

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0483
- Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde skiftet fra pendlerkort på Rejsebillet-appen og havde en forventning om, at hans automatiske fornyelsesaftale ville fortsætte
- 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 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 31. oktober 2025 med Metroen i København.

Ved billetkontrol i Metroen foreviste klageren et pendlerkort i Rejsebillet-appen, som var udløbet. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har oplyst, at han tidligere havde et Pendler Kombi-kort på Rejsekort med tilknyttet automatisk fornyelsesaftale, og at han i forbindelse med overgangen til Rejsebillet-appen fulgte den officielle vejledning om overførsel af pendlerkortet til appen.

Klageren har videre oplyst, at han havde en forventning om, at den eksisterende fornyelsesaftale automatisk ville fortsætte i den nye løsning, og at han derfor ikke var opmærksom på, at pendlerkortet i appen udløb uden automatisk fornyelse. Klageren har gjort gældende, at vejledningen om at "få din aftale overført til Rejsebillet-appen" var misvisende, når den automatiske fornyelsesaftale ikke blev videreført.

Metro Service har oplyst, at klagerens pendlerkort var udløbet på kontroltidspunktet, og at klageren derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Metro Service har videre oplyst, at de ikke kan genfinde oplysninger, som understøtter klagerens opfattelse af, at en eksisterende automatisk fornyelsesaftale blev overført til Rejsebillet-appen, og har henvist til den vejledning, som var tilgængelig om oprettelse af pendlerkort i appen:

### Kan jeg overføre mit Pendlerkort fra Rejsekort til Rejsebillet

Nej, det er ikke muligt at overføre dit Pendlerkort fra Rejsekort til Rejsebillet.

Du kan købe et Pendlerkort på Rejsebillet med gyldighed fra den dato dit Pendlerkort på Rejsekort udløber.

Husk at stoppe en evt. fornyelsesaftale på Pendlerkort på Rejsekort, så du ikke kommer til at købe to Pendlerkort.

## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens pendlerkort i Rejsebillet-appen var udløbet på tidspunktet for billetkontrollen den 31. oktober 2025, og at klageren derfor ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

Efter de fælles landsdækkende rejseregler er det passagerens eget ansvar inden påstigning at sikre sig gyldig billet eller kort til rejsen.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at annullere kontrolafgiften med henvisning til klagerens forventning om, at en tidligere automatisk fornyelsesaftale ville fortsætte efter overgangen fra Pendler Kombi-kort til pendlerkort i Rejsebillet-appen.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det påhvilede klageren at sikre sig, at der var tilknyttet en gyldig og aktiv pendleraftale i den nye løsning, samt at kontrollen i Metroen viste, at pendlerkortet var udløbet.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren efter det oplyste havde fulgt en vejledning om overførsel af pendlerkort til Rejsebillet-appen, eller at klageren måtte have haft en forventning om, at den tidligere fornyelsesaftale fortsatte automatisk.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Metro Service med rette har pålagt klageren kontrolafgiften på 750 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Eftersom i lukker for Rejsekort, kan jeg ikke længere bruge mit Pendlerkombi kort. Sidste måned fulgte jeg dermed den officielle online guide til at få overført mit pendlerkort til Rejsebillet appen.

Jeg havde en fornyelsesaftale på mit Pendlerkombi kort, som intet sted i guiden for at få kortet overført, er nævnt ikke kommer til at gøre sig gældende i den nye "smarte" løsning, der fungerer dårligere.

Jeg fik derfor en bøde, fordi mit pendlerkort var løbet ud, og min fornyelsesaftale åbenbart ikke er noget som "Det smarte nye system" kan klare at implementere.

Jeg er med på, at når man lancere en ny IT løsning er det meget pinligt hvis løsningen er dårligere end den eksisterende løsning. Dog mener jeg at det er DSB/Metroselskabet/Rejsekort/Rejsebillet's pligt at italesætte de negative påvirkninger det nye system har, og ikke bare tie det ihjel, og vente på at alle har modtaget en bøde.

Når den specifikke ordlyd i guiden er "Får din aftale overført til Rejsebillet appen" er det på grænsen til det lovlige, at aftalen faktisk ikke bliver overført.

Jeg vil gerne have reduceret bøden. Helst helt fjernet, men jeg kan gå med på et kompromis."

### **Indklagede anfører følgende:**

"Hermed følger vores kommentarer og bilag til ovenstående klagesag.

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 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 uden billet i metroen udgør 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dette fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler. [Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx](https://www.dsb.dk/rejseregler/faq/faq-faelles-landsdaekkende-rejseregler-ashx)

Kunden er den 31-10-2025 mødt af billetkontrol fordi pendlerkort er udløbet og dermed mødt uden gyldig billet.

Kunden påstår at i guide til oprettelse af pendlerprodukt i RejseBillet vejleder i "få din aftale overført til RejseBillet". Vi kan ikke umiddelbart finde noget der beskriver og bekræfter kundens påstand – tværtimod som det fremgår af vedhæftede information for guide:

[Pendlerkort og Ungdomskort | rejsekort.dk](#)

#### **Kan jeg overføre mit Pendlerkort fra Rejsekort til Rejsebillet**

Nej, det er ikke muligt at overføre dit Pendlerkort fra Rejsekort til Rejsebillet. 

Du kan købe et Pendlerkort på Rejsebillet med gyldighed fra den dato dit Pendlerkort på Rejsekort udløber.

Husk at stoppe en evt. fornyelsesaftale på Pendlerkort på Rejsekort, så du ikke kommer til at købe to Pendlerkort.

Dette er også forklaret i svar af 17-11-2025 fra Metros Kundeservice

Med baggrund i ovenstående fastholder vi kontrolafgiften fuldt ud.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand