

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0442
- Klageren:** XX  
1851 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. nedskrevet til 125 kr. grundet manglende fremvisning af gyldigt pendlerkort ved billetkontrollen samt to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 325 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun havde et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet, som hun ikke kunne fremvise, da hendes telefon var slukket, samt at de pålagte rykkergebyrer ikke er rimelige, da hun havde gjort indsigelse mod kontrolafgiften
- 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. juni 2026 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 125 kr. samt de to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 325 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste den 16. august 2025 med Metroen i København og var på tidspunktet indehaver af et gyldigt pendlerkort i DSB-appen.

Imidlertid kom der billetkontrol i Metroen, efter at den havde forladt København H, men klageren kunne ikke fremvise sit pendlerkort, fordi telefonen var slukket. Klageren afleverede sine personlige oplysninger til kontrolløren og forklarede situationen under kontrollen.

Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Metro Service har oplyst, at klageren ved billetkontrollen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og at der derfor blev udstedt en kontrolafgift i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler.

Metro Service har videre oplyst, at kontrolafgiften efterfølgende blev nedskrevet fra 750 kr. til 125 kr., da det blev konstateret, at klageren havde et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden betalingsfristens udløb, blev der sendt to betalingspåmindelser med rykkergebyrer på hver 100 kr. henholdsvis den 4. september 2025 og 24. september 2025.

Klageren henvendte sig første gang til Metro Service den 30. september 2025.

Klageren har gjort gældende, at hun tidligere havde henvendt sig til Metro Service, og at sagen i den forbindelse var blevet sat i bero, og at rykkergebyrerne derfor ikke burde være pålagt.

Metro Service har oplyst, at de ikke modtog nogen indsigelse fra klageren, før den 30. september, hvor rykkerkrivelserne var fremsendt, samt at de ikke har modtaget dokumentation for den henvendelse, som klageren har henvist til.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved billetkontrollen den 16. august 2025 ikke kunne forevise sit gyldige pendlerkort, fordi hendes telefon var slukket.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel på forlangende.

Ankenævnet finder derfor, at Metro Service var berettiget til at udstede en kontrolafgift til klageren, uanset at det efterfølgende blev dokumenteret, at klageren havde et gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet.

Ankenævnet finder videre, at Metro Service ved at nedskrive kontrolafgiften fra 750 kr. til 125 kr. har behandlet sagen i overensstemmelse med reglerne om efterfølgende forevisning af gyldigt pendlerkort.

For så vidt angår rykkergebyrerne bemærker ankenævnet, at det fremgår af kontrolafgiften og de fælles landsdækkende rejseregler, at der kan pålægges betalingspåmindelser med gebyr, hvis betalingsfristen ikke overholdes jf. lov om renter § 9 b.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte de pålagte rykkergebyrer. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at Metro Service først modtog klagerens henvendelse den 30. september 2025, efter at betalingspåmindelserne af 4. september 2025 og 24. september 2025 var blevet fremsendt, samt at klageren ikke har dokumenteret, at hun tidligere havde gjort indsigelse mod kontrolafgiften, eller at sagen havde været sat i bero.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Metro Service med rette har opretholdt kravet om betaling af kontrolafgiften på 125 kr. samt de to rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 325 kr.

## **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 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.

I medfør af § 9 b i lov om renter ved forsinket betaling kan fordringshaveren for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"Jeg blev den 16. august 2025 pålagt en kontrolafgift i metroen, fordi jeg ikke kunne vise mit Community Card på grund af, at min telefon var slukket.

Jeg havde dog et gyldigt og aktivt Community Card, som var betalt og tilknyttet mit CPR-nummer på kontroltidspunktet. Jeg forklarede straks situationen til kontrolløren og afleverede mine personlige oplysninger uden modstand.

Metro/DOT har senere bekræftet, at mit kort var gyldigt, men de har alligevel opretholdt en betaling på 325 DKK, selv om jeg aldrig rejste uden gyldig billet.

Desuden modtog jeg tidligere en bekræftelse på, at sagen var sat i bero (suspenderet), indtil en endelig afgørelse forelå, men der blev alligevel tilføjet rykkergebyrer, hvilket er i strid med den besked, jeg fik.

Jeg mener derfor, at sagen er håndteret urimeligt, både administrativt og økonomisk.

Jeg ønsker, at afgørelsen ændres, så kontrolafgiften reduceres til 125 DKK i overensstemmelse med reglerne for dokumenteret gyldigt periodekort.

Alternativt anmoder jeg om, at afgiften annulleres fuldstændigt, da Metro/DOT allerede har bekræftet, at mit kort var gyldigt, og at sagen tidligere var sat i bero.

Jeg ønsker også, at de urimelige rykkergebyrer fjernes, da de blev pålagt, mens sagen ifølge jeres egen bekræftelse stadig var under behandling. "

### **Indklagede anfører følgende:**

" Hermed følger vore kommentarer og al korrespondance mellem klageren og Metro Service.

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 under hele 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 selvbetjeningsystem, 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.

Klageren modtog den 16. august 2025, kl. 08:46 en kontrolafgift, idet hun ikke kunne fremvise sit gyldige rejsehjemmel – efter hendes eget udsagn var hendes mobil slukket pga. teknisk problem, hvorfor hun ikke kunne fremvise sit gyldige pendlerkort.

I kontrolsituationen blev klageren billetteret efter metroen havde forladt København H og hun oplyste at skulle til Frederiksberg Alle. I forbindelse med billetteringen og udstedelse af kontrolafgiften tog stewarden 2 PDA billeder, som er vedhæftet denne mail.

Vi skal gøre opmærksom på, at det af kontrolafgift afgiften fremgår, at hvis der indsendes anke til kundeservice indenfor den anførte 14 dages frist, kan en kontrolafgift nedskrives – det fremgår ligeledes, at hvis betalingsfristen ikke overholdes og der er modtaget en skriftlig indsigelse, vil der blive fremsendt betalingspåmindelse tillagt gebyr.

Reg. nr. \_\_\_\_\_ Kontor. \_\_\_\_\_

## INDBETALINGSKORT

**Betaling af kontrolafgift**

Det skyldige beløb skal betales inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kontrolafgiften kan betales via netbank, ved at scanne QR-koden nederst på kontrolafgiften eller på <https://payment.metroservice.dk>. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.

Bliver kontrolafgiften ikke betalt inden den nævnte frist, eller er der ikke sendt en skriftlig klage til Metro Kundeservice, fremsendes betalingspåmindelse med rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil kravet uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via Gældsstyrelsen.

Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og klagefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.

Beløbsmodtager  
Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S  
[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)

Med venlig hilsen  
Metro Kundeservice

Kroner \_\_\_\_\_ Øre \_\_\_\_\_ Betalingsdato \_\_\_\_\_

00

Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt FIK 751 (11.12) 736-113710

+71<000000138017041 +85611615<

---

Kontrolafgiftsnr.: 01380170-41  
Inspection fee no.:

Dag Day	Måned Month	År Year	Klokken Time	Steward ID	
16	08	25	08:46	21658	For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back.
Fra From					Indbetalers navn og adresse
KØBENHAVN					
Til To					<p><b>Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse</b> Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedagten.</p> <p><b>Important information about your continued journey</b> The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.</p>
Årsag Cause					
- 1/2 TICKET					
Kroner _____ Øre _____					<p>alt Total</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">750 00</p>
Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S <a href="http://www.dinoffentligetransport.dk">www.dinoffentligetransport.dk</a>					
<p>0138017041</p>					

## Bagside

### Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldestgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

#### Ønsker du at klage?

Af hensyn til vores medarbejderes sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID.

Ønsker du at klage over kontrolafgiften, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter udstedelsen på:

[www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice](http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice)  
Her kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger:  
[www.dinoffentligetransport.dk/metro-persondata](http://www.dinoffentligetransport.dk/metro-persondata)

Du kan også skrive til os på adressen:  
Metro Kundeservice  
Metrovej 3  
2300 København S  
Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden:  
[www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk)  
Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejsetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort.

#### Payment of inspection fee and complaint options

The inspection fee can be paid online by scanning the QR code on this payment slip or by visiting the website:  
<https://payment.metroservice.dk>

This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the inspection fee must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your inspection fee can be reduced when documentation is sent to us.

A complaint form is available on:  
[www.publictransport.dk/contact](http://www.publictransport.dk/contact)  
You can read about the processing of your personal information here:  
[www.dinoffentligetransport.dk/metro-privacypolicy](http://www.dinoffentligetransport.dk/metro-privacypolicy)

Contact information:  
Metro Customer Service  
Metrovej 3, 2300 København S  
Phone number +4570151615  
Opening hours: 10 AM through 2 PM

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet nedenstående:

### 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.

Klageren anfører i sin henvendelse til ankenævnet, at hun på et tidligere tidspunkt havde fremsendt henvendelse til Metro Kundeservice og her havde fået oplyst, at sagen ville være sat i bero. Som det fremgår af vores svar af 10. oktober 2025 er denne henvendelse ikke modtaget hos os – måtte klageren være i besiddelse af den kvittering der er fremsendt for denne henvendelse, er hun meget velkommen til at fremsende en kopi heraf.

Det skal noteres, at sagsbehandleren i forbindelse med undersøgelse af sagen, den 6. oktober 2025 fejlagtigt får fremsendt mail (bilag 2) til klageren – denne mail skulle have været fremsendt til DSB. Fejlen blev efterfølgende opdaget og anmodningen om informationer videresendt til DSB.

Baseret på ovenstående må vi fastholde, at kontrolafgiften er korrekt udstedt, begge betalingspåmindelser korrekt udstedt, fremsendt og leveret via e-Boks.

Det noteres her, at sagsbehandleren i forbindelse med den efterfølgende sagsbehandling i kundeservice – pr. kulance – har nedskrevet kontrolafgiften til 125 kr., dog er begge rykkergebyrer blevet fastholdt, idet vi først modtager indsigelse efter betalingspåmindelserne er udskrevet og fremsendt til klageren.

Vi opretholder således vores krav på 325 kr.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand