

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0031
Klageren:	XX 3050 Humlebæk
Indklagede: CVR-nummer:	Lokaltog A/S 26 15 90 40
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr. grundet rejse med udløbet Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke modtog en fysisk kontrolafgift Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, 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 er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Lokaltog, 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 rejste den 10. december 2025 med Lokaltog på strækningen fra Kratbjerg station til Hillerød station.

Ved billetkontrol i toget foreviste klageren et Ungdomskort, som var udløbet den 3. december 2025. Der blev herefter udstedt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Uddrag af den elektroniske kontrolafgift:

Kontrolafgift info	
Kontrolafgift nummer	[REDACTED]
Udstedt dato/tid	10-12-2025 09:15:44
Fra station	Kratbjerg
Til station	Hillerød station
Årsag	Ugyldigt rejsehjemmel
Bemærkning	Udløbet ungdomskort. Gad ikke samarbejdet, så den skal sendes
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Ikke ID] Billede 2 [Ikke ID] Billede 3 [Ikke ID]
FI Nummer	+71 [REDACTED] -84289949<
Udstedt af	[REDACTED]
Tidsforbrug	1m 40s

Klageren har oplyst, at hendes Ungdomskort endnu ikke var aktivt som følge af en mislykket betaling, og at hun gjorde kontrolløren opmærksom herpå. Klageren har videre oplyst, at kontrolløren sagde, at det var i orden, da hun snart skulle stå af toget, og at hun derfor ikke opfattede situationen sådan, at der blev udstedt en kontrolafgift. Klageren har anført, at hun ikke modtog nogen fysisk kontrolafgift eller mundtlig besked om, at hun ville blive pålagt en kontrolafgift i forbindelse med kontrollen, og at hun først blev bekendt med kontrolafgiften ved modtagelsen af en rykker-skrivelse i sin digitale postkasse den 7. januar 2026 ca. en måned efter billetkontrollen.

Lokaltog har oplyst, at kontrolløren ved billetkontrollen noterede, at klageren fremviste et udløbet Ungdomskort, og at kontrolløren tog billede af scanningen af kortet. Det fremgår videre, at klagerens identitetsoplysninger blev registreret ved udstedelsen af kontrolafgiften.

Kontrolløren lavede følgende notat i kontrolsituationen:

"Gad ikke samarbejdet, så den skal sendes"

Lokaltog har endvidere oplyst, at klageren ikke havde gyldigt Ungdomskort på kontroltidspunktet, idet flere bestillinger af nyt Ungdomskort var blevet annulleret som følge af afvist betalingskort.

Ifølge oplysninger indhentet fra DSB Ungdomskort modtog klageren sms- og mailbeskeder om de mislykkede betalinger og annulleringerne af bestillingerne. Det lykkedes først den 10. december 2025 at gennemføre bestillingen ved brug af et nyt betalingskort.

Da kontrolafgiften ikke blev betalt inden betalingsfristen, blev der efterfølgende pålagt et rykkergebyr på 100 kr.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved billetkontrollen den 10. december 2025 ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, idet hendes Ungdomskort var udløbet den 3. december 2025.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer skal være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsens begyndelse.

Det lægges efter oplysningerne fra DSB Ungdomskort til grund, at klageren forud for kontrollen havde modtaget besked om, at hendes bestillinger af nyt Ungdomskort var blevet annulleret som følge af problemer med betalingskortet, og at hun derfor var eller burde have været bekendt med, at hendes Ungdomskort ikke var gyldigt på kontroltidspunktet.

Der foreligger modstridende forklaringer om dialogen mellem klageren og kontrolløren i forbindelse med billetkontrollen.

Ankenævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte kontrollørens registrering om, at klageren fremviste et udløbet Ungdomskort, og at der blev udstedt en kontrolafgift. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at kontrolafgiften blev registreret elektronisk i forbindelse med kontrollen, samt at klagerens identitetsoplysninger blev registreret på baggrund af det fremviste Ungdomskort.

Ankenævnet finder det herefter ikke godtgjort, at klageren fik tilladelse til at rejse uden gyldig rejsehjemmel eller havde en berettiget forventning herom.

Det kan ikke føre til et andet resultat, at klageren efter egne oplysninger ikke modtog den fysiske kontrolafgift eller først senere blev bekendt med kontrolafgiften via digital post.

På denne baggrund finder ankenævnet, at Lokaltog med rette har pålagt klageren kontrolafgiften samt det efterfølgende rykkergebyr.

Forbrugerrådets repræsentanter udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne påvise gyldig rejsehjemmel, blev afgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne bemærker imidlertid, at selskabet i sager som den foreliggende bør sikre, at oplysninger om kontrolafgifter fremsendes skriftligt til passageren hurtigst muligt og som udgangspunkt inden for 24 timer efter kontrollen.

Forbrugerrepræsentanterne bemærker i den forbindelse, at det på det foreliggende grundlag ikke kan fastslås, hvilke oplysninger klageren modtog i forbindelse med kontrollen, herunder om der blev givet mundtlig vejledning om kontrolafgiften. Netop fordi der efterfølgende kan opstå tvivl om indholdet af den mundtlige information, er det efter forbrugerrepræsentanternes opfattelse væsentligt, at passageren uden unødigt ophold modtager en skriftlig meddelelse om kontrolafgiften samt oplysninger om de videre muligheder for betaling eller indsigelse.

Forbrugerrepræsentanterne bemærker endvidere, at andre trafikselskaber efter det oplyste har praksis for at fremsende kontrolafgifter kort tid efter udstedelsen. En tilsvarende standard vil efter forbrugerrepræsentanternes opfattelse styrke passagerernes retssikkerhed og mindske risikoen for tvivl og misforståelser."

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 trafikselskaberne – som monopoliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgiftens størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Dette ændrer ikke sagens udfald, men kontrolafgiften bør nedskrives til 750 kr."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 14, stk. 1 og stk. 2 i lovebkendtgørelse 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 rejserregler (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). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren s

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg indgiver hermed klage over Lokaltogs håndtering af en kontrolafgift samt et efterfølgende rykkergebyr.

Den 10. december modtog jeg en kontrolafgift, da jeg ikke havde gyldig billet. Denne kontrolafgift klagede jeg over, og sagen blev sat i bero, mens Lokaltog behandlede min klage. Lokaltog traf efterfølgende afgørelse om, at kontrolafgiften fortsat skulle betales, og jeg fik i den forbindelse oplyst en ny betalingsfrist.

Dagen efter modtog jeg imidlertid et rykkergebyr i min e-Boks vedrørende en kontrolafgift. Jeg henvendte mig til Lokaltog, da jeg ikke forstod, hvordan jeg kunne modtage et rykkergebyr, når kontrolafgiften havde været sat i bero under klagebehandlingen.

Lokaltog oplyste herefter, at rykkergebyret vedrørte en anden kontrolafgift, som også skulle være udstedt den 10. december, men i et andet tog. Denne kontrolafgift var jeg imidlertid ikke blevet gjort bekendt med på tidspunktet.

Da jeg befandt mig i det pågældende tog, var mit ungdomskort endnu ikke aktivt på grund af en mislykket betaling. Jeg gjorde kontrolløren opmærksom på situationen og spurgte, hvad jeg skulle gøre. Kontrolløren oplyste, at det var i orden, da jeg snart skulle stå af toget. Jeg blev ikke informeret om, at der blev udstedt en kontrolafgift, og jeg modtog ingen kvittering eller anden dokumentation for dette.

Da jeg efterfølgende henvendte mig til Lokaltog, fik jeg at vide, at det var mit eget ansvar at have kvitteringen på mig. Jeg mener imidlertid, at kontrolafgiften er ugyldig, da jeg aldrig blev oplyst om, at den blev udstedt, og da den normale procedure for udstedelse af en kontrolafgift ikke er blevet fulgt.

På den baggrund mener jeg ikke, at Lokaltog med rette kan opkræve kontrolafgiften eller det tilknyttede rykkergebyr, og jeg anmoder derfor ankenævnet om at tage sagen op til vurdering.

Jeg vil gerne have annulleret bøden.”

Indklagede anfører følgende:

” Lokaltog svarer her på ankenævns sagen vedrørende kontrolafgift XXXXX, som blev udstedt den 10.12.2025 på strækningen Kratbjerg station til Hillerød station. Vi vedhæfter desuden korrespondancen mellem Lokaltog og klageren samt andre relevante filer.

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

XXs sag omhandler, at hun ikke havde gyldigt Ungdomskort ved billetkontrollen, det udløb d. 3. december 2025. Hun påstår desuden at hun aldrig har modtaget kontrolafgiften eller blevet informeret om at den blev udstedt.

Hun havde forsøgt at bestille fornyelse af Ungdomskort 4 gange. Den første og anden gang skulle gælde fra d. 3. december, derefter d. 8. december og igen d. 10. december 2025.

Besked om fejl ved reservation eller trækning af penge blev sendt til hende på både sms og e-mail.

Klager var derfor klar over at Ungdomskortet var udløbet og ikke længere gyldigt ved billetkontrollen d. 10. december 2025.

Den 10. december blev bestillingen gennemført da der blev brugt et nyt betalingskort.

Hendes Ungdomskort udløb d. 03. december 2025. Der reageres først d. 8. december 2025 hvor xx logger på for at bestille et nyt Ungdomskort. Men bestilling kan ikke gennemføres.

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 Rejsekort 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

Rejsekort 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 ugyldig rejsehjemmel.

Udstedt dato/tid	10-12-2025 09:15:44
Fra station	Kratbjerg
Til station	Hillerød station
Årsag	Ugyldigt rejsehjemmel
Bemærkning	Udløbet ungdomskort. Gad ikke samarbejdet, så den skal sendes
Id forevist	Uden ID
Id nummer	
Id udstedelsesdato	-
Billeder	Billede 1 [Ikke ID] Billede 2 [Ikke ID] Billede 3 [Ikke ID]

Kommentarer og afgørelse

Klager skriver til os og fortæller at hun har modtaget en afgørelse i hendes sag og hun opgiver et kontrolafgift nummer som ikke er genkendeligt hos Lokaltog. Hun klager over det tilskrevet rykkergebyr.

Lokaltog har ikke modtaget en henvendelse fra hende og har heller ikke behandlet hendes sag og sendt en sagsafgørelse med ændret forfaldsdato. Klager fremsender aldrig denne omtalte afgørelse så vi kan spore hvilken trafikvirksomhed har behandlet den sag hun omtaler.

Der er derfor muligvis tale om en anden kontrolafgift fra en anden trafikvirksomhed og hun har kun modtaget den ene kontrolafgift i Lokaltog d. 10. december 2025, dette informerer vi hende om.

Da klager ikke har reageret på kontrolafgiften inden forfaldsdatoen, er der blevet tilskrevet et rykkergebyr.

Vi kontaktede DSB Ungdomskort og her fremgår det at xx ikke havde et gyldigt Ungdomskort på dagen.

Der var et problem med betalingskortet som blev anvendt og klager blev gjort opmærksom på dette hver gang bestillingen ikke blev fuldført.

Henvendelse til DSB:

Hej!

xx xxx modtog en kontrolafgift d. 10. december 2025 kl. 9:15 på strækningen Kratbjerg til Hillerød st.

Havde xx et gyldigt Ungdomskort på dagen og for hvilken periode?

Kan I se om det var udløbet og om xx havde fået besked om dette?

Tak for hjælpen.

Med venlig hilsen / Yours sincerely / Mit freundlichen Grüßen

Kundeservice



SKINNERNE ER LAGT TIL LIVET I LOKALSAMFUNDET

Svar fra DSB:

Hej

Det havde hun ikke.

Hun har forsøgt sig med Ungdomskort med startdato 03.12. igen 03.12. 08.12 og 10.12.

Alle 4 blev annulleret pga afvist betalingskort. (mistet kort)

Ensyldende sms og mail alle 4 gange om afvist betalingskort og annullering af bestillingen.

STATUS	SUSY02	Kortets ValuecardrequestStaus DataReceived sendt til SUSY	DataReceived	10-12-2025 05:46:01	ORDREC
MAIL	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		10-12-2025 05:48:34	ORDREC
SMS	UDDK08	Fejl ved reservation eller trækning af penge		10-12-2025 05:48:37	ORDREC

Det lykkedes for hende d. 10.12 at bestille nyt Ungdomskort med et nyt betalingskort.

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 er 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, Rejsekort på app eller mobil billet på www.rejseplanen.dk.

Når der bliver udstedt en kontrolafgift, bliver kontrolafgiften printet og man får den med i hånden. Det er ens ansvar at tage den med.

Selvom man ikke tager printet af kontrolafgiften med, vil man stadigvæk være registreret for kontrolafgiften. Hvis man ikke betaler inden forfaldsdatoen, modtager man en rykkerskrivelse.

Lokaltog sender kun én rykker via e-Boks. Hvis beløbet stadig ikke betales, overgår sagen til Gældsstyrelsen.

Ved billetkontrollen har vores togrevisor noteret at klager har fremvist et udløbet Ungdomskort. Og har taget et billede af det (med klagers navn på). Der er desuden oplyst navn, adresse og cpr nr. ved udstedelse af kontrolafgiften.

Vi henviser 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.”

Til dette har klageren anført:

”Syntes stadig ikke det burde være rimeligt at give en bøde uden at gøre mig opmærksom på det. Kontrolløren sagde at det var FINT jeg ikke havde en billet, og jeg bare skulle huske det næste gang. Syntes det er forkert at han tydeligvis har brugt sin privattelefon, til at tage et billede af mine oplysninger, for så at udstede en bøde, helt uden jeg ved det.”

Til dette har indklagede anført:

”Klager anfører at vores togrevisor sagde at det var ’fint’ at der ikke blev fremvist gyldigt Ungdomskort ved billetkontrollen og at der derefter blev udstedt en kontrolafgift uden klagers viden. Og kommenterer at det må være en ’privat’ mobiltelefon vores togrevisor bruger.

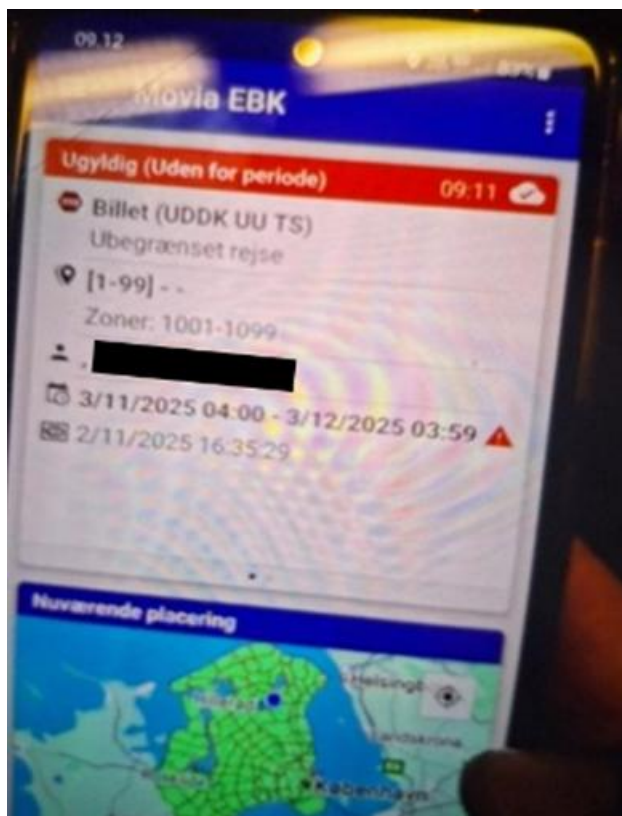
Ved billetkontrollen har vores togrevisorer noteret at der ikke blev fremvist gyldigt rejsehjemmel, da det fremviste Ungdomskort var udløbet.

Vores togrevisorer er udstyret med arbejdsmobiltelefon, der er et vigtigt arbejdsredskab for dem. Telefonen er programmeret med et specielt program til scanning og validering af billetter.

Dette fremgår også på det nedenstående billede: ’Movia EBK’ (Elektronisk Billet Kontrol). EBK-enheden er en håndholdt scanner/terminal som gør det muligt at kontrollere gyldigheden af billetter. Udstedes der en kontrolafgift bliver den registreret direkte i EBK systemet, direkte i Movias database.

Når der udstedes en kontrolafgift, bliver denne printet og du får den med i hånden. Det er dit eget ansvar at tage den med.

Selvom du ikke tager printet af kontrolafgiften med, vil du stadigvæk være registreret for kontrolafgiften.



Ved billetkontrollen har vores togrevisor noteret at der er fremvist et udløbet Ungdomskort. Og har taget dette billede af det. Klagers navn fremgår på Ungdomskortet.

Vi henviser til De fælles landsdækkende rejseregler:

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

2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt

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."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand