

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 24-0287

**Klageren:** XX  
Norge

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

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbilletten på mobiltelefonen inden påstigning på Metroen

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen  
Vibeke Myrtue Jensen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2024 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Movia, 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagen angår en kontrolafgift på 750 kr., som klageren blev pålagt i forbindelse med en metrorejse, der foregik den 25. marts 2024 fra station Lindevang kl. 19:42:15. Betaling for klagerens billet blev gennemført kl. 19:43:03, og mobilbilletten blev modtaget på telefonen kl. 19:43:09. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 19:43:32.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, men Metro Service fastholdt den. Derfor har klageren indbragt sagen for ankenævnet, hvor klageren har gjort gældende, at ankenævnet skal annullere kontrolafgiften, fordi hun havde købt en billet, men appen fungerede ikke, og var langsom til at load billetten.

Sagen har været i høring hos parterne, som har haft mulighed for at bidrage med yderligere oplysninger og kommentarer. Parternes påstande og anbringender har været forelagt nævnsmedlemmerne i forbindelse med sagens behandling. Herudover har der i sagsbehandlingen indgået følgende data, som også har været sendt til parterne:

### Logning fra Metroen:

MD View	Chart	MetroLog	VD View	VID in Service	SA Battery	Data Files	Messages
Vehicles							Messages
							Stations
VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From		
040	25. marts 2024 19:43:45	3	Departure	Solbjerg	Lindevang		
040	25. marts 2024 19:43:43	2	Close Doors	Solbjerg	Lindevang		
040	25. marts 2024 19:43:26	1	Open Doors	Solbjerg	Lindevang		
040	25. marts 2024 19:43:26	0	Arrival	Solbjerg	Lindevang		
040	25. marts 2024 19:42:16	3	Departure	Lindevang	Flintholm		
040	25. marts 2024 19:42:15	2	Close Doors	Lindevang	Flintholm		
040	25. marts 2024 19:41:59	1	Open Doors	Lindevang	Flintholm		
040	25. marts 2024 19:41:57	0	Arrival	Lindevang	Flintholm		
040	25. marts 2024 19:40:36	3	Departure	Flintholm	Vanløse		
040	25. marts 2024 19:40:34	2	Close Doors	Flintholm	Vanløse		
040	25. marts 2024 19:40:15	1	Open Doors	Flintholm	Vanløse		
040	25. marts 2024 19:40:14	0	Arrival	Flintholm	Vanløse		

Log fra klagerens køb i billet-app:

Ordreinformation

Billetinformation

### Billet information

<p><b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet</p> <p><b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST</p> <p><b>BILLETNUMMMER:</b> 1513398884V1</p> <p><b>VARENUMMER:</b> 30</p> <p><b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet</p> <p><b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 25 Mar 2024 - 19:43:03</p> <p><b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 25 Mar 2024 - 20:58:03</p> <p><b>PRIS:</b> 24,00 kr.</p>	<p><b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen</p> <p><b>STARTZONE:</b> 1002</p> <p><b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST</p> <p><b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 7</p> <p><b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003, 1030, 1031, 1032, 1033</p> <p><b>SØGEMETODE FRA:</b> Min lokation (55683618, 12512669): Lindevang St. (Metro)</p> <p><b>SØGEMETODE TIL:</b> Hurtigkøb: 2 zoner</p>
---	---

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	25 Mar 2024 - 19:41:53
● Gennemført	Betaling gennemført	25 Mar 2024 - 19:43:03
● Gennemført	Download af billet bekræftet	25 Mar 2024 - 19:43:09
● Gennemført	Billet åbnet	25 Mar 2024 - 19:43:09

**Kontrollørens logning i PDA (udstyr):**

```
<FeeDate>2024-03-25T19:43:32.3130000</FeeDate>  
<Line>M1/M2</Line>  
<StationFrom>Lindevang</StationFrom>  
<StationTo>Forum</StationTo>  
<Adult>true</Adult>  
<Child>false</Child>  
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>  
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>  
<Cause>Intet forevist</Cause>  
<UnequalZones>false</UnequalZones>  
<PaidCash>false</PaidCash>  
<Amount>750</Amount>  
<Cancelled>false</Cancelled>  
<ChangedComment/>  
<PaymentReceivedByUser/>  
<Note/>  
<TicketType>Intet forevist</TicketType>
```

**ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Således som sagen foreligger oplyst med de elektroniske logs, lægger ankenævnet til grund, at klageren ikke havde modtaget mobilbilletten på telefonen inden påstigning på Metroen, hvilket er et krav i medfør af de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.2., hvor det anføres, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at billetbestillingen kun er påbegyndt.

Selv om kunden rent faktisk kan forevise en billet på telefonen på selve kontrolltidspunktet, er det ikke afgørende for vurderingen af, om billetten kan anses for at være modtaget på telefonen i rette tid i overensstemmelse med reglerne for mobilbilletter. Klagerens billet blev modtaget 54 sekunder efter togang.

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 omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

**RETSGRUNDLAG:**

Ifølge lov om Jernbaner §14, der også gælder for Metroen, kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. 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 1.000 kr. for voksne.

**"Pkt. 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). Midttrafik mobilklippekort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand