

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0090
Klageren:	XX 2450 København SV
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse med udløbet Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet nedsætter kontrolafgiften til 125 kr., og gør gældende, at han bestilte et nyt Ungdomskort samme dag, som han blev pålagt en kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, 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 18. juni 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 skulle rejse med Metroen den 3. marts 2025 omkring kl. 12:24 og er normalt bruger af Ungdomskort. Hans Ungdomskort var imidlertid udløbet samme dag kl. 03:59.

Efter Metroen havde forladt Havneholmen st., var der billetkontrol. Da klagerens Ungdomskort var udløbet tidligere samme dag, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag fra den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-03-03T12:24:14.0370000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Havneholmen</StationFrom>
<StationTo>Sluseholmen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Udløbet</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Periodekort</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XML"
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/200
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>udløbet ungdomskort, foto ikke muligt </OtherText>
```

Klageren bestilte et nyt Ungdomskort samme dag kl. 15:09.

Billethistorik		
Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	03 Mar 2025 - 15:09:44
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Billet åbnet	03 Mar 2025 - 16:00:36

Det nye Ungdomskort var gyldigt fra den 4. marts 2025 kl. 00:00.

Ordreinformation	Billetinformati on
Billet information	
BILLETTYPE: Ungdomskort	ANTAL GYLDIGE ZONER: 97
STAMKORTNUMMER: [REDACTED]	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018, 1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024, 1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030, 1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036, 1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048, 1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080, 1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092, 1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098, 1099
BILLETNUMMER: [REDACTED]	
VARENUMMER: IKKE OPLYST	
BILLETSTATUS: Gyldig	
BILLET GYLDIG FRA: 04 Mar 2025 - 00:00:00	
BILLET GYLDIG TIL: 03 Apr 2025 - 03:59:59	
PRIS: 687,00 kr.	
PASSAGERTYPE: Voksen	
STARTZONE: IKKE OPLYST	SØGEMETODE FRA: IKKE OPLYST
SLUTZONE: IKKE OPLYST	SØGEMETODE TIL: IKKE OPLYST

Klageren anmodede den 3. marts 2025 Metro Service om at nedsætte kontrolafgiften med den begrundelse, at han havde troet, at han hans Ungdomskort var gyldigt hele dagen den 3. marts 2025.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften i deres afgørelse den 6. marts 2025 med den begrundelse, at klagerens Ungdomskort havde været udløbet på kontroltidspunktet.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor han anmodede om at få reduceret kontrolafgiften.

Over for ankenævnet har Metro Service endvidere anført, at klageren fik en push-notifikation på sin telefon med en påmindelse om at forny sit Ungdomskort d. 26. februar 2025 kl. 06:02:

The screenshot shows a web interface with two main panels. The left panel, titled 'Kundeinformation', contains a sidebar with 'KUNDE INFO' and 'HANDLINGER'. The main content area lists customer details: KUNDEID, TELEFONNUMMER, E-MAIL, FORNAVN, EFTERNAVN, FØDSELSDATO, E-MAILKVITTERING, and SPROG. The right panel, titled 'Beskeddetaljer', shows message details: BESKEDTYPE, AFSENDT, ANTAL MODTAGERE, PUSH NOTIFIKATION, and BESKED ID. Below the message details is a section titled 'Dit Ungdomskort udløber snart' with a warning about the expiration date and a link to renew the card.

Klageren har derudover henvist til ankenævnets afgørelse nr. 24-0304, i hvilken Metro Service oplyste, at man som kunde kan forny sit pendlerkort samme dag, som det foregående er udløbet og få nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr.

Da klageren netop fornyede sit Ungdomskort samme dag som det foregående var udløbet få timer efter billetkontrollen, har han gjort gældende, at han ønsker kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr. som beskrevet i ankenævnets afgørelse nr. 24-0304.

Hertil har Metro Service anført, at den omtalte regel om, at man som kunde kan få nedskrevet sin kontrolafgift til 125 kr., hvis kortet fornys samme dag, som det er udløbet, er blevet afskaffet. Ifølge Metro Services nuværende praksis kan en kontrolafgift kun nedskrives, hvis der er tale om glemt kort, og hvis kunden fremsender dokumentation til Metro Service for at have et pendlerkort, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klageren rejste med Metroen den 3. marts 2025, var hans Ungdomskort udløbet samme dag kl. 03:59 uden at være blevet fornyet.

Om end det er uheldigt, hvis klagerens ikke havde opdaget dette, var han fortsat selv ansvarlig for at tjekke sit korts gyldighed inden rejsen, jf. selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler, hvorefter passageren selv bærer ansvaret for at sikre sig gyldig rejsehjemmel.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 26. februar 2025 modtog en notifikation på sin telefon om at forny sit Ungdomskort.

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler kan passagerer, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr.

Det forhold, at Metro Service tidligere har haft en praksis om også at nedskrive en kontrolafgift, hvis passageren fornyer sit pendlerkort samme dag, som det er udløbet, kan ikke føre til et andet

resultat i den konkrete sag, da Metro Service har afskaffet denne praksis.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes eller nedskrives.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

Fra De fælles landsdækkende rejseregler

2.7.5. Pendlere

”Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Dette gælder også for kunder der rejser inden for fastprisområdet på deres Rejsekort med Pendler Kombi med en aktiv periode, men som, f.eks. på grund af for lav saldo, ikke kan lave et korrekt check ind. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg fik en kontrol afgift i metroen. Jeg har haft glemt at forny mit kort som jeg plejer at gøre og fik derfor en bøde. Jeg er stadig i midten af mit stude og har brug for mit kort, så det var af ren glemsomhed. Jeg håber at kunne få bøden reduceret som ved glemt kort."

Indklagede anfører følgende:

"Klageren modtog den 3. marts 2025, kl. 12:24 en kontrolafgift efter metroen havde forladt Havneholmen station.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klageren fremviste et udløbet ungdomskort ved billetteringen.

Klageren var således steget ombord uden gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, *inden* påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelige på trafikselskabernes hjemmesider. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår 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 Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort 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.

De gældende fælles landsdækkende rejseregler kan læses i deres helhed [her](#).

Af historikken fra DOT Back Office fremgår nedenstående:

Den 26. februar 2025, kl. 06:02:24 blev der fremsendt en reminder til klageren om, at hans ungdomskort ville udløbe den 3. marts 2025 kl. 03:59

KUNDE INFO

Kundeinformation

KUNDEID: [REDACTED]

TELEFONNUMMER: +45 [REDACTED]

E-MAIL: [REDACTED]

FORNAVN: IKKE OPLYST

EFTERNAVN: IKKE OPLYST

FØDSELSDATO: IKKE OPLYST

E-MAILKVITTERING: Ja

SPROG: Dansk

Telefoninformation

Beskeddetaljer

Se alle tilgængelige beskeddetaljer herunder.

Beskeddetaljer

Detaljer

BESKEDTYPE: Kundeinformationer

PUSH NOTIFIKATION: Ja

AFSENDT: 26 Feb 2025 - 06:02:24

BESKED ID: 25bbd131-584e-4c85-bd9e-8f521a371cad

ANTAL MODTAGERE: 50

Dit Ungdomskort udløber snart

Dit Ungdomskort udløber d. 3. marts 2025 kl. 03:59.

Hvis du ikke allerede har fornyet dit Ungdomskort, kan du gøre det via www.mitungdomskort.dk.

Efter klageren har modtaget kontrolafgiften bestiller han et nyt ungdomskort - denne ordre modtaget den 3. marts 2025, kl. 15:09:44.

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	03 Mar 2025 - 15:09:44
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Download af billet bekræftet	03 Mar 2025 - 16:00:29
Gennemført	Billet åbnet	03 Mar 2025 - 16:00:36

Bekræftelse på at kortet er downloadet sker den 3. marts 2025, kl. 16:00:29 og kl. 16:00:36 åbner klageren kortet for første gang.

Af billetinformatoren fremgår det, at billetten (ungdomskortet) er gyldig fra 4. marts 2025, kl. 00:00:00.

7

Ordreinformation	Billetinformation
Billet information	
BILLETTYPE: Ungdomskort	ANTAL GYLDIGE ZONER: 97
STAMKORTNUMMER: [REDACTED]	GYLDIGE ZONER: 1001, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1015, 1016, 1017, 1018, 1019, 1020, 1021, 1022, 1023, 1024, 1025, 1026, 1027, 1028, 1029, 1030, 1031, 1032, 1033, 1034, 1035, 1036, 1037, 1038, 1039, 1040, 1041, 1042, 1043, 1044, 1045, 1046, 1047, 1048, 1049, 1050, 1051, 1052, 1053, 1054, 1055, 1056, 1057, 1060, 1061, 1062, 1063, 1064, 1065, 1066, 1067, 1068, 1069, 1070, 1071, 1072, 1073, 1074, 1075, 1076, 1077, 1078, 1079, 1080, 1081, 1082, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1088, 1089, 1090, 1091, 1092, 1093, 1094, 1095, 1096, 1097, 1098, 1099
BILLETNUMMER: [REDACTED]	
VARENUMMER: IKKE OPLYST	
BILLETSTATUS: Gyldig	
BILLET GYLDIG FRA: 04 Mar 2025 - 00:00:00	
BILLET GYLDIG TIL: 03 Apr 2025 - 03:59:59	
PRIS: 687,00 kr.	
PASSAGERTYPE: Voksen	
STARTZONE: IKKE OPLYST	SØGEMETODE FRA: IKKE OPLYST
SLUTZONE: IKKE OPLYST	SØGEMETODE TIL: IKKE OPLYST

Kontrolafgiften er således blevet korrekt udstedt og korrekt fastholdt af Kundeservice ved den efterfølgende sagsbehandling.

Vi medgiver, at det er en rigtig ærgerlig situation, klagerens er kommet i, da han ikke efter at have modtaget reminderen fornyer sit ungdomskort og samtidig glemmer at tjekke, om kortet fortsat er gyldigt inden han stiger ombord, men da der som tidligere nævnt er tale om et selvbetjeningsprincip, hvor det er brugens eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel, er det desværre ikke muligt at efterkomme klagerens ønske om en reduktion.

Måtte det have interesse, er det altid muligt at få en afdragsordning over 2 eller 3 måneder ved kontakt til Metro Kundeservice – ved oprettelse af en afdragsordning tillægges et gebyr pr. afdrag på 25 kr.

På baggrund af ovenstående er det således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for og vi opretholder derfor vort krav på 750 kr.”

Til dette har klageren anført:

”For andre periodekort er det muligt at fornyede kortet øjeblikkeligt på samme dag for at kunne få en nedsat bøde som i sag [24-0304](#) dette er ikke muligt for et ungdoms kort. Jeg fornyede straks mit ungdoms kort efter rejsen men det kan først sættes til dagen efter.”

Til dette har Metro Service anført:

”Vi skal gøre opmærksom på, at den afgørelse fra 2024, som klageren refererer til, ikke længere er aktuel – tidligere var det således, at et pendlerkort ved fornyelse indenfor 24 timer, ville kunne resultere i en nedskrivning til 125 kr., denne regler er imidlertid afskaffet.

Er et pendlerkort (uanset type) udløbet, udløses en kontrolafgift på 750 kr., og denne afgift kan ikke nedskrives.

En kontrolafgift kan – i metroen - alene nedskrives såfremt der er tale om glemt kort, og at kunden inden ankefristens udløb, fremsender dokumentation til Metro Service for at have et pendlerkort, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Vi fastholder således uændret kontrolafgiftens fulde beløb.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg kan ikke se hvorfor det ellers skulle være mulig at reducere en bøde når man bruger ungdoms kort”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand