale. Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på RejseBillet app, DSB app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 5 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

og

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Klageren giver udtryk for at appen er mangelfuld og må have en teknisk fejl fordi appen checkede ham ud.

Men der er ikke tale om en fejl i appen. Hvis klageren har swipet ind på Havneholmen hvor han startede sin rejse og umiddelbart derefter slog såvel gps som mobildata fra, som er præcist dét appen skal bruge for at forsyne brugeren med en rejsehjemmel, så er der alene tale om en brugerfejl. Appen skal kunne hente oplysninger for at kunne udstede og beregne en billet. Når man swiper ind, og derefter enten swiper ud igen eller – som i denne sag – slukker for de nødvendige teknologier, så foretager man en 'nul-rejse', altså en rejse som ikke finder sted og som man heller ikke betaler for. Funktionen 'nul-rejse' bruges fx i de tilfælde hvor en passager fortryder sin indcheckning, så det undgås at betale for en billet som man alligevel ikke får brugt.

Fra Rejsekort som Apps back office har vi modtaget en oversigt over klagerens rejser med appen den pågældende dag. Af oversigten fremgår det, at klageren afsluttede en rejse på Dybbølsbro station kl. 09:18. Næste aktivitet er da klageren, efter at have modtaget afgiften, swiper ind på Nordhavn station, som ifølge hans henvendelse var målet for rejsen.

Der er således ingen indcheckning i appen da klageren starter sin rejse på Havneholmen.

23.08.2025	DK-rejsekort	00.49 00.53	Nørreport St. København H	Personal	17,60 kr.
22.08.2025	DK-rejsekort	20.36 20.44	Nordhavn St. (Metro) Kongens Nytorv St. (Metro)	Personal	19,00 kr.
22.08.2025	DK-rejsekort	17.53 17.55	Nordhavn St. Nordhavn St. (Metro)	Personal	23,75 kr.
22.08.2025	DK-rejsekort	08.52 09.18	Ballerup St. Dybbølsbro St.	Personal	36,00 kr.
15.08.2025	DK-rejsekort	22.04 22.37	Nørreport St. Ballerup St.	Personal	28,80 kr.

I sine henvendelser til såvel Metro som ankenævnet gør klageren gældende, at han handlede i god tro og at han altid betaler for sine billetter.

Det er naturligvis en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men når vi sagsbehandler klager over kontrolafgifter, forholder vi os alene til fakta, altså hvorvidt der ved kontrol kunne fremvises gyldig rejse-hjemmel eller ej. Vi forholder os således ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro, om klageren eventuelt måtte kunne præsentere en regelmæssig rejsehistorik, om der måtte være tale om en pensionist, ung, barn, turist eller andet, eller om der måtte være udefrakommende forhold der gør, at klageren ikke kunne fremvise gyldig billet eller kort. Vi forholder os alene til, at det altid - jf. de fælles lands-dækkende rejseregler - er klagerens/brugerens ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til hele den fore-stående rejse.

Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgiften for korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt og vi opret-holder derfor vort krav på 750 kr. og henleder afslutningsvis til at ankenævnet på forsiden af deres hjem-meside gør opmærksom på:

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.](#)

Hertil har klageren gjort gældende:

"Jeg vil gerne fortsætte min klage og skriver her mine kommentarer til deres svar. Mest af alt i håb om at der kan komme belysning på en brugeroplevelse der kunne have været undgået med små ændringer i app'en.

Indledning

Da jeg er den lille mand imod et stort firma, beskyttet af klausuler og paragraffer der basalt set beskytter dem imod enhver form for brugerfejl, ser jeg ikke meget håb om at kunne vinde denne sag. Men jeg vil alligevel prøve at belyse mit synspunkt i håb om forbedringer i organisationen og appen.

Hændelsesforløb

Der henvises til min udtjekning på dybbølsbro om morgenen. Jeg er ikke sikker på, hvordan det har relevans. Jeg tog toget om morgenen, steg af på Dybbølsbro og gik herfra til mit arbejde på Islands Brygge på den anden side af vandet. Min rute går forbi fisketorvet, og over gangbroen for at komme over på den anden side. Efter arbejdstid, gik vi til Havneholmen og tog metroen derfra til Nordhavn.

Problemer med appen

En forklaring af indtjekningen på Nordhavn, som kort bliver nævnt i deres svar. Da kontrolløren kom og jeg åbnede appen, kunne jeg nu se at jeg ikke længere var tjekket ind. Vi var nået til min endestation og jeg prøvede da, med kontrolløren til stede, at tjekke mig ind igen for at se om app'en ville "opdage" at en rejse allerede var igen. Desværre skete det ikke. Og da jeg så tjekkede ud igen er jeg blevet trukket for at rejse fra nordhavn st til nordhavn st:

22.08.2025

DK-rejsekort

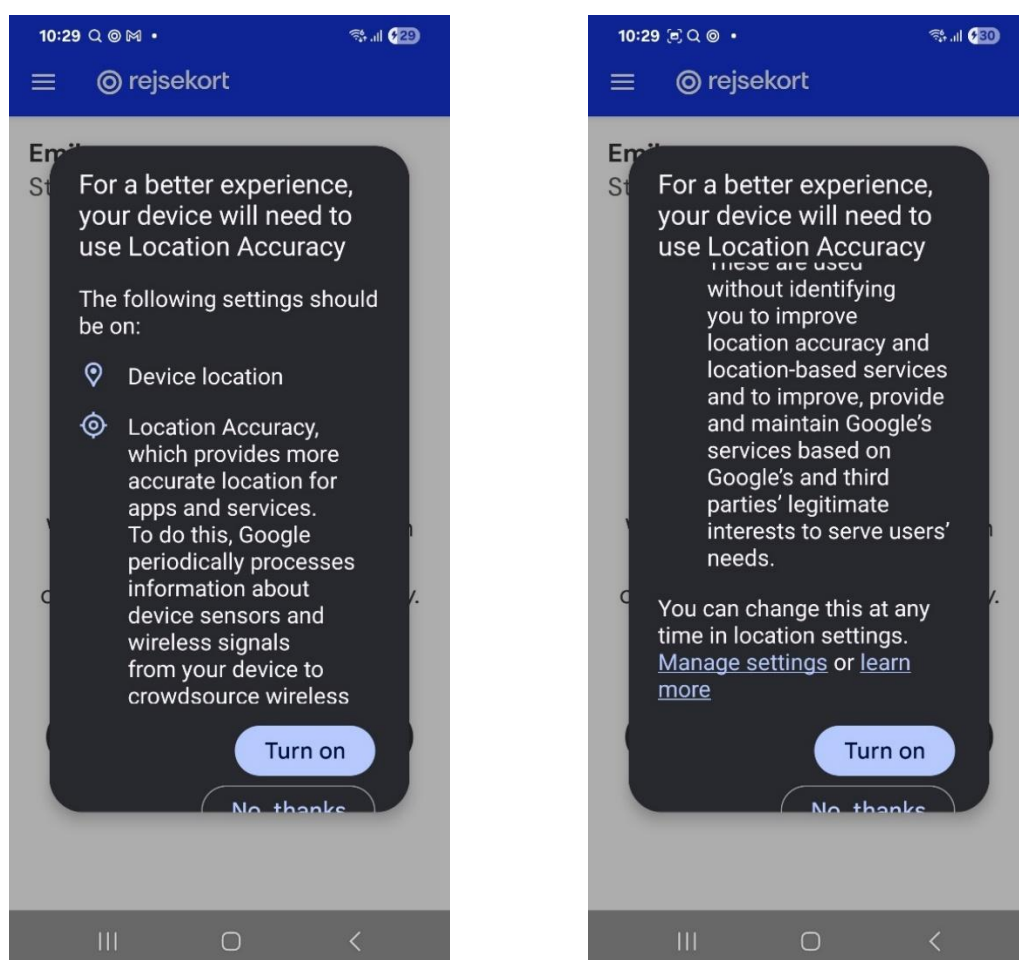
17.53 Nordhavn St.
17.55 Nordhavn St. (Metro)

Dvs at jeg nu både har betalt for rejsen samt at skulle betale for en bøde fra samme rejse. Ikke engang noget om at jeg kan få refusion for denne rejse (som burde være en nul-rejse).

Brugerens ansvar og appens begrænsninger

Der skrives, at brugeren skal sikre sig gyldig billet inden rejse. Dette ville jeg mene at jeg havde sikret mig. Jeg havde swipet ind og jeg kan fremlægge vidneudsagn fra to personer, der var til stede ved indtjekningen om nødvendigt. Appen viste at dette var sket. Og jeg gik dernæst ned under jorden til metrostationen. Som tidligere nævnt slog jeg services fra da jeg netop ville være sikker på at kunne fremvise billet hvis en kontrollør skulle komme. Dette gjorde jeg for at spare på strømmen, da jeg ville være sikker på at jeg havde nok. Jeg kunne måske have haft nok strøm, men ville ikke tage chancen.

Når jeg åbnede appen får jeg denne besked:



Her vil jeg gerne fremhæve at den skriver: "For a better experience" og "You can change this at any time in the location settings".

Altså ikke at det er et krav at den er tændt hele tiden, men nærmere tværtimod: At det er ok at fjerne den på et hvilket som helst givet tidspunkt. Jeg regnede med at den bare kunne udregne rejsen når jeg tjekkede ud igen med tjenesterne igen slået til. Jeg har også tidligere haft præcis denne oplevelse. Selv hvis telefonen har genstartet pga opdatering under rejsen, har den sagtens kunne finde ud af at regne min rejse ud.

Automatisk udtjekning og forslag til forbedringer

Når man tager kontrollen fra brugeren (ved at tjekke brugeren ud automatisk), og ydermere ikke informere brugeren herom når dette sker. Så står brugeren i en virkelig svær situation for at kunne håndtere sin billets gyldighed.

Mit forslag til app-forbedring og brugervenlighed ligger hermed i at slå dette automatiseret udtjekning fra som minimum. Giv brugeren kontrollen tilbage, som selv kan tjekke ud hvis de fortryder en rejse. Menes det at denne "service" (at tjekke en bruger ud automatisk) er for at give en bedre brugeroplevelse og fastholder funktionaliteten, foreslår jeg at man i det mindste giver brugeren besked i form af notifikation, så brugeren kan handle på det i stedet for at blive efterladt uvidende.

Uklarhed i appens regler

Der henvises til mange punkter om, hvad man ikke må. Disse fremgår ikke tydeligt af appens design. Nogle krav er desuden problematiske:

- Strømbesparelse aktiveres automatisk på mange telefoner ved lavt batteriniveau.
- Lokaliseringstjenester mister funktion under jorden, fx i metroen.
- Appen kan lukke eller deaktiveres hvis skærmen har været slukket for længe.

Jeg føler mig derfor ikke tryk ved at bruge appen, når disse forhold kan føre til automatisk udtjekning. Jeg sidder nu og stirrer på min telefon under hver rejse for at sikre, at jeg ikke bliver tjekket ud – og det stresser mig.

Afslutning og personlig refleksion

Det er mig dybt tragisk at man behandler sine loyale kunder med så lidt humanitet og fleksibilitet. Jeg har været fast kunde i 30 år og savner en mere fleksibel og kundevenlig tilgang."

Metro Service har kommenteret:

" For nemheds skyld har vi skrevet vores svar i klagerens tekst med blå og indrykning.

Vi beklager at klageren føler sig stresset og utryk ved at benytte Rejsekort som App. At klageren fik en afgift den 22. august skyldes dog ikke, at appen fejlede, men at klageren slog de nødvendige teknologier fra for at appen kunne fungere og vi henviser venligt til vores forklaring i sagssvaret af 15. september.

Vi beklager også, at klageren føler sig inhumant behandlet. Imidlertid gælder rejsereglerne for alle uanset om man bruger den offentlige transport på daglig basis eller blot i ny og næ, og vi fastholder derfor vores afgørelse og vores krav.

"Hændelsesforløb

Der henvises til min udtjekning på Dybbølsbro om morgenen. Jeg er ikke sikker på, hvordan det har relevans. Jeg tog toget om morgenen, steg af på Dybbølsbro og gik herfra til mit arbejde på Islands Brygge på den anden side af vandet. Min rute går forbi fisketorvet, og over gangbroen for at komme over på den anden side.

Da klageren i sine henvendelser til både Metro og Ankenævn gør gældende, at han altid betaler for sine rejser er det naturligt, at vi inkluderer den nærmeste del af rejsehistorikken som en del af vores svar – både med et udklip fra rejserne og med understøttende tekst så Ankenævnet har mulighed for at træffe beslutning på et oplyst grundlag.

Efter arbejdstid, gik vi til Havneholmen og tog metroen derfra til Nordhavn.

Problemer med appen

En forklaring af indtjekningen på Nordhavn, som kort bliver nævnt i deres svar. Da kontrolløren kom og jeg åbnede appen, kunne jeg nu se at jeg ikke længere var tjekket ind. Vi var nået til min endestation og jeg prøvede da, med kontrolløren til stede, at tjekke mig ind igen for at se om app'en ville "opdage" at en rejse allerede var igen. Desværre skete det ikke. Og da jeg så tjekkede ud igen er jeg blevet trukket for at rejse fra nordhavn st til nordhavn st:

22.08.2025	DK-rejsekort	17.53 Nordhavn St.
		17.55 Nordhavn St. (Metro)

Dvs at jeg nu både har betalt for rejsen samt at skulle betale for en bøde fra samme rejse. Ikke engang noget om at jeg kan få refusion for denne rejse (som burde være en nul-rejse).

Anskaffelse af rejsehjemmel efter man er blevet pålagt en kontrolafgift kan ikke medføre en annullering af afgiften. Med hensyn til det helt konkrete swipe ind 17:53 og ud 17:55 på Nordhavn anbefaler vi klageren at kontakte Rejsekort & Rejseplan A/S med henblik på en forklaring og eventuel refusion af rejsens pris.

Brugerens ansvar og appens begrænsninger

Der skrives, at brugeren skal sikre sig gyldig billet inden rejse. Dette ville jeg mene at jeg havde sikret mig. Jeg havde swipet ind og jeg kan fremlægge vidneudsagn fra to personer, der var til stede ved indtjekningen om nødvendigt. Appen viste at dette var sket. Og jeg gik dernæst ned under jorden til metrostationen. Som tidligere nævnt slog jeg services fra da jeg netop ville være sikker på at kunne fremvise billet hvis en kontrollør skulle komme. Dette gjorde jeg for at spare på strømmen, da jeg ville være sikker på at jeg havde nok. Jeg kunne måske have haft nok strøm, men ville ikke tage chancen.

Når jeg åbnede appen får jeg denne besked:

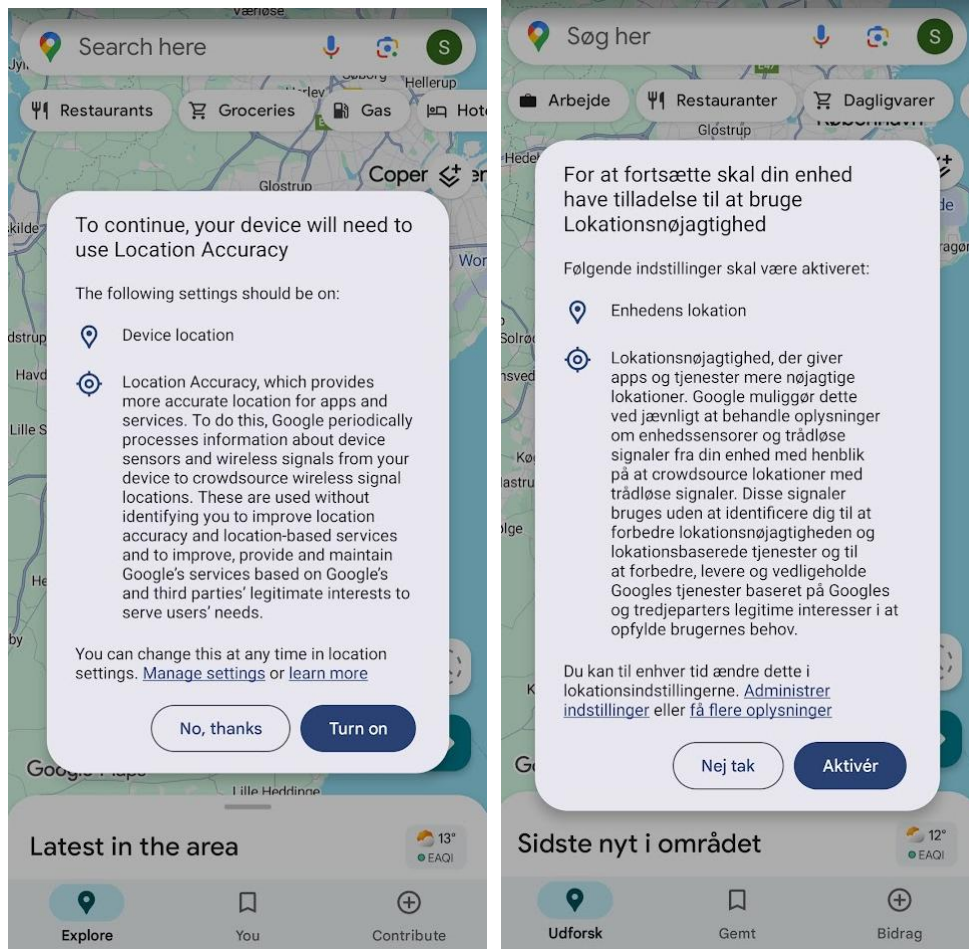
[udeladt. Da er gengivet ovenfor]

Her vil jeg gerne fremhæve at den skriver: "For a better experience" og "You can change this at any time in the location settings".

Altså ikke at det er et krav at den er tændt hele tiden, men nærmere tværtimod: At det er ok at fjerne den på et hvilket som helst givet tidspunkt. Jeg regnede med at den bare kunne udregne rejsen når jeg tjekkede ud igen med tjenesterne igen slået til. Jeg har også tidligere haft præcis denne oplevelse. Selv hvis telefonen har genstartet pga opdatering under rejsen, har den sagtens kunne finde ud af at regne min rejse ud.

Her er der tale om en misforståelse fra klagerens side.

Den besked klageren får på sin skærm er IKKE en besked fra Rejsekort som App. Det er en besked fra selve telefonens styresystem om at når man har slået fx placeringstjenesten fra så vil der være apps o.a. som ikke fungerer. For at illustrere dét har vi selv foretaget det fravalg af placering som klageren gjorde og derefter åbnede Google Maps, som heller ikke fungerer når placering er slået fra og som derfor giver os præcis den samme advarsel – uanset om man har valgt dansk eller engelsk som sprog på sin telefon.



På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand