

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0002
Klageren:	XX på vegne af datteren YY 2300 København S
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet rejse med udløbet Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde hjulpet sin datter med at bestille et nyt Ungdomskort, som han troede ville blive leveret i appen med det samme, men ved en fejl bestilte et fysisk kort, som først var gyldigt efter rejsen Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnshoved, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. september 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Lokaltog A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Lokaltog 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:

Klagerens datter rejste den 8. december 2025 med Lokaltog på strækningen Maribo – Nykøbing Falster.

Datteren havde tidligere været indehaver af et Ungdomskort, som blev leveret i DSB-appen, men dette var udløbet. Hun havde bestilt fornyelse af Ungdomskortet med gyldighed fra den 4. december 2025, men perioden var ikke blevet betalt inden betalingsfristens udløb den 3. december 2025. Den 6. december 2025 blev der herefter bestilt et nyt Ungdomskort. Bestillingen blev imidlertid fortaget som et fysisk kort, der havde en leveringstid på 14 dage, hvorfor kortet først kunne få gyldighed fra den 20. december 2025. På kontroltidspunktet den 8. december 2025 havde datteren derfor ikke et gyldigt Ungdomskort.

Ved billetkontrol kl. 07:40 blev hun således pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr., fordi hun ikke kunne forevise gyldigt Ungdomskort.

Klageren har oplyst, at han hjalp sin handicappede datter med at bestille et nyt Ungdomskort dagen før rejsen. Han har gjort gældende, at de i god tro troede, at der blev bestilt et digitalt Ungdomskort, som ville være tilgængeligt med det samme i appen, men at systemet ved en fejl førte dem til en bestilling af et fysisk kort. Klageren har videre anført, at kundeservice efterfølgende ændrede bestillingen, og at kontrolafgiften derfor bør annulleres.

Lokaltog har under sagens behandling indhentet oplysninger fra DSB Ungdomskort. Heraf fremgår, at klagerens datter den 6. december 2025 selv ændrede leveringsformen fra Ungdomskort i app til plastikkort. DSB har oplyst, at plastikkortet efterfølgende ekstraordinært blev krediteret den 9. december 2025, så der kunne bestilles et nyt Ungdomskort til app med hurtigere startgyldighed.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens datter ved kontrollen den 8. december 2025 ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, idet hendes tidligere Ungdomskort ikke var blevet fornyet rettidigt, og det efterfølgende bestilte fysiske Ungdomskort først havde gyldighed fra den 20. december 2025.

Klageren har oplyst, at han troede, at der blev bestilt et digitalt Ungdomskort, og at bestillingen af et fysisk kort skyldtes fejl eller uklarheder i bestillingsprocessen. Ankenævnet finder imidlertid, at sådanne forhold ikke kan føre til et andet resultat, da det påhvilede passageren at sikre sig, at det bestilte Ungdomskort var modtaget og gyldigt inden rejsens påbegyndelse.

Det forhold, at DSB efterfølgende ekstraordinært krediterede bestillingen af plastikkortet, kan heller ikke føre til annullering af kontrolafgiften.

Ankenævnet finder herefter, at kontrolafgiften på 1.000 kr. til klagerens datter blev pålagt med rette, og at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at Lokaltog skal frafalde kravet.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler kritik af kontrolafgiftens størrelse:

”Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. 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. Det er desuden bekymrende, at trafikelskaberne – som monopoliggørende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningsskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften.”

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebekendtgørelse nr. 1091 af 11/08/2023 af jernbaneloven fremgår det, at

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

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 1.000 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

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).

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Min datter, der er handicappet, har fået en afgift mandag morgen på vej til skole d. 8. december, idet hendes ungdomskort ikke har været opdateret korrekt. Jeg forsøgte ellers at hjælpe hende med det dagen før (om søndagen) via hjemmesiden <https://www.mitungdomskort.dk/>. På denne side bliver vi ledt direkte videre til et betalingslink for perioden og tilsyneladende udsteder systemet ved en fejl et fysisk kort, trods jeg på intet tidspunkt i processen har bedt om at ændre korttype fra digitalt til fysisk. Jeg vil derfor godt bede Jer om at annullere afgiften da både jeg og min datter har været i 100% god tro, på at alt var som det skulle være. Jeg kontakter mitungdomskort 9. december der gør en undtagelse og ændrer kortbestillingen. Jeg opfatter det således at systemet har gennemgået en opdatering, der har forårsaget fejlen. Efterfølgende fastholder LokalTog at jeg bare skulle have kontrolleret at det digitale kort virkede og det er ligegyldigt om XX har været i god tro.

Jeg beklager jeg har haft god tro til mit ungdomskort systemet, men jeg syntes ikke det er rimeligt at jeg (XX) skal bøde for en systemfejl. Man tjekker jo heller ikke olie på bilen inden hver køretur, hvis man lige har fyldt på.

Jeg vil have bøden på kr. 1000 annulleret.”

Indklagede anfører følgende:

”Lokaltog svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift XXXXX, som blev udstedt den 08.12.2025 på strækningen Maribo til Nykøbing Falster. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

Lokaltog fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af at klageren manglende fremvisning af gyldig billet (Ungdomskort) i kontrolsituationen.

XXs sag omhandler, at hun ikke havde gyldigt Ungdomskort ved billetkontrollen, da det ikke var fornyet. Hun havde bestilt fornyelse af Ungdomskort som skulle gælde fra d. 04.12.2025 og betalingsfristen for dette udløb d. 03.12.2025. Der reageres først d. 06.12.2025 hvor xx logger på for at bestille et nyt Ungdomskort.

Der bestilles et fysisk Ungdomskort med 14 dages levering, i stedet for Ungdomskort i app som hun før har haft. Klagers far påstår at dette var fordi DSB Ungdomskort hjemmesiden sendte dem videre til et forkert betalingslink.

Rejsesystemet er jf. § 2.4 et selvbetjeningssystem, hvor kunden selv er ansvarlig for at anskaffe sig gyldig rejsehjemmel enten i form af check ind, mobilbillet, kontantbillet eller tilsvarende.

Er man bruger af et Ungdomskort, er det ens eget ansvar at tjekke om det er gyldigt til den rejse man skal foretage – inden man stiger på toget.

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 Rejekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus og metro skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4.3. Brug af rejsekort

Rejekort skal være checket ind inden rejsens start. For alle transportmidler, hvor check ind foregår inde i transportmidlet, gælder, at kunden uden unødigt ophold skal checke ind straks efter påstigning, og inden kunden finder sin plads.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende i kontrolsituationen, er det ikke muligt at få nedskrevet eller annulleret en kontrolafgift

ved efterfølgende fremvisning af rejsehjemmel, jævnfør dog afsnit 2.7.5 om rejse uden pendlerkort.

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.

Kunder, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel.

Kontrolafgiften

Kontrolløren har ved kontrolafgiften noteret at afgiften er udstedt på grund af manglende gyldig billet.

Udstedt dato/tid	08-12-2025 07:40:28
Fra station	Maribo
Til station	Nykøbing Falster
Årsag	Uden billet
Bemærkning	

Kommentarer og afgørelse

Da klagers far skriver til os og forklarer at de oplevede udfordringer i forbindelse med fornyelse Ungdomskortet, har vi undersøgt sagen hos DSB Ungdomskort.

Her fremgår det at xx ikke havde et gyldigt Ungdomskort på dagen, da de bestilte et fysisk kort med 14 dages levering i stedet for at fornye kortet i app. Kunden påstår fejlen ligger i et forkert betalingslink DSB har sendt dem.

Henvendelse til DSB:

Fra: Kontrolafgift <kontrolafgift@lokaltoget.dk>

Sendt: 22. december 2025 09:39

Til: medarbsuppunge <medarbsuppunge@dsb.dk>

Emne: Kontrolafgift xxxxxx

Hejsa!

Xx modtog en kontrolafgift d. 8. december 2025 kl. 07:40 på strækningen Maribo til Nykøbing F.

Kan I se om xx havde et gyldigt ungdomskort og for hvilken periode?

Kunden skriver at der var problemer med betalingslink for perioden. De påstår at det ikke fremgår at det er det digitale ungdomskort og ikke det fysiske ungdomskort som de ville fornye?

Tak for hjælpen.

Med venlig hilsen / Yours sincerely / Mit freundlichen Grüßen

Kundeservice

Svar fra DSB:

Hej

Det havde hun ikke.

D. 03.12 udløb betalingsfristen for det Ungdomskort, hun havde bestilt fra 04.12.

Hun logger ind d. 06.12 men i stedet for bare at bestille et nyt Ungdomskort til App levering, skifter hun leveringform til et plastikkort.

Et plastikkort har 14 dages bestillingsfrist, så hendes næste Ungdomskort gælder nu først fra 20.12.

Vi taler med hende d. 08.12. Vi kan ikke stoppe det Ungdomskort, der på det tidspunkt er sendt afsted til hende.

D. 09.12 taler vi med hendes far. Her vælger en kollega helt ekstraordinært at kreditere plastikkortet, så hun hurtigere kan få bestilt et nyt til App levering.

Hendes nye Ungdomskort kunne på den måde, så allerede gælde d. 10.12.

Med venlig hilsen



Lokaltogs konklusion

Først og fremmest mener vi at det faktum at der ingen billet blev fremvist under billetkontrollen udgør en rimelig grund til at udstede en kontrolafgift jf. § 2.7.1 i de fælles landsdækkende rejseregler. *"Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig*

rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift."

Lokaltog fastholder afgiften, da klager ikke fremviste nogen gyldig billet. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Dernæst er det jf. § 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler "*kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind.*"

Det er derfor kundens ansvar at sikre sig at et Ungdomskort betalt og fornyet korrekt så det er gyldigt. Eller købe billet på anden vis inden påstigning.

Der er flere muligheder for at købe gyldig billet inden man stiger på toget. Man kan købe billet i RejseBillet app, DSB-app, sms-billet på 1415 eller mobil billet på www.rejseplanen.dk.

Der er også mulighed for at benytte Rejsekort på app. Du kan læse mere om Rejsekort på app her: rejsekort.dk

På Maribo station er der også en billetautomat.

Vi henviser også til tidligere ankenævnsager 25-0228, 24-0342 og 2024-0035 hvor det gøres klart at det altid er ens eget ansvar at holde øje med om man har gyldigt rejsehjemmel inden man stiger på toget."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand