

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0001
- Klageren:** XX  
2300 København S
- 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 glemt at forny sit pendlerkort den pågældende dag, men gjorde det straks efter billetkontrollen
- 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 1. december 2025 med metroen fra Vestamager st. Imidlertid kom der billetkontrol i Metroen mellem Ørestad station og Bella Center st. kl. 08:26.

Ved kontrollen kunne klageren ikke forevise gyldig rejsehjemmel, idet hans pendlerkort var udløbet samme morgen. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren har oplyst, at han sædvanligvis køber pendlerkort via Rejsebillet-appen til zonerne 1–3, og at han fremover havde behov for zonerne 1–4, hvorfor han ikke kunne forlænge det eksisterende kort. Klageren havde oprettet en påmindelse om at købe nyt pendlerkort den 1. december 2025, men fik ikke bestilt det nye pendlerkort inden rejsens påbegyndelse.

Klageren har videre oplyst, at han købte et nyt periodekort mindre end ét minut efter udstedelsen af kontrolafgiften, og at han kan dokumentere løbende køb af periodekort forud for den pågældende kontrol.

Indklagede har oplyst, at klageren i kontrolsituationen ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, og at kontrolafgiften derfor er pålagt i overensstemmelse med de gældende rejseregler.

Indklagede har endvidere oplyst, at oplysninger om klagerens tidligere køb af periodekort er bekræftet, men at dette ikke har betydning for vurderingen af den konkrete kontrolafgift.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved kontrollen den 1. december 2025 ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, idet hans pendlerkort var udløbet samme morgen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at billetprodukter, der leveres på en mobil enhed, herunder pendlerkort i Rejsebillet-appen, skal være modtaget inden påstigning.

Ankenævnet finder på den baggrund, at kontrolafgiften er pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at der var tale om en forglemmelse, og at han sædvanligvis køber pendlerkort, samt at han købte et nyt pendlerkort umiddelbart efter kontrollen, kan ikke føre til et andet resultat. Ligeledes kan oplysninger om tidligere rejsehistorik og efterfølgende køb af billet ikke føre til, at kontrolafgiften bortfalder.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, 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 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Jeg klager over en kontrolafgift, som jeg modtog den 1. december, da jeg rejste med metroen fra Vestamager Station og blev billetteret mellem Ørestad Station og Bella Center Station.

Jeg er enig i, at jeg på tidspunktet for kontrollen ikke kunne fremvise en gyldig billet, da mit månedskort var udløbet samme morgen. Jeg har dog aldrig til hensigt at rejse uden billet og gør det aldrig bevidst, da jeg mener, at det er at snyde fællesskabet.

Jeg køber hver måned et pendlerkort via Rejsebillet-appen til zonerne 1–3. Denne gang havde jeg lavet en personlig påmindelse i min kalender om at købe et nyt pendlerkort den 1. december, da jeg fremover skal bruge zonerne 1–4 og derfor ikke blot kunne forlænge mit eksisterende kort. Jeg har desuden ikke mulighed for at købe månedskort længere tid ad gangen, da jeg aktuelt er arbejdsløs og på dagpenge.

At jeg rejste uden gyldig billet denne morgen skyldes derfor en beklagelig forglemmelse (en tanketorsk), selvom jeg aktivt havde forsøgt at sikre mig imod netop denne situation ved at lave en reminder.

Jeg vil samtidig fremhæve, at:

- Kontrolløren fra Metro Service var fuldt forstående og oplyste, at jeg blot skulle skrive ind, da der var tale om en mindre fejl begået i god tro.

- Jeg købte et nyt pendlerkort mindre end ét minut efter, at kontrolafgiften blev udstedt, selvom jeg strengt taget ikke var forpligtet til det.

- Jeg kan dokumentere, at jeg har købt pendlerkort hver måned, samt at jeg købte det nye pendlerkort umiddelbart efter kontrollen.

På den baggrund mener jeg, at kontrolafgiften ikke står i rimeligt forhold til hændelsen.

Jeg ønsker, at kontrolafgiften annulleres.

Jeg mener, at sagen tydeligt viser, at jeg har handlet i god tro og gjort, hvad jeg kunne for at have en gyldig billet, og at der er tale om en enkeltstående og utilsigtet forglemmelse hos en fast betalende kunde, som umiddelbart efter forholdet bragte billetforholdene i orden.

Jeg håber derfor, at Ankenævnet vil foretage en samlet og konkret vurdering af sagen og nå frem til, at kontrolafgiften bør bortfalde.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance og bilag vedrørende ovenstående klagesag.

I forhold til selve kontrolafgiften kan det indledningsvis oplyses, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

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. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle metrostationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på DOT's hjemmeside [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-26102025.ashx](https://www.dsb.dk/forbrugerservice/faq/26102025.ashx)

I førnævnte rejseregler kan man blandt andet læse følgende:

#### **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 blev mødt af billetkontrol den 1. december 2025 kl. 08:26 efter metroen havde forladt Vestamager station i retning mod Bella Center station. I kontrolsituationen kunne klageren ikke fremvise gyldig rejsehjemmel og blev derfor pålagt en afgift i henhold til gældende regler.

I sine henvendelser til såvel metro som ankenævnet forklarer klageren, at han anvender Rejsebilletappen til at købe periodekort, at han almindeligvis fornyer det i god tid, blot ikke denne gang fordi han skulle have en zone mere på periodekortet fremover.

Klageren gør også gældende at der var tale om en forglemmelse/tanketorsk, at han altid sørger for at have gyldig rejsehjemmel, aldrig tidligere har modtaget en kontrolafgift og at det faktisk, at han fornyede periodekortet umiddelbart efter at have modtaget afgiften underbygger hans gode intentioner.

Vi har været i kontakt med Rejsebilletappens back office som bekræfter klagerens informationer om køb af periodekort, se vedhæftede pdf-fil, om end historikken ikke gør nogen forskel i forhold til den konkrete sag og afgift.

Som også sagsbehandleren skrev i sin afgørelse til klageren den 9. december, så kan vi godt forstå at det er en meget ærgerlig situation.

I sagens natur er det ikke muligt at tage passagerernes intentioner, bevæggrunde, rejsehistorik og andre mere personlige forhold i betragtning når vi skal afgøre en sag.

Vi er forpligtet til at følge rejsereglerne som er gældende for alle uanset om man rejser hver dag eller blot i ny og næ, om man er barn eller voksne og uanset indtægt og social habitus.

Derfor forholder vi os udelukkende til fakta og dermed til om der i kontrolsituation kunne fremvises gyldig rejsehjemmel.

I denne sag havde klageren ikke gyldig rejsehjemmel og dermed blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Sagsbehandlerens efterfølgende afgørelse er ligeledes korrekt og med henvisning til rejsereglerne fastholder vi vores krav om betaling af afgift nummer 01523929 på 750 kroner.

Sagsbehandleren har i sit svar af 9. december tilbudt klageren at dele betalingen op i 2 eller 3 rater og det tilbud er stadig gældende inden for rammerne af en sådan aftale.”

### **Til dette har klageren anført:**

”Tak for fremsendelse af Metro Service’ bemærkninger.

Jeg ønsker med dette svar at fastholde min klage og komme med følgende supplerende bemærkninger.

Jeg er enig i Metro Service’ beskrivelse af selvbetjeningssystemet og anerkender fuldt ud, at det påhviler passageren at have gyldig rejsehjemmel på kontroltidspunktet. Jeg har fra starten erkendt, at mit periodekort var udløbet, og jeg bestrider ikke, at kontrolafgiften formelt er udstedt korrekt.

Min klage vedrører derfor ikke spørgsmålet om skyld, men spørgsmålet om proportionalitet og rimelighed i den konkrete situation.

Selvbetjeningssystemet er grundlæggende indført for at forhindre snyd og bevidst unddragelse af betaling. I mit tilfælde foreligger der imidlertid ingen omstændigheder, der peger i retning af misbrug eller forsøg på at rejse gratis. Tværtimod dokumenterer min rejse- og købshistorik, at jeg gennem længere tid har været fast pendler og konsekvent har anvendt gyldigt periodekort til metroen.

Kontrolsituationen opstod i direkte forlængelse af, at mit periodekort var udløbet samme morgen, og kort efter kontrollen købte jeg et nyt periodekort. Der er således tale om en enkeltstående forglemmelse i en snæver tidsmæssig overgang og ikke et bevidst valg om at rejse uden billet, men om en situation hvor der netop foreligger dokumentation for fast og vedvarende billetkøb.

I den forbindelse bemærker jeg, at kontrolløren under kontrolsituationen oplyste, at vurderingen af, om der foreligger fast kundestatus og rejsehistorik, ikke foretages i selve kontrolsituationen, men administrativt af Metro Service, og at jeg derfor burde kontakte Metro Service herom. Jeg anfører dette alene som et supplement til min redegørelse for, at spørgsmålet om proportionalitet og kundehistorik netop er et administrativt vurderingstema – ikke for at gøre gældende, at der blev givet tilsagn om annullering.

Jeg er opmærksom på, at ankenævnet som udgangspunkt lægger vægt på forholdene på kontroltidspunktet. Jeg gør imidlertid gældende, at der i vurderingen af proportionalitet bør indgå, om kontrolafgiften i den konkrete sag rammer det formål, som selvbetjeningssystemet er tiltænkt, eller om den i praksis rammer en fast betalende kunde uden snydshensigt på samme måde som en passager, der bevidst unddrager sig betaling.

Jeg anmoder derfor ankenævnet om at overveje, om der i denne sag foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften bør nedsættes eller bortfalde, idet der er tale om:

- dokumenteret fast og loyal brug af offentlig transport
- ingen tidligere kontrolafgifter
- ingen snydshensigt
- hurtig reaktion og efterfølgende køb af gyldigt periodekort

Jeg overlader herefter sagen til ankenævnets vurdering.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand