

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Journalnummer:</b>                    | 25-0122                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klageren:</b>                         | XX<br>2200 København N                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Indklagede:</b><br><b>CVR-nummer:</b> | Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S<br>21 26 38 34                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Klagen vedrører:</b>                  | Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort<br>Pendler Kombi, hvorved en ny pendlerperiode ikke blev aktiveret                                                                                                                                                                                         |
| <b>Parternes krav:</b>                   | Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften eller ned-<br>sætter den. Han gør gældende, at han havde mistet sit Rejsekort forud<br>for rejsen, men steg på Metroen i den tro, at han havde en gyldig pend-<br>lerperiode, da han er tilmeldt automatisk fornyelse<br><br>Indklagede fastholder kontrolafgiften |
| <b>Ankenævnets<br/>sammensætning:</b>    | Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen<br>Nikola Kiørboe (2 stemmer)<br>Helle Berg Johansen<br>Dorte Lundqvist Bang                                                                                                                                                                                                        |

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde forud for rejsen den 15. marts 2025 et Rejsekort med Pendler Kombi. Til Rejsekortet havde han tilknyttet en aftale om automatisk fornyelse af sine pendlerperioder.

Rejsekort Pendler Kombi skal altid checkes ind ved rejsens start og ved skift af transportmiddel og skal checkes ud ved rejsens afslutning. Nye pendlerperioder aktiveres ved at checke ind på Rejsekortet efter en tidligere periodes udløb, hvilket også kræves, når man har en fornyelsesaftale, idet pendlerperioden først løber fra det reelle check ind.

Da klageren skulle rejse med Metroen den 15. marts 2025 kl. 00:30, var hans pendlerperiode netop udløbet den 14. marts kl. 23:59. Han kunne ikke check ind, fordi han om aftenen den 14. marts 2025 havde mistet sin pung, hvori hans Rejsekort lå.

Ifølge klageren var han af den opfattelse, at han havde en aktiv pendlerperiode, og at han derfor kunne stige på Metroen uden at checke ind på Rejsekortet, idet han efterfølgende ville kunne dokumentere, at han havde betalt for rejsen via sit pendlerkort.

Efter Metroen havde forladt Marmorkirken st., var der kl. 00:31 kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, blev han herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren oplyste til kontrolpersonalet, at han havde mistet sin pung, hvor han havde sit pendlerkort.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-03-15T00:31:26.8870000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Marmorkirken</StationFrom>
<StationTo>Skjolds Plads</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>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText>mistet pung. har pk oplyses der</OtherText>
```

Klageren anmodede senere samme dag Metro Service om at annullere kontrolafgiften, og oplyste, at han havde mistet sin pung med sit Rejsekort Pendler Kombi, men at han havde forudbetalt for rejsen via sit pendlerkort, og derfor var af den opfattelse, at han ikke havde behovet at købe billet på anden vis.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren ikke havde haft en gyldig pendlerperiode på sit Rejsekort Pendler Kombi på kontroltidspunktet, da den nye pendlerperiode ikke var blevet aktiveret, inden klageren steg på Metroen.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

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

Klageren kunne ved kontrollen den 15. marts 2025 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da han inden rejsen havde mistet sit Rejsekort Pendler Kombi og ikke havde anskaffet sig anden rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Da pendlerperioden på hans Rejsekort med Pendler Kombi var udløbet den 14. marts 2025, og han samtidig ikke havde checket sit Rejsekort ind inden påstigning den 15. marts 2025, blev den automatisk fornyede periode ikke aktiveret.

Ankenævnet bemærker, at klageren, uanset om hans pendlerperiode var udløbet eller ej, skulle have checket sit Rejsekort med Pendler Kombi ind ved rejsens begyndelse for at have gyldig rejsehjemmel.

Den uheldige omstændighed, at klageren havde mistet sin pung med sit Rejsekort forud for rejsen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal nedsætte eller frafalde kontrolafgiften. Det bemærkes, at pligten til at betale en kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

”Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne mener imidlertid, at det er problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst og svært at gennemskue for mange brugere. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer til, at selskaberne udviser større konduite over for pendlere, der er trofaste kunder, men som har begået en mindre fejl i dette komplekse system.

I den konkrete sag, mener forbrugerrepræsentanterne, at der i den efterfølgende sagsbehandling skulle have været lagt særlig vægt på, at klageren havde en automatisk fornyelsesaftale på sit pendlerkort, og at klageren ikke havde været opmærksom på, at denne ikke var aktiveret.”

## 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 trafikselskaber 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:

### Klageren anfører følgende:

”Jeg anerkender, at kontrolafgiften er pålagt med rette, da jeg ikke kunne fremvise gyldig billet. Det skyldes, at jeg på et tidspunkt i løbet af aftenen, fredag den 14. marts, mistede min pung, hvori mit rejsekort lå. Da jeg har periodekort med fast fornyelsesaftale tilknyttet mit rejsekort steg jeg på metroen uden at købe en billet, ud fra den tanke at jeg jo har forudbetalt for min rejse gennem periodekortet, og at jeg derfor ikke skal betale igen for min rejse. Derfor tager jeg imod og kontrolafgiften og laver en indsigelse den samme dag kl. 10.40.

Da jeg om mandagen modtager et svar fra Metro Kundeservice, bliver jeg bedt om yderligere detaljer om mit periodekort. Jeg finder de ekstra oplysninger, men bliver da opmærksom på, at min periodekort var udløbet den 14. marts kl. 23.59, og at en ny periode først bliver aktiveret ved næste check-in. Metro Kundeservice fastholder derfor, at kontrolafgiften er blevet udstedt med rette, at de ikke kan gøre yderligere for mig, og at jeg skal betale for kontrolafgiften.

Dette synes jeg ikke er rimeligt, og jeg oplever, at jeg bliver straffet for at have tabt min pung og dermed

mit rejsekort. Jeg kører i god tro om, at jeg har et gyldigt periodekort, fordi jeg har en automatisk fornyelsesaftale tilknyttet mit Dankort (som jeg i øvrigt også måtte spærre). Det falder på en teknikalitet i deres fornyelsesmetode (fornyelse ved næste check-in), som jeg er uopmærksom på, og som jeg er fysisk forhindret i at udføre. Jeg synes ikke, det er rimeligt at straffe faste, betalende kunder på denne måde.”

## Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog den 15. marts 2025, kl. 00:31 en kontrolafgift efter metroen havde forladt Marmorkirken station. Klageren oplyste at skulle til Skjolds Plads.

Kontrolafgiften blev udstedt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billettering i metroen, og kontrolafgiften blev således 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 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.

### 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.

Af [kortbestemmelserne for brug af rejsekort](#), som kunden godkender og accepterer første gang kortet tages i brug, fremgår det :

### 1.3 Sådan anvendes et Rejsekort

Et Rejsekort (herunder med Pendler Kombi) skal checkes ind ved rejsens start, checkes ind ved ethvert skift af transportmiddel undervejs og checkes ud ved rejsens afslutning. Det er nødvendigt at checke ind undervejs ved skift af transportmiddel, da skift kan have indflydelse på rejsens pris alt efter rejserute og transportmiddel. Ved rejser med metro skal check ind (også ved skift fra tog og bus) foretages på en af Rejsekort kortlæserne på metrostationen, for at den korrekte rejsepris kan udregnes. Ved returrejser (samme strækning fra A til B og retur) skal kunden checke ind i A og checke ud i B, og ved returrejsen skal kunden checke ind i B og checke ud i A.

Betaling for rejsen trækkes på det anvendte Rejsekort, når rejsen afsluttes med check ud.

Klagerens rejsekort er et pendler kombi, som - jf. ovenfor - altid skal checkes ind og ud ved brug, og hvor en ny pendlerperiode først aktiveres og betales første gang der checkes ind på rejsekortet, efter seneste periodes udløb – det er således ikke nok at have tilknyttet automatisk fornyelse, dette bliver kortet ikke gyldigt af.

Klageren rejsekort pendlerkort udløb den 14. marts 2025, kl. 23:59

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Periodekort gruppe       | PERIODEKORT                |
| Periodekort gyldig fra   | 13-02-2025 00:00:00        |
| Periodekort gyldig til   | 14-03-2025 23:59:00        |
| Periodekort gældende fra | 13-02-2025 00:00:00        |
| Periodekort kode         | DOT Pendler Kombi m. Metro |

For at aktivere den efterfølgende periode, skulle klageren derfor have foretaget et check ind den 15. marts 2025, hvorefter den nye periode ville have været gældende fra 15-03-2025 00:00:00. Den nye periode aktiveres den dag, der foretages et nyt check ind – dette gør det fleksibelt eksempelvis, hvis kunden først har brug for at den nye periode skal være gældende nogle dage eller noget tid efter udløb af den foregående periode, eksempelvis i tilfælde af ferie, sygdom eller andet.

Vi medgiver, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, da han har fået stjålet sin pung, herunder sit rejsekort, og derfor ikke kunne checke ind og få aktiveret en ny pendlerperiode. Vi må imidlertid fastholde, at idet vi ønsker at behandle alle ens og i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om kunden tidligere har modtaget en kontrolafgift, eller om der er tale om et barn, en ung, pensionist, turist etc., vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar inden påstigning at sikre sig gyldig billet, som kan forevises på forlangende.

Vi noterer os i den forbindelse, at klageren tilsyneladende var bevidst om, at han ikke havde sit rejsekort og således ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved en eventuel billetkontrol. For at undgå en kontrolafgift i en sådan situation, skulle der have været anskaffet alternativ rejsehjemmel inden påstigningen.

På baggrund af ovenstående er det således uomtvisteligt, at klageren har modtaget en ydelse, der ikke var betalt for (havde hverken aktiveret den nye pendlerperiode ved at foretaget det påkrævede check ind eller købt anden form for gyldig rejsehjemmel).

Kontrolafgiften blev på baggrund af ovenstående korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, og vi opretholder således vort krav på 750 kr.”

**Til dette har klageren anført:**

”Som jeg læser det, henholder Metro Service sig primært til et princip om ligebehandling som argument for at fastholde kontrolafgiften. Jeg vil dog mene, at der i alle tilfælde også må være plads til at lave et konkret skøn og dermed mulighed for at fravige et sådan princip.

De fastholder, at jeg skulle have fornyet mit periodekort (hvordan skal man forny et kort, der er bortkommet?) eller under alle omstændigheder burde have anskaffet mig alternativ rejse-hjemmel inden påstigning, da jeg ikke kunne fremvise rejsekort. Jeg mener ikke, at man kan forlange dobbeltbetaling for en ydelse, man har forudbetalt. I mit tilfælde er jeg som nævnt ikke klar over, at min forudbetaling var løbet ud, og at den først ville blive aktiveret ved nyt check-ind, hvilket jeg var forhindret i, da jeg havde mistet min pung. Ja, jeg købte bevidst ikke en billet i den tro, at min forudbetaling var gældende. Jeg troede, at mit kort var gyldigt på en rejse, jeg påbegyndte efter midnat, hvor jeg havde brugt tid og energi på at lede efter min pung og dernæst spærre mit kreditkort. Hvis jeg havde påbegyndt min rejse en halv time tidligere, må jeg antage, at Metro Service ville have godkendt min indsigelse. Jeg synes i sin enkelthed, at det er småligt at behandle en fast betalende kunde på denne måde med henvisning til lige-behandlingsprincip, når der i min optik altid må kunne laves konkrete vurderinger. Jeg kan se, at Metro Service anerkender min situation og synes det er ærgerligt.

Jeg synes også det rejser spørgsmålet om hensigtsmæssigheden i det system, der er oprettet omkring fornyelsen af periodekort på pendlerkortet. Jeg har jo betalt fuld pris for min pendling i den periode, hvor jeg ventede på et fysisk erstatningskort - det var ca. 10 dage. Hvad er pointen med, at jeg skal aflevere mine dankortoplysninger og oprette en fast betalingsaftale med et system, der ikke arbejder for mig, når jeg kommer ud for noget, der er ude af mine hænder? På DOT's hjemmeside står der, at man ved bortkomst af kort kan få refunderet de penge, man bruger på at rejse, mens man venter på erstatningskort. Ikke engang den service har jeg mulighed for at gøre brug af. Jeg havner i en åndssvag gråzone.

Jeg har ikke andet tilføje end, at jeg synes det er urimelig behandling og at systemet straffer mig for at have tabt min pung.”

### Til dette har indklagede anført:

”Det skal igen præciseres, at når en kunde har et Rejsekort med pendler Kombi, hvortil der er knyttet en fornyelsesaftale, fornyes den nye periode først i forbindelse med det check ind der sker efter den tidligere periode er udløbet.

Klagerens Pendler Kombi kort var – på tidspunkt forud for billetteringen – gyldigt for perioden 13.02.25 00:00:00 til 14.03.25 23:59:00.

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Periodekort gruppe       | PERIODEKORT                |
| Periodekort gyldig fra   | 13-02-2025 00:00:00        |
| Periodekort gyldig til   | 14-03-2025 23:59:00        |
| Periodekort gældende fra | 13-02-2025 00:00:00        |
| Periodekort kode         | DOT Pendler Kombi m. Metro |



På tidspunktet hvor klageren stiger på metroen, er pendlerkortet udløbet, og da klageren desværre har fået sit kort stjålet, kan der tillige ikke foretage det obligatoriske check ind, som er påkrævet ved brug af Rejsekort med Pendler Kombi jf. de fælles landsdækkende rejseregler punkt **2.4.3. Brug af Rejsekort** (valideringsregler), hvorfor der helt korrekt udstedes en kontrolafgift:

Valideringsregler:

| Rejsekort type                                          | check ind                                                                                                                                                                                              | check ud | check ind ekstra  | Skifte check ind              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|-------------------------------|
| Rejsekort Personligt                                    | Ja                                                                                                                                                                                                     | Ja       | Muligt            | Ja                            |
| Pendlerkort                                             | Ja i bus og i Odense Letbane<br>Ja ved aktivering af en periode <ul style="list-style-type: none"> <li>• i tog</li> <li>• i metro</li> <li>• i Letbanen ved Aarhus</li> </ul> – ellers ikke nødvendigt | Valgfrit | Nej – ikke muligt | Ja, i bus og i Odense Letbane |
| Rejsekort med Pendler Kombi                             | Ja                                                                                                                                                                                                     | Ja       | Muligt            | Ja                            |
| Rejsekort Flex                                          | Ja                                                                                                                                                                                                     | Ja       | Muligt            | Ja                            |
| Rejsekort Anonymt<br>Evt. opgradering til landsdækkende | Ja                                                                                                                                                                                                     | Ja       | Muligt            | Ja                            |

Såfremt kunden ikke følger ovenstående regler for check ind, betragtes kunden som værende uden gyldig billet, hvilket udløser en kontrolafgift.

Til trods for at klageren var vidende om, at han ikke kunne foretage check ind på sit pendlerkort, som er påkrævet ved brug af Rejsekort med Pendler Kombi, valgte klageren at sige på metroen uden at anskaffe anden form for gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften er korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt.

Klageren har således ikke i den konkrete sag betalt for den rejse, han foretog.

Klageren refererer til at der skulle være tale om dobbeltbetaling – dette er ingenlunde tilfældet. Havde der været en gyldig periode på pendlerkortet, ville det alligevel have udløst en kontrolafgift, da det jf. ovenstående udklip fra de fælles landsdækkende rejseregler kræves, at der foretages check ind *inden* rejsens start.

Vi kan sagtens forstå, at klageren har stået i en meget uheldig situation ved at have fået stjålet sit rejsekort, men det ændrer ikke på det faktum, at det altid er passagerens eget ansvar at sikre sig, at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende – kan der ikke fremvise gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Vi opretholder således uændret vort krav.

Afslutningsvis skal vi henvise til nogle af de tidligere afgørelser vedrørende manglende check ind på Pendler Kombi kort og hvor afgørelsen er faldet ud til fordel for de indklagede selskaber: [klagesag 2018-0116](#), [klagesag 23-0061](#) og [klagesag 24-0001](#)”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnshoved