

## FGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0497 og 25-0500
- Klagerne:** YY og ZZ  
5610 Assens og 5330 Munkebo
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift til dem hver på 750 kr. grundet rejse på DSB Orangebillet i Metroen
- Parternes krav:** Klagerne ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne og gør gældende, at da de ankom til Københavns Lufthavn og skulle videre med tog til Odense, var der indsat togbusser, som klagerne ikke vidste, hvornår afgik. Derfor valgte de at tage Metroen til Hovedbanen for at nå deres tog. Stewarden havde på deres forespørgsel bekræftet, at DSB-billetter var gyldige i Metroen.
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne, da DSB Orangebilletter ikke er gyldige til rejse med Metroen
- 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 22. april 2026 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagernes betaling af kontrolafgifterne på 750 kr.

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

Da klagerne 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Ifølge klagerne var de i alt 4 rejsende, der havde købt billet til at rejse med tog den 8. november 2025 kl. 15:27 fra Københavns Lufthavn til Odense Banegård, men ved ankomst til lufthavnen fremgik det i ankomsthallen, at der var indsat togbusser på strækningen til Københavns Hovedbanegård. De besluttede derfor at rejse med Metroen i stedet, idet personalet ved togbusserne ikke kunne oplyse nærmere om, hvornår der ville afgå en bus mod Københavns Hovedbanegård.

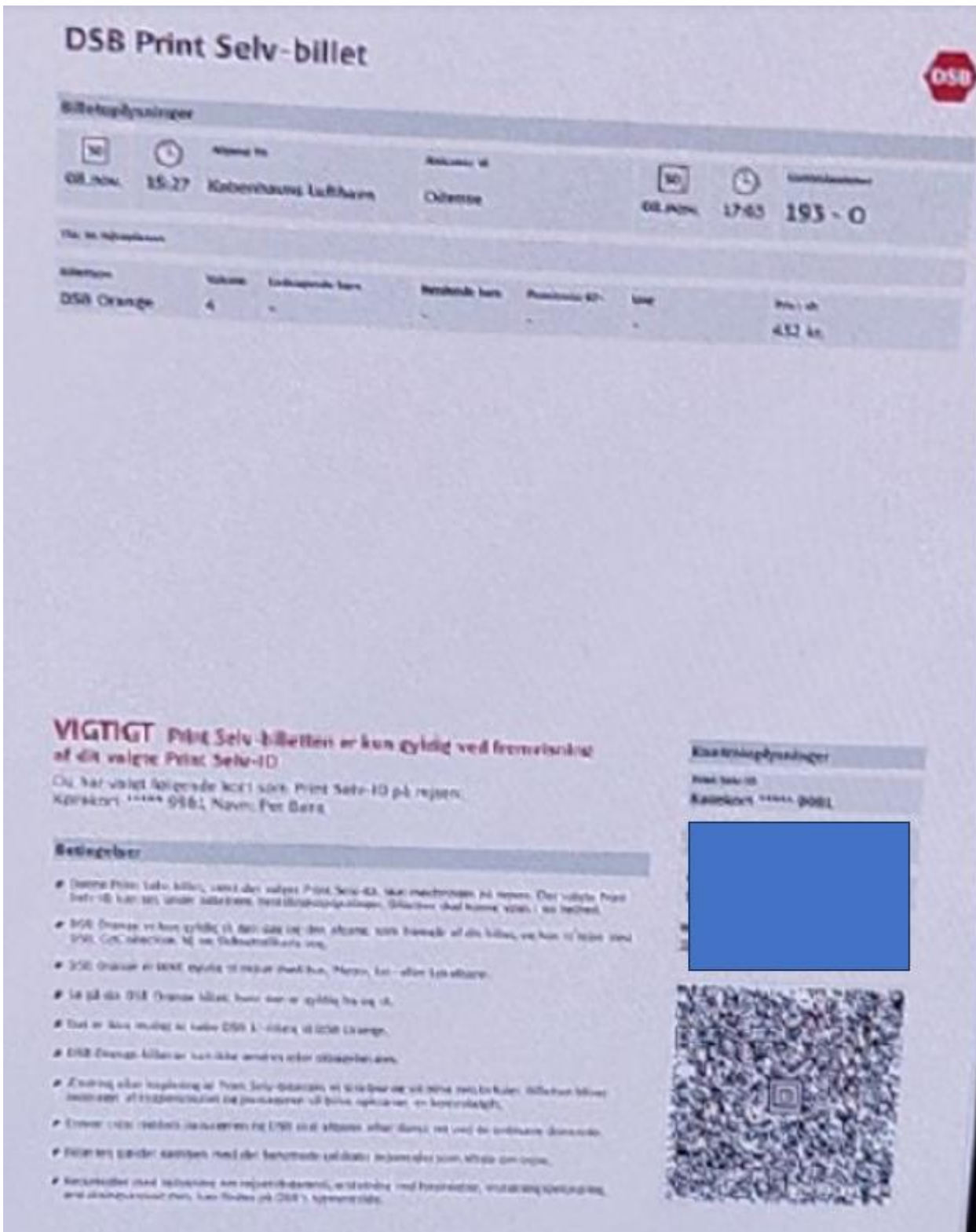
Ved ankomst til metroperronen blev de i tvivl om, hvorvidt deres togbillet var gældende til Metroen, og de gik i gang med at købe billetter via Rejsebillet-appen, men da der kom en steward gående imod dem, spurgte de ham, om DSB-billetter var gældende til Metroen. De talte kort med ham om, at togrejser var aflyst fra Københavns Lufthavn til Københavns Hovedbanegård. Stewarden bekræftede, at DSB-billetter var gyldige, og de steg alle sammen om bord på Metroen.

Her kontrollerede samme steward nu deres billet, og konstaterede, at der var tale om DSB-Orangebilletter, som ikke er gyldige til Metroen. Han oplyste, at da de skulle have fortalt, at der var tale om DSB Orangebilletter. Klagerne tilbød at købe en billet med det samme i Rejsebillet-appen, men stewarden fastholdt kontrolafgifterne. Der blev udstedt kontrolafgifter til to af de fire rejsende.

Ifølge Metro Service var situationen den, at klagerne hverken fremviste den pågældende DSB-billet eller oplyste, at der var tale om en DSB Orangebillet, hvilket stewardens kommentar på kontrolafgiften bekræfter – en kommentar der blev noteret i forbindelse med oprettelse af kontrolafgiften, inden denne blev fremsendt til Metroens server for oprettelse i kundesystemet.

Deres billetterende personale foretager stikprøvekontrol og tjekker om passagerne har korrekt gyldig rejsehjemmel, har de ikke det, er personalet instrueret i at udstede kontrolafgift, uanset hvad årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel måtte være. Er kunden uenig i en udstedt kontrolafgift, må henvendelse rettes til kundeservice, som behandler sådanne sager.

Billetten på telefonen så således ud:



Klagerne blev pålagt en kontrolafgift hver på 750 kr., og stewarden noterede i det interne system:

## Beskrivelse

Kørt på DSB orange billet sagde ikke til. Mig de havde en orange billet

Efterfølgende klagede klagerne over de to kontrolafgifter til Metro Service, hvor de gjorde gældende:

"I forbindelse med afslutningen på en flyrejse den 08. november 2025, skulle vi (4 personer) videre med tog fra Københavns Lufthavn til Odense Banegård, idet vi alle er bosiddende på Fyn. Vi havde forud for rejsen købt billet til togrejsen med afgang kl. 1527 fra Københavns Lufthavn til Odense Banegård.

I ankomsthallen fremgik det, at der var indsat togbusser på strækningen til Københavns Hovedbanegård. Vi besluttede at tage en Metro til Københavns Hovedbanegård, idet DSB's personale ved togbusserne ikke kunne oplyse nærmere omkring togbussernes afgang mod Københavns Hovedbanegård, og der var ikke togbusser mod Københavns Hovedbanegård tilgængelige på tidspunktet.

Der henvises til DSB's hjemmeside og vedhæftede foto, hvoraf det blandt andet fremgik at "Fra lørdag den 8. november kl. 14 frem til 9. november kl. 14 kører vi ikke til og fra CPH Lufthavn" mv., samt "Rejser du til og fra CPH Lufthavn, henviser vi til Metro."

Ved ankomst til Metroen kl. ca. 1510, var vi tvivl om hvorvidt vores tog billet var gældende til Metroen, og var derfor i færd med at købe billetter via rejse app til rejsen til Københavns Hovedbanegård. Vi henvendte os til en Metro ansat, som tilfældigt kom mod os på perronen. Han var iført uniform fra Metroen (samme ansatte som kort efter gav os en kontrolafgift). Vi spurgte ham om DSB billetter var gældende til Metro og talte kort med ham om, at togrejser var aflyst fra Københavns Lufthavn til Københavns Hovedbanegård.

Han oplyste straks at togbilletter var gyldige til Metroen og anviste os toget, som han selv var på vej ind i, som det vi skulle benytte mod Københavns Hovedbanegård. Vi steg herefter ind i toget sammen med ham.

Da toget satte i gang kontrollerede den ansatte passagerens billetter, og jeg fremviste på hans anmodning vores fælles billet til toget. Billetten var en kollektivt indkøbt DSB Orange billet til 4 personer. Den Metro ansatte oplyste nu, at DSB Orange billetter ikke var gyldige til Metroen, og at han derfor ville pålægge os en kontrolafgift.

Vi protesterede til ham over kontrolafgiften, og anførte det urimelige heri, da vi jo netop havde

spurgt ham - bekræftende - om DSB billetter var gyldige, da vi sammen med ham steg ind i toget. Han mente at vores spørgsmål var "forkert", idet vi udelukkende havde spurgt om DSB billetter var gyldige, og ikke havde fortalt at vi havde DSB Orange billetter. Han forklarede, at vi skulle have spurgt ham mere præcist om DSB Orange billetter var gyldige til Metroen. Vi tilbød at købe en billet med det samme, hvilket vi, som nævnt, i øvrigt var i færd med da vi mødte ham. Han afviste, at det kunne løse problematikken og fastholdt at præsentere os for en kontrolafgift.

På hans opfordring til os, foreviste vi legitimation i form af gyldige pas, som han sammen med den DSB Orange billet, som vi havde forevist ham, tog billeder af.

Han udleverede herefter kontrolafgift nr. fee: 01527 [XX] og nr. fee: 01527[YY].

På vores forespørgsel om oplysning om navn, medarbejdersnummer eller lignende, som måtte kunne identificere ham ved en klage, nægtede han at oplyse dette, men henviste til nummeret på kontrolafgiften.

Under hans udfærdigelse af kontrolafgiften forsøgte vi at appellere til den Metro-ansattes heldhedsforståelse for situationen, som han, efter vores opfattelse, i et omfang, havde medvirket til at vi befandt os i, og havde bragt os i en vildfarelse. Han henviste os til at klage over kontrolafgiften, som han gav udtryk, at vi nok fik eftergivet.

Vi stod herefter af ved Kongens Nytorv for at skifte tog mod Københavns Hovedbanegård, og var noget uforstående overfor at vores 2 medrejsende, som den Metro ansatte ikke henvendte sig til, ikke modtog en kontrolafgift.

På Kongens Nytorv købte vi alle 4 en Metro billet til den fortsatte rejse, som vi afsluttede på Københavns Hovedbanegård, hvorfra vi fortsatte vores rejse på DSB Orange billetten til Odense.

Vi anmoder på baggrund af ovenstående om, at kontrolafgifterne eftergives.

--

Ovenstående vedrører klage over de pålagte kontrolafgifter.

Vi ønsker yderligere at klage over den Metro ansattes adfærd og manglende vejledning ved vores henvendelse.

Under den skitserede manglende forståelse fra den Metro-ansattes side gjorde [XX], et forsøg på at opnå forståelse ved at oplyse, at vi begge er ansat i politiet, hvorfor vi på ingen måde havde til hensigt at rejse med Metro uden at betale. I samme moment blev kontrolløren gjort bekendt med, at hans løsning på konflikten virkede optrappende, konfliktsøgende og vildledende.

Dette opfattede den Metro ansatte tilsyneladende som en form for trussel. Han blev tydeligt ophidset og kaldte situationen for magtmisbrug – uden at konkretisere dette yderligere. Han ville, med de oplysninger som han havde modtaget, kontakte en advokat og indlede en klage. Hele optrinet og situationen var efter vores og de to medrejsende helt uden rimelighed eller værdighed fra den Metro ansatte, og vi forventer at hans adfærd vil blive håndteret af Metro selskabet, således at andre kunder ikke udsættes for tilsvarende behandling.”

#### Metro Service fastholdt kontrolafgifterne:

”Allerførst må jeg understrege, at uden en underskrevet fuldmagt, har jeg kun mulighed for at kommentere på den kontrolafgift som udstedes til dig personligt, men hvis din medrejsende også har fået udstedt en kontrolafgift og som er udstedt på samme grundlag og under samme omstændigheder, kan vedkommende forvente en enslydende afgørelse ved evt. indsigelse.

Når det er sagt, er jeg ked af at høre at du havde en dårlig oplevelse i metroen.

Det er sjældent en behagelig oplevelse at skulle modtage en kontrolafgift, og vi gør meget ud af at træne vores stewarder til at håndtere situationen med passende opførsel, tone og forsigtighed.

Vores stewarder er instrueret i at udstede en kontrolafgift til alle som ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, inkl. rejsehjemmel som de konstaterer, er modtaget efter påstigning, uanset årsag og de må ikke operere med advarsler eller lave enkeltvurderinger i forbindelse med billetkontrol, og skal i stedet henvise til kundeservice for yderligere. Det er naturligvis på ingen måde meningen, at kontrolsituationen skal opleves som ubehagelig.

Vi forventer altid at vores stewarder opfører sig eksemplarisk på alle tidspunkter, og hvis du ikke mener at dette var tilfældet her, beklager jeg mange gange.

Af sikkerhedsmæssige hensyn oplyser stewarderne aldrig deres navn, men har mulighed for at opgive et medarbejdersnummer. For en god ordens skyld kan jeg oplyse, at dette nummer altid vil fremgå af sagen, når kontrolafgiften efterfølgende oprettes i systemet. Jeg sender denne del af sagen til videre opfølgning.

Jeg har gennemgået din sag og jeg kan desværre ikke annullere eller nedskrive kontrolafgiften, da den er udstedt korrekt i henhold til de Fælles Landsdækkende Rejseregler for den kollektive trafik: [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/trafik/regler-og-afgifter/faelles-landsdaekkende-rejseregler)

Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, at sikre sig, at kunne

fremvise gyldigt kort eller billet inden påstigning og under billettering. Det er korrekt, at DSB's billetter også er gyldige i metroen, dog med undtagelse af DSB Orange, da dette er et særlig rabatteret produkt, og derfor har visse begrænsninger. Der er et billetsamarbejde DSB, Movia og Metro imellem, og langt størstedelen af alle billetter kan benyttes i alle transportformer i Hovedstadsområdet.

Jeg beklager, hvis I fik det indtryk, at jeres Orange-billetter var gyldige i metroen. Jeg er bange for at der her er tale om en misforståelse.

Dette fremgår af de særlige [vilkår for DSB Orange](#), som oplyses ved køb på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), og ved køb i DSB's app. Ligesom det fremgår af selve billetten.

Hvis man bestiller en Orange-billet, til en rejse hvor metroen indgår, gøres man i købs flowet opmærksom på, at billetten kun er gyldig til en del af rejsen.

Hvis du ikke mener at du er blevet informeret tilstrækkeligt omkring billettens gyldighed, og for yderligere omkring rejser med DSB, må jeg henvise til [DSB's kundeservice](#).

Jeg forstår godt, at det er en ærgerlig situation. Netop derfor vil jeg gerne understrege, at vi er forpligtede til at administrere de landsdækkende rejseregler ensartet for alle passagerer. Det betyder, at vi ikke har mulighed for at tage hensyn til hverken intentioner eller tidligere rejsevaner, når vi vurderer, om en kontrolafgift er korrekt udstedt. Vores vurdering baserer sig udelukkende på, om gyldig rejsehjemmel kunne fremvises på kontroltidspunktet, og vi har ikke mulighed for at gøre undtagelser fra dette.”

## Den 26. november 2025 kommenterede klagerne på Metro Services svar:

”Til gengæld er vi tilfredse med at adfærdsklagen over jeres steward sendes til videre opfølgning. Vi ser frem til at høre videre i den anledning.

I forbindelse med afgiften anfægter vi ikke Orange billetternes begrænsninger og forstår til fulde de forpligtelser i administrerer, men er af den opfattelse at netop denne situation falder uden for gængse rammer.

Vi – vores ven [PP] – var, som anført i klageskrivelsen, netop i færd med at købe billet via en app, da vi traf stewarden, og i stedet spurgte han ham om gyldigheden af den DSB billet, som vi havde. I tillid til hans bekræftende svar om gyldigheden, og invitation til metro toget steg vi ind. Toget var netop ved at afgå fra perronen på det tidspunkt, og vi var i den tro, at vi rejste med gyldig hjemmel.

I vores oprindelige klageskrivelse fik jeg ikke anført, at mens vor ven – [PP] - var i færd med at købe metro-billetter, da vi mødte stewarden, var [YY] samtidigt i færd med at finde sin DSB Orange billet frem på sin telefon, for at undersøge om der var oplysninger på DSB Orange billetten om billettens gyldighed til metro. Da stewarden svarede, som anført, fandt [YY] ikke anledning til at kigge videre efter sin DSB Orange billet på telefonen, idet stewarden som nævnt havde bragt [YY] i den tro at vi rejste med gyldig hjemmel – også med DSB Orange billet.

Billetterne har aldrig været købt med henblik på at skulle rejse med Metroen. Vi var kun havnet i Metroen da vi fulgte anvisningerne i lufthavnen, da DSB's toge var aflyst.

Vores DSB Orange billet var gyldig til én bestemt afgang, som vi forsøgte at nå fra Københavns Hovedbanegård på grund af aflysningen. Dette gjorde at vi i endnu højere grad stolede på stewarden, da vi var af den opfattelse, at toget på Københavns Hovedbanegård kunne være vanskeligt at nå, såfremt vi ikke steg på netop den metro, som holdt på perronen.

Det er derfor vores fortsat vores klare opfattelse, at vi er bragt i en vildfarelse af stewarden, som gav en misvisende oplysning, som vi handlede i tillid til, og derved bragt os i en situation, som vi ikke kunne forudse eller forventes at reagere anderledes på.

Dette på trods af passager ansvar, om at kunne fremvise gyldig billet inden påstigning. Med

baggrund i og tillid til hans svar, blev vi de facto afholdt fra at fortsætte den undersøgelse af vor rejsehjemmel og køb af metro-billetter vi allerede havde iværksat.

Derfor har vi meget svært ved at se, hvor en misforståelse skal være opstået, hvilket er en temmelig subjektiv opfattelse, som er anført i jeres svarskrivelse.

Vi har nu videre læst os frem til at DSB orange billetters gyldighed ofte er et emne i forbindelse med klager. Det tænker vi at stewarden måtte være eller burde have været særligt bevidst om. Derfor undrer jeg mig i dag endnu mere over, at stewarden ikke spurgte efter hvilken type billet vi havde som rejsehjemmel, eller kontrollerede billetten i forbindelse med påstigningen sammen ham, således at vildfarelsen nemt kunne være undgået.

Vi er indforstået med at skulle betale for en billet, men agter ikke at betale kontrolafgift under de beskrevne omstændigheder.

Vi ønsker yderligere oplyst, hvorvidt stewarden er hørt i anledning af klagen til jer? Såfremt dette ikke sket, er det vores opfattelse, at dette bør gøres, da han vil kunne bekræfte hændelsesforløbet, som vi har beskrevet.

Vi anmoder om, at i tager kontakt til de vidner, som vi har nævnt i klagen, og står gerne til rådighed med nærmere oplysninger om deres data.

Vi anmoder om, at der sikres overvågningsoptagelser fra episoden både på perronen i Københavns Lufthavn og fra metro toget under kørslen. Anledningen til dette er vi har en forventning om at sagen kan blive afgjort ved et civilt søgsmål, hvor sådanne optagelser kan være væsentlige for sagens afgørelse i retten. Vi ønsker oplyst om anmodningen er imødekommet, da det er væsentligt for sagens videre forløb."

Metro Service svarede den 2. december 2025:

"Idet vi imidlertid har fået oplyst, at du er gået videre med sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, vil vi ikke kommentere yderligere på sagen, da denne nu behandles i ankenævnsregi."

Senere samme dag skrev klagerne:

"Det er særligt vigtigt for belysningen af sagen, at overvågningsoptagelser fra episoden indhentes af Metro inden disse optagelser eventuelt slettes eller overskrives.

Dette gælder både optagelser på perronen i Københavns Lufthavn og fra metro toget under kørslen.

Anledningen til dette er, som nævnt, at vi har en forventning om at sagen kan blive afgjort ved et civilt søgsmål, hvor sådanne optagelser kan være væsentlige for sagens afgørelse i retten."

Klagerne har under ankenævns sagen oplyst, at der var skrevet følgende på DSB's hjemmeside, om at de henviste til at tage Metroen:

15.57

 5G  64

dsb.dk



Fra fredag aften 7. november til og med søndag 9. november kører vi færre tog mellem Roskilde og Slagelse/Odense. Fra 8. november kl. 14 frem til 9. november kl. 14 frem kører vi ikke tog til og fra CPH Lufthavn.

Ændringerne skyldes sporfornyelse.

### Sådan kører togene

- InterCity og regionaltog mellem CPH Lufthavn og Slagelse/Odense kører ikke mellem Roskilde og Slagelse/Odense.
- Vi kører Togbusser mellem Roskilde og Ringsted. Læs mere [her](#).
- Fra lørdag 8. november kl. 14 frem til 9. november kl. 14 kører vi ikke til og fra CPH Lufthavn. Der kører heller ikke Øresundstog. Skånetrafiken kører Togbusser mellem København H, Ørestad, Tårnby og CPH Lufthavn og videre mod Malmø.
- Rejser du til og fra CPH Lufthavn, henviser vi til Metro.

### Sekretariatets undersøgelser:

Købsflow ved DSB Orangebilletter:

## Dine Billetter

### UDREJSE

Tirsdag 26. nov 2024, 21:41 - 23:29

Fra **CPH Lufthavn**

Til **Nyborg St.**

### DSB Orange billet

1 voksen 78 kr.

[Særlige regler](#)

### Standard plads

1 stk. 30 kr.

**Pris i alt 108 kr.**

**Fortsæt**

## Særlige regler ×

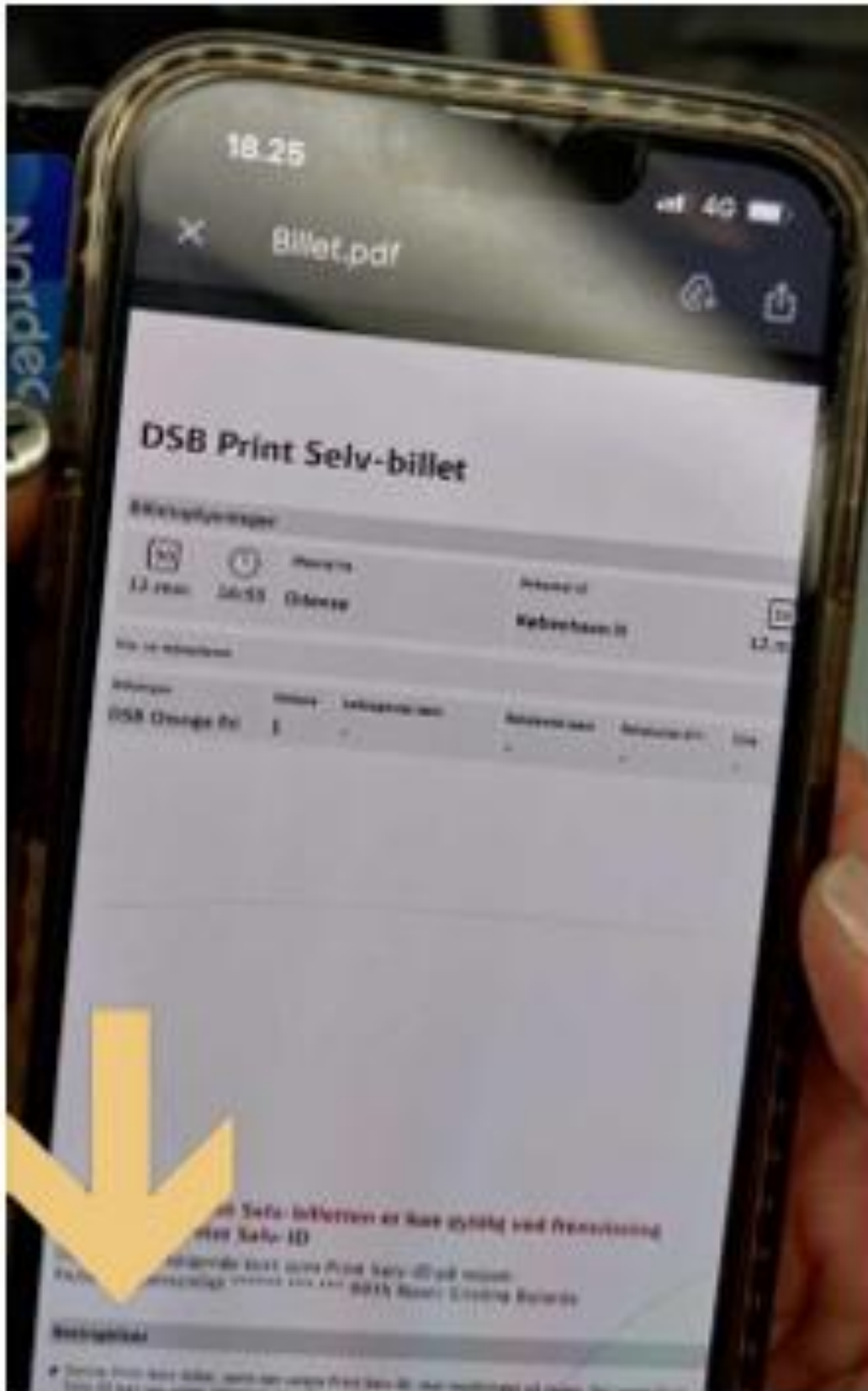
ung eller pensionist kræver dokumentation for kundetypen på rejsen.

- På din Orange-billet skal du rejse fra den station, som fremgår af din billet og med de forbindelser, som fremgår af din rejseplan
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales
- Hvis du køber dine DSB Orange-billetter og Pladsbilletter hver for sig, kan du ændre og tilbagebetale dine Pladsbilletter
- Billetten gælder ikke til bus, metro, lokal- og privatbane samt letbane

Pris i alt 78 kr.

**Fortsæt**

Betingelser:



## VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billettens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB og med Arriva tog/togbusser.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Den reserverede plads skal indtages straks efter togets afgang, ellers kan den anvises til andre.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales. Bemærk, at Pladsbilletter købt sammen med DSB Orange-billetter ikke kan ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af togpersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

**3 medlemmer med 3 stemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lund-qvist Bang, udtaler:**

”En Orangebillet er en særlig rabatteret billet, hvortil der knytter sig en række vilkår, herunder at billetten kun kan anvendes til rejse med DSB og GoCollective.

Ankenævnet har tidligere udtalt, at for at det billetterende personale skal kunne vejlede passageren på et fuldt oplyst grundlag, kræver det kendskab til billettypen. Det er kunden, der klart skal gøre opmærksom på billettypen, så personalet kan vejlede korrekt.

I klagerens tilfælde burde de have oplyst, at der var tale om en DSB Orangebillet, da de henvendte sig til stewarden for at spørge om deres billetters gyldighed, idet klagerne var de nærmeste til at vide, hvilket produkt de havde købt. Det var derfor et ufuldstændigt grundlag, som de gav stewarden til at yde vejledning på, og ansvaret for, at deres rejsehjemmel var gyldig, påhvilede derfor fortsat dem selv.

Herefter finder vi, at kontrolafgifterne blev pålagt med rette, da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

For så vidt angår oplysningen på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) om indsættelsen af togbusser og henvisningen til at tage Metro, som klagerne har indsendt under ankenævns sagen, bemærker vi, at oplysningen ikke virkede bestemmende for klagerens ageren den 8. november 2025, og derfor ikke kan tillægges betydning for sagens udfald.

Men ankenævnet finder, DSB's information til kunderne om, at de kunne benytte Metroen på rejser til og fra Lufthavnen, var mangelfuld, idet hverken kunder med fx Orangebilletter eller pendlerkort uden Metro tillæg, ville kunne rejse med Metroen uden at tilkøbe anden rejsehjemmel. DSB, der er repræsenteret i ankenævnet, har oplyst, at DSB ved fremtidige driftsforstyrrelser vil oplyse, at passagerne skal sikre sig, at deres billet er gyldig til Metroen."

## **2 medlemmer med 2 stemmer, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup udtaler:**

"Det er vores opfattelse, at når en passager henvender sig til det billetterende personale, som er den professionelle part i deres indbyrdes forhold, for at høre, om en billet er gyldig, skal den professionelle part sikre sig, hvilken billet, der er tale om, fx ved at se billetten, inden der gives vejledning. Hvis billetten ikke forevises for personalet, må personalet oplyse, at det ikke er muligt at vejlede passageren.

Ansvar for, at der gives korrekt vejledning, påhviler den professionelle part.

Herefter finder vi, at Metroens personale burde have spurgt nærmere ind til klagerens billet eller have anmodet om at se billetten på telefonen, i stedet for blot at spørge, om der var tale om en "DSB-billet".

På den baggrund skal Metro Service frafalde kontrolafgifterne."

Da der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, fastholdes kontrolafgifterne.

## **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 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:**

### **Klagerne anfører følgende:**

"I forbindelse med afslutningen på en flyrejse den 08. november 2025, skulle vi (4 personer) videre med tog fra Københavns Lufthavn til Odense Banegård, idet vi alle er bosiddende på Fyn. Vi havde forud for rejsen købt billet til togrejsen med afgang kl. 15:27 fra Københavns Lufthavn til Odense Banegård.

I ankomsthallen fremgik det, at der var indsat togbusser på strækningen til Københavns Hovedbanegård. Vi besluttede at tage en Metro til Københavns Hovedbanegård, idet DSB's personale ved togbusserne ikke kunne oplyse nærmere omkring togbussernes afgang mod Københavns Hovedbanegård, og der var ikke togbusser mod Københavns Hovedbanegård tilgængelige på tidspunktet.

Der henvises til DSB's hjemmeside og vedhæftede foto, hvoraf det blandt andet fremgik at "Fra lørdag den 8. november kl. 14 frem til 9. november kl. 14 kører vi ikke til og fra CPH Lufthavn" mv., samt "Rejser du til og fra CPH Lufthavn, henviser vi til Metro."

Ved ankomst til Metroen kl. ca. 1510, var vi tvivl om hvorvidt vores tog billet var gældende til Metroen, og var derfor i færd med at købe billetter via rejse app til rejsen til Københavns Hovedbanegård. Vi henvendte os til en Metro ansat, som tilfældigt kom mod os på perronen. Han var iført uniform fra Metroen (samme ansatte som kort efter gav os en kontrolafgift). Vi spurgte ham om DSB-billetter var gældende til Metro og talte kort med ham om, at togrejser var aflyst fra Københavns Lufthavn til Københavns Hovedbanegård.

Han oplyste straks at togbilletter var gyldige til Metroen og anviste os toget, som han selv var på vej ind i, som det vi skulle benytte mod Københavns Hovedbanegård. Vi steg herefter ind i toget sammen med ham.

Da toget satte i gang kontrollerede den ansatte passagerens billetter, og jeg fremviste på hans anmodning vores fælles billet til toget. Billetten var en kollektivt indkøbt DSB Orange billet til 4 personer. Den Metro ansatte oplyste nu, at DSB Orange billetter ikke var gyldige til Metroen, og at han derfor ville pålægge os en kontrolafgift.

Vi protesterede til ham over kontrolafgiften, og anførte det urimelige heri, da vi jo netop havde spurgt ham - bekræftende - om DSB billetter var gyldige, da vi sammen med ham steg ind i toget. Han mente at vores spørgsmål var "forkert", idet vi udelukkende havde spurgt om DSB billetter var gyldige, og ikke havde fortalt at vi havde DSB Orange billetter. Han forklarede, at vi skulle have

spurgte ham mere præcist om DSB Orange billetter var gyldige til Metroen. Vi tilbød at købe en billet med det samme, hvilket vi, som nævnt, i øvrigt var i færd med da vi mødte ham. Han afviste, at det kunne løse problematikken og fastholdt at præsentere os for en kontrolafgift.

På vores forespørgsel om oplysning om navn, medarbejdersnummer eller lignende, som måtte kunne identificere ham ved en klage, nægtede han at oplyse dette, men henviste til nummeret på kontrolafgiften.

Under hans udfærdigelse af kontrolafgiften forsøgte vi at appellere til den Metro-ansattes helhedsforståelse for situationen, som han, efter vores opfattelse, i et omfang, havde medvirket til at vi befandt os i, og havde bragt os i en vildfarelse. Han henviste os til at klage over kontrolafgiften, som han gav udtryk, at vi nok fik eftergivet.

Vi stod herefter af ved Kongens Nytorv for at skifte tog mod Københavns Hovedbanegård, og var noget uforstående overfor, at vores 2 medrejsende, som den Metro ansatte ikke henvendte sig til, ikke modtog en kontrolafgift.

På Kongens Nytorv købte vi alle 4 en Metro billet til den fortsatte rejse, som vi afsluttede på Københavns Hovedbanegård, hvorfra vi fortsatte vores rejse på DSB Orange billetten til Odense. Vi anmoder på baggrund af ovenstående om, at kontrolafgifterne eftergives. Ovenstående vedrører klage over de pålagte kontrolafgifter.

Vi ønsker yderligere at klage over den Metro ansattes adfærd og manglende vejledning ved vores henvendelse.

Under den skitserede manglende forståelse fra den Metro-ansattes side gjorde [den ene af klagerne], et forsøg på at opnå forståelse ved at oplyse, at vi begge er ansat i politiet, hvorfor vi på ingen måde havde til hensigt at rejse med Metro uden at betale. I samme moment blev kontrolløren gjort bekendt med, at hans løsning på konflikten virkede optrappende, konfliktsøgende og vildledende.

Dette opfattede den Metro ansatte tilsyneladende som en form for trussel. Han blev tydeligt ophidset og kaldte situationen for magtmisbrug – uden at konkretisere dette yderligere. Han ville, med de oplysninger som han havde modtaget, kontakte en advokat og indlede en klage.

Hele optrinnet og situationen var efter vores og de to medrejsende helt uden rimelighed eller værdighed fra den Metro ansatte, og vi forventer at hans adfærd vil blive håndteret af Metro selskab, således at andre kunder ikke udsættes for tilsvarende behandling."

### **Indklagede anfører følgende:**

"10. november 2025, kl. 15:45, modtages klagerens henvendelse (bilag 1)

25. november 2025, kl. 15:08, besvarer sagsbehandleren klagerens henvendelse (bilag 2)

26. november 2025, kl. 12:23, indgår en ny henvendelse fra klageren (bilag 3)

27. november 2025, kl. 12:35, modtager vi klagesagen fra Ankenævnet

**2. december 2025** når kundeservice til klagerens henvendelsen af 26. november 2025, men da sagen på dette tidspunkt er oprettet som en ankenævns sag, fortsætte der ikke yderligere sagsbehandling hos kundeservice, hvilket meddeles klageren i mail af **2. december 2025, kl. 09:39** (bilag 4)

**2. december 2025, kl. 15:01**, opretter klageren en ny henvendelse (bilag 5) – denne forbliver ubesvaret, da sagen på dette tidspunkt ligger til behandling i afdelingen for ankenævns sager.

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 på hvilket som helst tidspunkt under rejsen 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 udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af de [fælles landsdækkende rejseregler](#), som kan findes på [Din Offentlige Transport](#) - og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. Af de landsdækkende rejseregler fremgår det blandt andet:

### 2.3. Køb af rejsehjemmel

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

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Klageren og hans medrejsende (klagesag 25-0497) fik hver udstedt en kontrolafgift den 8. november 2025, idet der ikke ved billettering kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Der blev fremvist en Orangebillet, som ikke er gyldig til rejse med metroen, hvilket også fremgår af selve billetten:

## VIGTIGT Print Selv-billetten er kun gyldig ved fremvisning af dit valgte Print Selv-ID

Du har valgt følgende kort som Print Selv-ID på rejsen:  
Kørekort \*\*\*\*\* 9981 Navn: Per Bang

### Betingelser

- Denne Print Selv-billet, samt det valgte Print Selv-ID, skal medbringes på rejsen. Det valgte Print Selv-ID kan ses under billetens bestillingsoplysninger. Billetten skal kunne vises i sin helhed.
- DSB Orange er kun gyldig til den dag og den afgang, som fremgår af din billet, og kun til rejse med DSB, GoCollective, NJ og Skånetrafikens tog.
- DSB Orange er IKKE gyldig til rejser med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.
- Se på din DSB Orange billet, hvor den er gyldig fra og til.
- Det er ikke muligt at købe DSB 1'-tillæg til DSB Orange.
- DSB Orange-billetter kan ikke ændres eller tilbagebetales.
- Ændring eller kopiering af Print Selv-billetten er strafbar og vil blive retsforfulgt. Billetten bliver inddraget af tospersonalet og passageren vil blive opkrævet en kontrolafgift.
- Enhver tvist mellem passageren og DSB skal afgøres efter dansk ret ved de ordinære domstole.
- Billetten gælder sammen med det benyttede selskabs rejseregler som aftale om rejse.
- Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar mm. kan findes på DSB's hjemmeside.

Uanset hvordan en Orangebillet købes, gøres kunden altid opmærksom på, at denne billet ikke er gyldig til rejse med bus, Metro, Let- eller Lokalbane.

En Orangebillet er en særlig rabatteret billet, hvortil der knytter sig særlige vilkår, herunder at billetten kun kan anvendes til rejse med DSB. Ønsker en kunde således at benytte et af førnævnte transportmidler forud eller i forlængelse af DSB-tog, må der anskaffe en ordinær billet.

Med baggrund i det åbne selvbetjeningssystem der gælder i Danmark, ville det være naturligt, hvis der pludselig ønskes at anvende anden form for trafikmiddel, at kunden selv tjekker sin billet for at sikre, at denne er gyldig til rejse med et eventuelt andet trafikmiddel – havde de rejsende således kigget på deres billet, ville det klart have fremgået, at dette ikke var gyldig til rejse med metroen.

Klageren anfører, at de forhørte sig hos stewarden om deres DSB-billet var gyldig til metroen, og her svarede stewarden ja, da han sandsynligvis antog, at der var tale om en almindelig billet – kunderne blev jo allerede ved køb og af selve billetten adviseret om, at Orangebilletter ikke er gyldige til rejse med metroen. Endvidere fremgik dette tydeligt af selve billetten.

Stewarden har efterfølgende ved forespørgsel til sagen oplyst, at der ikke inden påstigning blev fremvist den pågældende DSB-billet, kunden var i besiddelse af, ligesom det heller ikke blev oplyst, at der var tale om en Orangebillet, hvilket stewardens kommentar på kontrolafgiften bekræfter – en kommentar der blev noteret i forbindelse med oprettelse af kontrolafgiften, inden denne blev fremsendt til vores server for oprettelse i kundesystemet hos kundeservice.

Vores billetterende personale foretager stikprøvekontrol og tjekker om passagerne har korrekt gyldig rejsehjemmel, har de ikke det, er personalet instrueret i at udstede kontrolafgift, uanset hvad årsagen til den manglende gyldige rejsehjemmel måtte være. Er kunden uenig i en udstedt kontrolafgift, må henvendelse rettes til kundeservice, som behandler sådanne sager.

I forhold til sagsbehandlingen i kundeservice kan vi oplyse, at vi ikke forholder os til, om der måtte være handlet i god eller ond tro, om en kunde tidligere har modtaget en kontrolafgift, eller om kunden er barn, pensionist, turist etc. Vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar (jf. de fælles landsdækkende rejseregler) – inden påstigning – selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

Vi anser derfor på baggrund af ovenstående kontrolafgiften for såvel korrekt udstedt som efterfølgende fastholdt, idet klageren har rejst med metroen uden at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og således ikke har betalt det påkrævede metrotillæg, og det er derfor uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for, hvorfor vi uændret fastholder vores krav vedrørende kontrolafgift 01527 om betaling af 750 kr.

Klagerens beskrivelse af stewardens ageren, optrinet og situationen, som blev opfattet helt uden rimelighed og uden værdighed, er efter vores opfattelse intet at gøre med det faktum, at der blev udstedt en kontrolafgift, grundet manglende gyldig rejsehjemmel. Vurderer derfor, at dette ligger indenfor ankenævnets område, og kan i øvrigt tilføje - som også nævnt i svaret fra kundeservice af 25. november 2025 – at klagerens oplevelse allerede er blevet videresendt for intern behandling i vores driftsafdeling.

Vi kan af gode grunde heller ikke svare på, hvorfor det kun var 2 ud af selskabets 4 rejsende, der fik udstedt kontrolafgift, når alle 4 rejste uden gyldig rejsehjemmel – stewarden burde have udstedt 4 afgifter, hvilket efter al sandsynlighed også vil/er blevet taget op i forbindelse med at sagen er sendt videre til opfølgning i vores driftsafdeling.

I forhold til klagerens kommentar i henvendelsen af 2. december 2025 kan vi oplyse, at videoovervågning i tog og på stationer ikke benyttes i forbindelse med sagsbehandling af kontrolafgiftssager, men benyttes for at sikre at vi som trafiksselskab lever op til vores forpligtigelser i henhold til jernbanesikkerheden samt at forebygge kriminalitet. Overvågning deles således jf. [persondatapolitik for kunder i metroen](#) som anført nedenfor.

#### TU-overvågning

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

#### Formål:

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

#### Behandlingsgrundlag:

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

#### Modtagere:

Vi kan dele dine personoplysninger med:

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

#### Opbevaring:

Optagelser fra TU-overvågning bliver opbevaret mellem 14 og 30 dage, hvorefter de automatisk bliver slettet. I særlige tilfælde og i forbindelse med en konkret sag kan oplysningerne opbevares i en længere periode.

#### Særligt vedrørende indsigt:

Efter persondataforordningens kapitel III kan de registreredes rettigheder begrænses som følge af persondataforordningens artikel 12.5 og artikel 23.1, litra c. og d. Du har derfor som udgangspunkt ikke ret til indsigt i tv-optagelser, hvilket skyldes hensynet til den offentlige sikkerhed samt forebyggelse, efterforskning, afsløring eller retsforfølgning af strafbare handlinger eller fuldbyrdelse af strafferetlige sanktioner, herunder beskyttelse mod og forebyggelse af trusler mod den offentlige sikkerhed.

Endvidere ville det ikke – måtte en optagelse blive gennemgået – kunne høres, hvad der er talt om, idet der ikke er lyd på optagelserne, og det vil heller ikke være muligt at se, hvad der eventuelt måtte blive fremvist eller udvekslet af papirer etc.

Afslutningsvis skal vi henvise til informationen om Orange DSB-billet, som fremgår af ankenævnets forside:

## 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 billetaautomaten, eller hvis du mister den

Tidligere afgørelser truffet af ankenævnet i sammenlignelige sager kan læses [her](#).

## Til dette har klagerne svaret:

”Vi har ikke mange bemærkninger til svaret fra Metro.

Dog vil vi gerne benytte lejligheden til at fastslå at selvbetjeningssystemet, hvor passageren har ansvaret for sikre at man har gyldig billet, jo ikke er ukendt for os, på trods af, at vi på tidspunktet ikke var klar over om vores DSB orange billet var gyldig eller ej til Metro.

Ved at henvende os til stewarden er det vores opfattelse, at vi netop levede op til ansvaret om at sikre os at vores billet var gyldig.

Da vi på intet tidspunkt havde tanker om at benytte vores DSB orange billet til andre former for transport end med tog, som billetten var udstedt til, havde vi ikke tidligere sat os nøjere ind DSB orange billettens gyldighed (eller mangel på samme) til andre former for transport

Netop derfor var vi – inden påstigning – i færd med at tjekke gyldigheden af billetten, som beskrevet i vores skrivelse til Metro af 08/11/2025. Herunder bragte stewarden os, som beskrevet, i en vildfarelse, som vi handlede i tillid til. Derfor undersøgte vi ikke gyldigheden af billetten nærmere efterfølgende.

Yderligere steg vi endda ombord på samme tog som stewarden, og sammen med ham, med en naturlig forventning om, at vores billet ville blive kontrolleret af ham under transporten.

Som anført i svarskrivelsen fra Metro er det ganske korrekt, at vi ikke fremviste billet ved vores forespørgsel til stewarden, hvilket gerne var sket, såfremt vi var blevet bedt om det. Vi kan i dag undre os over, at stewarden ikke bad om at se vores billet, da vi henvendte os til ham. Men emnet blev ikke bragt på bane, hvilket stewarden kunne forventes at have gjort. Blandt andet fordi problematikken omkring gyldigheden af DSB orange billetter tydeligvis ikke er ukendt for hverken ham eller Metro.

--

I forhold til Metros sagsbehandling forekommer det os, at den pågældende steward tilsyneladende ikke er hørt af Metro, i forhold til hans personlige fremstilling af sagen. Det finder vi beklageligt, idet visse dele af Metro svarskrivelse bygger på Metros ”sandsynlige antagelser” af hvad stewarden måtte have tænkt eller troet. Det er ikke rimeligt.

Vedrørende den manglende indhentning af videoovervågning finder vi det ligeledes meget beklageligt, at Metro ikke har villet medvirke til at sikre overvågningen. Vi bemærker, at overvågningen ville kunne udleveres til ”Andre myndigheder – f.eks. Havarikommisionen”. Det er vores opfattelse, at Retten vil være at side stille med en myndighed, som overvågningen ville kunne udleveres til, hvilket de nu er afskåret fra. Yderligere bemærker vi at oplysningerne i særlige tilfælde og i forbindelse med en sag kan opbevares udover 14 til 30 dage. Det er man nu ligeledes afskåret fra på trods af vores rettidige anmodning herom.

På trods af at en sådan optagelse er uden lyd, er det vores opfattelse, at overvågningen ville kunne klarlægge forløbet og støtte vores fremlægning af hændelsesforløbet”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand