

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0300
Klageren:	XX 2300 København S
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende aktivering af pendlerperiode på Rejekort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun beklager, at hun ikke havde gyldig billet ved billetkontrollen, samt at den nye pendlerperiode var bestilt forud for rejsen Indklagede fastholder kontrolafgiften
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 17. december 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

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

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er indehaver af et Rejsekort Pendler, der skal aktiveres med check ind for at påbegynde en ny periode. Først når pendlerkortet checkes ind, løber den fastsatte 30-dages gyldighed. Hvis kortet ikke checkes ind, vil der ikke blive påbegyndt nogen pendlerperiode, og efter 30 dage, vil kunden modtage det reserverede beløb retur på bankkontoen.

Det fremgår af Rejsekort-historikken, at klageren købte sit Rejsekort Pendler på det betjente billet-salg på Københavns Hovedbanegård den 8. juni 2025, og at hun efterfølgende aktiverede kortet ved at checke det ind.

Den 6. juli 2025 fik hun refunderet resten af pendlerperioden ligeledes ved henvendelse på Københavns Hovedbanegård, hvorefter hun bestilte et nyt pendlerkort, som var gyldigt i flere zoner.

Fra Rejsekort-historikken:

Reg. udstyr dato/kl.	Modtaget. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation
08-06-2025 10:47:05	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	308430	1		København H
08-06-2025 10:47:05	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Ændre korttype permanent	308430	2		København H
08-06-2025 10:47:06	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Salg af periodekort	308430	3		København H
08-06-2025 10:54:32	08-06-2025 11:12:20	01-06-2025	Check ind	Check ind	308430	4	0	København H
08-06-2025 11:27:14	08-06-2025 23:09:41	01-06-2025	Check ind	Check ind	308430	5	0	Carl Jacobsens Vej
12-06-2025 07:34:10	12-06-2025 07:37:31	01-06-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	5		Østerport St.
04-07-2025 07:59:13	04-07-2025 11:24:16	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	6	0	Friheden St.
06-07-2025 11:58:17	06-07-2025 11:58:43	01-07-2025	Periodekort tilbagebetalt	Tilbagebetaling periodekort	308430	7		København H
06-07-2025 12:01:14	06-07-2025 12:01:44	01-07-2025	Periodekort udstedt	Salg af periodekort	308430	8		København H
18-07-2025 08:16:35	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	8		Frederiksberg St.
18-07-2025 08:17:15	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	8		Frederiksberg St.
18-07-2025 08:17:19	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	8		Frederiksberg St.
18-07-2025 08:23:29	18-07-2025 08:37:06	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	9	1	Vanløse St.
18-07-2025 08:41:27	18-07-2025 19:04:36	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	10	1	Vanløse St.
18-07-2025 09:04:35	18-07-2025 09:23:42	01-07-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	10		Hvidovre Hospital, Sløjfen
18-07-2025 11:21:31	18-07-2025 18:37:19	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	11	1	Oppegårdsvej
18-07-2025 12:35:01	18-07-2025 15:23:13	01-07-2025	Kontrolmærke	Kontrol	308430	11		Bella Center St.
24-07-2025 16:14:15	28-07-2025 04:47:26	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	12	1	Amagerbro St.
24-07-2025 16:14:15	28-07-2025 04:47:26	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	13	2	Amagerbro St.
29-07-2025 10:24:05	29-07-2025 10:37:26	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	14	2	Øresund St.
29-07-2025 10:24:05	29-07-2025 10:37:26	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	15	3	Øresund St.
29-07-2025 12:57:06	29-07-2025 15:22:35	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	16	3	Emdrup St.
29-07-2025 14:35:17	29-07-2025 15:08:17	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	17	3	Nordhavn St.
29-07-2025 14:45:29	29-07-2025 15:06:53	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	18	3	Kongens Nytorv St.

Hun aktiverede imidlertid ikke den nye pendlerperiode, inden hun den 18. juli 2025 rejste med Metroen på strækningen mellem Frederiksberg st. og Vanløse st., hvor der kom billetkontrol ombord.

Ved billetkontrollen satte kontrolløren et kontrolmærke på hendes Rejsekort kl. 08:23. På dette tidspunkt var den nye pendlerperiode ikke blevet aktiveret med et check ind, og hun blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren checkede efterfølgende sit Rejsekort ind på Vanløse st. kl. 08:37 og aktiverede herved den bestilte periode.

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, men Metro Service fastholdt den.

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Klagerens pendlerperiode var ikke aktiveret med et check ind, da klageren den 18. juli 2025 mødte Metroens billetkontrol, og hendes Rejsekort blev kontrolleret.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at en bestilt periode på Rejsekort Pendler skal aktiveres ved check ind inden påstigning på Metroen. Såfremt klageren havde checket sit Rejsekort Pendler ind forud for rejsen den 18. juli 2025, ville klageren have aktiveret den bestilte pendlerperiode og dermed have undgået en kontrolafgift.

Kontrolafgiften for manglende gyldig rejsehjemmel blev dermed pålagt med rette.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Herefter, og som følge af den oplagte mulighed for at undgå at betale for sin rejse, hvis det accepteres, at en pendlerperiode kan aktiveres efter en kontrolafgift, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafikelskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

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

§ 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:

Automatisk oversættelse fra russisk:

" Dette er første gang, jeg har overtrådt reglerne, og billetten var købt. Man kunne derfor nøjes med en advarsel i stedet for en bøde. Hvis overtrædelsen ikke havde været den første, ville en bøde være berettiget. Jeg handlede i god tro.

Jeg beder om, at der vises overbærenhed, og at den første bøde annulleres.

Med venlig hilsen

XX

Jeg håber på en retfærdig afgørelse i overensstemmelse med dansk lov."

Original henvendelse:

" Это случай первое нарушение и билет был куплен, можно было ограничиться предупреждением, в место штрафа. Если нарушение не первое тогда применяться штраф. Я действовала добросовестно.

Прошу отнестись снисходительно и отменить первый штраф. С уважением XX .Надеюсь на справедливое решение со стороны закона Дании."

Indklagede anfører følgende:

"The complainant received an inspection fee July 18th, 2025, at 8:18, as she could not present a valid travel document. The complainant presented a commuter card that had expired.

The complainant bought her rejsekort commuter card at the Central station on June 8th, 2025 (kortsekv.nr. 1, 2 og 3)

Following this, she activated the card by a making a check in (kortsekv.nr. 4)

On July 6th, 2025, she went to the Central station where she was refunded the rest of the card, as she bought a new one that contained more zones (kortsekv.nr. 7 og 8)

Unfortunately, she did not activate this card with a check in and due to this – when met by inspection after the metro had left Frederiksberg station on July 18th, 2025, she was issued an inspection fee, as she could not present a valid travel document. (kortsekv.nr. 8) – after this, she made a check in for activating the card at Vanløse station at 08:23.

Reg. udstyr dato/tid	Hudbillet system dato/tid	Regningsperiode	Handling	Transakt.type	Kortnr.	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / nr.	Produkttype	Saldo	E-pung ændring	Transakt.beløb	Fondbetaling	GA til
08-06-2025 10:47:05	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Salg af rejsekort	308430	1		København H	050527 - 050527		0,00	0,00	50,00		Detaljer
08-06-2025 10:47:05	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Ændre korttype permanent	308430	2		København H	050527 - 050527		0,00	0,00	0,00		Detaljer
08-06-2025 10:47:06	08-06-2025 10:47:44	01-06-2025	Rejsekort udstedt	Salg af periodekort	308430	3		København H	050527 - 050527	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	760,00		Detaljer
08-06-2025 10:54:32	08-06-2025 11:12:20	01-06-2025	Check ind	Check ind	308430	4	0	København H	VAL_20490 - 139299	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
08-06-2025 11:27:14	08-06-2025 12:09:41	01-06-2025	Check ind	Check ind	308430	5	0	Carl Jacobsens Vej	VAL_26531 - 131F23	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
12-06-2025 07:34:10	12-06-2025 07:37:31	01-06-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	6		Østerport St.	MARK_89847 - 098462		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
04-07-2025 07:59:13	04-07-2025 11:24:15	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	7	0	Fredensborg St.	VAL_35101 - 13215F	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
06-07-2025 11:56:17	06-07-2025 11:58:43	01-07-2025	Periodekort tilbagebetaling	Tilbagebetaling periodekort	308430	8		København H	050431 - 050431	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00		Detaljer
06-07-2025 12:01:14	06-07-2025 12:01:44	01-07-2025	Periodekort udstedt	Salg af periodekort	308430	9		København H	050431 - 050431	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	1096,00		Detaljer
18-07-2025 08:16:38	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	10		Frederiksberg St.	MARK_83493 - 098FED		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 08:17:15	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	11		Frederiksberg St.	MARK_83493 - 098FED		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 08:17:19	18-07-2025 08:23:37	01-07-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	12		Frederiksberg St.	MARK_83493 - 098FED		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 08:23:29	18-07-2025 08:37:06	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	13	1	Vanløse St.	VAL_20763 - 13F687	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 08:41:27	18-07-2025 19:04:36	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	14	1	Vanløse St.	VAL_102080 - 134051	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 09:04:38	18-07-2025 09:23:42	01-07-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	15		Hvidovre Hospital, Sløjfen	MARK_MOV_M_S_357645762609866 - 098G23		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 11:21:31	18-07-2025 18:37:19	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	16	1	Østegårdvej	VAL_17130 - 133067	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
18-07-2025 12:25:01	18-07-2025 15:23:13	01-07-2025	Kontrolmarke	Kontrol	308430	17		Bella Center St.	MARK_82921 - 098F89		0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
24-07-2025 16:14:15	24-07-2025 04:47:26	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	18	1	Amagerbro St.	VAL_33020 - 13445B	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
24-07-2025 16:14:15	24-07-2025 04:47:26	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	19	2	Amagerbro St.	VAL_33020 - 13445B	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
29-07-2025 10:24:05	29-07-2025 16:37:26	01-07-2025	Check ud	Check ud	308430	20	2	Bredsd St.	VAL_23662 - 13F388	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
29-07-2025 10:24:05	29-07-2025 10:37:26	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	21	3	Bredsd St.	VAL_23662 - 13F388	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
29-07-2025 12:57:06	29-07-2025 15:22:35	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	22	3	Endrup St.	VAL_24188 - 13F700	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
29-07-2025 14:35:17	29-07-2025 15:08:17	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	23	3	Nørrebro St.	VAL_70121 - 13F538	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer
29-07-2025 14:45:29	29-07-2025 15:06:53	01-07-2025	Check ind	Check ind	308430	24	3	Kongens Nytorv St.	VAL_21127 - 1392EA	DOT Pendlerkort m. Metro	0,00	0,00	0,00	0,00	Detaljer

The metro – like other public transport in the Capital Region (and in the rest of Denmark in general) – operates on a self-service system, where it is the passenger's own responsibility, before boarding, to secure a valid ticket or card for the entire journey, and to be able to present a valid travel document upon request. When using public transport, rules and guidelines apply, as stated in the Joint National Travel Regulations applicable at all times, which are available on the. In cases where a valid travel document cannot be presented upon request, it must therefore be accepted to have to pay an inspection fee, which for an adult amount to DKK 750.

From the Joint National Travel Regulations it is among others stated:

2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus metro and light rail, the customer must be in possession of a valid travel document.

2.4. Use of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's own responsibility to have a valid travel document upon boarding, including ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. When receiving the travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with the desired requirements.

2.7.1. Validity of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or is broken.

The Joint National Travel Regulations in full can be found [here](#).

In a situation where, for example, a rejsekort cannot be checked in or a commuter card has expired and not renewed, another form of valid ticket must be acquired, this could be a SMS ticket, a ticket purchase via the DSB or DOT app, or possibly a physical ticket purchased from the ticket vending machine at the station.

We fully understand that it is a very unfortunate situation that the complainant has found herself in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not consider whether the act was done in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee or whether it is a child, a student, a pensioner, a tourist - we only consider that it is the passenger's responsibility - before boarding - to be in possession of a valid ticket or card.

Based on the above, we therefore consider the inspection fee to have been correctly issued and subsequently correctly upheld during the case processing in customer service, as the complainant was unable to present a valid travel document at the inspector's request and thus did not have a valid travel document upon boarding, as required, cf. 2.4 of the Joint National Travel Regulations.
Due to the above, we maintain our claim of DKK 750."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnnsformand