

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0217
Klageren:	XX 2300 København S
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet Ungdomskort
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde automatisk fornyelse og ikke havde modtaget nogen notifikation om, at Ungdomskortet var annulleret Indklagede fastholder kontrolafgiften, da klageren selv har ændret gyldigheden inde på selvbetjeningen
Ankenævnets sammensætning:	Nævnnsformand, 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 29. oktober 2025 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er berettiget til Ungdomskort, hvilket han har haft i en længere periode. Når man godkendes til Ungdomskort sker dette for den periode, som kundens uddannelse varer. Systemet foreslår automatisk kort med 30-dages perioder i et fast interval i hele perioden. I klagerens tilfælde fra den 5. november 2024 – 30. juni 2027:

05-11-2024 19:25 (041104-e) har oprettet følgende kort i bestillingsl
Program: Betalingskort DOT-app (VU)
Følgende kort er blevet opdateret:
06-11-2024 - 05-12-2024
06-12-2024 - 04-01-2025
05-01-2025 - 03-02-2025
04-02-2025 - 05-03-2025
06-03-2025 - 04-04-2025
05-04-2025 - 04-05-2025
05-05-2025 - 03-06-2025
04-06-2025 - 03-07-2025
04-07-2025 - 02-08-2025
03-08-2025 - 01-09-2025
02-09-2025 - 01-10-2025
02-10-2025 - 31-10-2025
01-11-2025 - 30-11-2025
01-12-2025 - 30-12-2025
31-12-2025 - 29-01-2026
30-01-2026 - 28-02-2026
01-03-2026 - 30-03-2026
31-03-2026 - 29-04-2026
30-04-2026 - 29-05-2026
30-05-2026 - 28-06-2026
29-06-2026 - 28-07-2026
29-07-2026 - 27-08-2026
28-08-2026 - 26-09-2026
27-09-2026 - 26-10-2026
27-10-2026 - 25-11-2026
26-11-2026 - 25-12-2026
26-12-2026 - 24-01-2027
25-01-2027 - 23-02-2027
24-02-2027 - 25-03-2027
26-03-2027 - 24-04-2027
25-04-2027 - 24-05-2027
25-05-2027 - 30-06-2027

Metro Service har oplyst, at det ses af loggen fra Mitungdomskort.dk, at klageren loggede ind den 5. november 2024 kl. 19:25, og kl. 19:28 slettede han de bestillinger i 2025, der lå efter den 4. maj 2025. Den næste periode startede herefter først den 30. januar 2026, som vist ved de røde pile:

05-11-2024 19:28 (041104-) har oprettet følgende kort i bestillingsflow:
Program: Betalingskort DOT-app (VU)
Følgende kort er blevet opdateret:
06-11-2024 - 05-12-2024
06-12-2024 - 04-01-2025
05-01-2025 - 03-02-2025
04-02-2025 - 05-03-2025
06-03-2025 - 04-04-2025
05-04-2025 - 04-05-2025
30-01-2026 - 28-02-2026
01-03-2026 - 30-03-2026
31-03-2026 - 29-04-2026
30-04-2026 - 29-05-2026
30-05-2026 - 28-06-2026
29-06-2026 - 28-07-2026
29-07-2026 - 27-08-2026
28-08-2026 - 26-09-2026
27-09-2026 - 26-10-2026
27-10-2026 - 25-11-2026
26-11-2026 - 25-12-2026
26-12-2026 - 24-01-2027
25-01-2027 - 23-02-2027
24-02-2027 - 25-03-2027
26-03-2027 - 24-04-2027
25-04-2027 - 24-05-2027
25-05-2027 - 30-06-2027

Loggen viser også, at klageren loggede ind på selvbetjeningen den 3. februar 2025 kl. 16:18, hvor bestillingerne stadig så således ud:

03-02-2025 16:18 Kortet af (041104-) er blevet ændret for VU ordning bestilling med godkendelsesperiode 05-11-2024 – 30-06-2027
Ændringen er blevet foretaget af kunden
Tidligere kort
04-02-2025 - 05-03-2025
06-03-2025 - 04-04-2025
05-04-2025 - 04-05-2025
30-01-2026 - 28-02-2026
01-03-2026 - 30-03-2026
31-03-2026 - 29-04-2026
30-04-2026 - 29-05-2026

Derefter slettede han perioden fra den 6. marts 2025 til 4. april 2025, og lagde en ny periode ind fra den 5. maj 2025 til 3. juni 2025:

Aflyste kort
06-03-2025 - 04-04-2025
Tilføjede kort
05-05-2025 - 03-06-2025

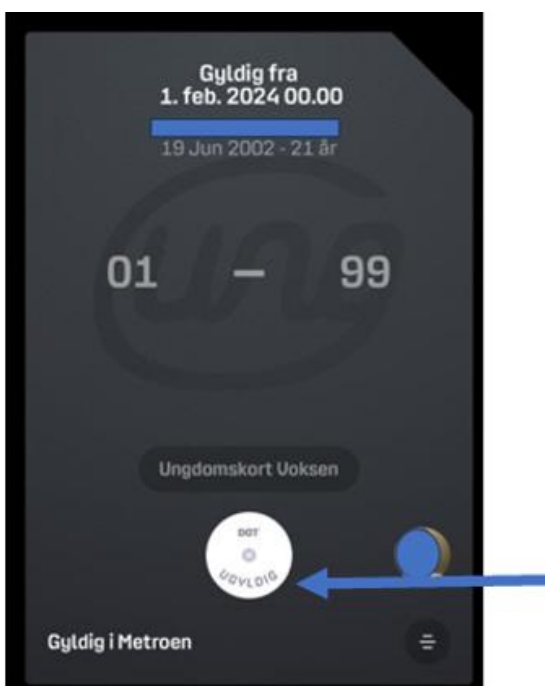
Metro Service har oplyst, at kunden kun modtager notifikationen om "Du har ikke bestilt nyt Ungdomskort", hvis der ikke er bestilt et Ungdomskort for en periode, som fremgår af godkendelseslisten. I klagerens tilfælde lå der ikke noget kort til fornyelse i perioden 3. juni 2025 til 30. januar

2026, idet klageren selv havde slettet disse, og dette var baggrunden for, at klageren ikke fik nogen notifikation ved Ungdomskortets udløb den 3. juni 2025.

Et downloaded Ungdomskort i DOT-appen viser, hvornår kortet er gyldigt, og der tælles ned dag for dag henimod udløb (eksempel):



Når kortet ikke længere er gyldigt, skifter det farve til gråt og teksten "ugyldig" (blå pil):



Den 7. juni 2025 rejste klageren med Metroen i retning mod Vanløse st., hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel. Da hans Ungdomskort var udløbet den 3. juni 2025, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Dette klagede han over til Metro Service og skrev:

"Jeg tog metroen her til morgen og tjekkede mit Ungdomskort i DOT appen, men der var ingen billet. Jeg kan se, at perioden fra den 8. juni til den 7. juli af en eller anden grund ikke er blevet opdateret. Men det er den 7. juni i dag, og jeg har hverken modtaget en besked eller en mail om, at kortet skulle være annulleret. Jeg har selvfølgelig nu ændret det, så det fremover fornyes automatisk."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften:

"Jeg kan se, at dit Ungdomskort ikke var gyldigt på det tidspunkt, du modtog en kontrolafgift. Kortet er gyldigt fra d. 8. juni, og du modtog en kontrolafgift d. 7. juni. Jeg kan derfor desværre ikke annullere eller reducere din afgift, da den er korrekt udstedt. Inden påstigning skal du altid tjekke, at du i appen har et gyldigt Ungdomskort, som kan fremvises på forlangende."

Herefter har klageren indbragt sagen for ankenævnet, men har ikke kommenteret Metro Services oplysninger om, at han selv loggede sig ind og ændrede perioderne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ud fra loggen i www.mitungdomskort.dk lægger ankenævnet til grund, at det var klageren selv, der slettede de bestilte pendlerperioder efter den 3. juni 2025, og han havde derfor ikke modtaget noget nyt kort efter denne dato, inden han rejste med Metroen den 7. juni 2025. Først derefter bestilte han en ny pendlerperiode fra den 8. juni 2025.

Det beroede således på klagerens eget forhold, at han ikke havde et gyldigt Ungdomskort, inden han steg ombord på Metroen den 7. juni 2025.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, 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 trafiksselskaber 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 tog metroen her til morgen den 7. juni og blev mødt af en kontrol, hvor jeg som altid fremviste mit Ungdomskort via DOT-appen. Til min store overraskelse var der ingen gyldig billet synlig. Jeg har efterfølgende kunnet se, at perioden fra den 8. juni til den 7. juli af en eller anden grund ikke er blevet opdateret.

Det her er fuldstændig uacceptabelt. Jeg har haft Ungdomskort i næsten et år uden problemer, og jeg har hverken modtaget nogen besked, notifikation eller mail om, at mit kort skulle være annulleret. Der burde naturligvis ikke opstå et hul på én dag mellem perioderne, når jeg har haft løbende betaling hele tiden.

Nu får jeg besked fra Metro om, at fordi kortet ikke var aktivt, er det helt i orden at jeg får en bøde. Det er dybt urimeligt der har på intet tidspunkt været nogen intention om at snyde. Jeg betaler trods alt 650 kr. om måneden for kortet, og hvis systemet ikke selv opdaterer eller giver besked, kan det ikke angives til en bøde. At der ikke bliver sendt en notifikation, og at jeg alligevel skal betale en bøde, er helt uacceptabelt.

Ønsker at opnå: Jeg ønsker, at Metro eller DSB fremover sender en tydelig notifikation via SMS eller mail, når en periode på Ungdomskortet ikke bliver fornyet eller bliver annulleret på samme måde som de allerede sender besked, når der skal betales for en ny periode hver måned.

Derudover ønsker jeg, at min bøde bliver annulleret (kontrolafgift 01410719), da fejlen skyldes manglende information og ikke manglende betaling eller hensigt om at rejse uden gyldig billet.



Indklagede anfører følgende:

” Klageren modtog den 7. juni 2025 i forbindelse med billettering, kl. 12:58 en kontrolafgift, idet klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel.

Billetteringen blev foretaget efter metroen havde forladt Kongens Nytorv, og klageren oplyste at skulle rejse med metroen til Vanløse.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til en hver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelig på [DOT's hjemmeside](#). I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det således accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af de fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

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

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.

2.7. Kontrolafgift

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejekort 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.

De fælles landsdækkende rejseregler kan læses i deres helhed [her](#).

Vi har været i dialog med DSB Ungdomskort, som kunne oplyse følgende:

I DOT App havde klageren et Ungdomskort gyldigt i perioden 05.05.25 – 03.06.25.

Udover at han på forsiden af DOT App kunne se, hvornår kortet var gyldigt, tæller Appen ned dag for dag.

Tilbage i november 2024 foretager klageren ændringer i de liggende bestillinger:

Klageren logger ind den 5. november 2024 kl. 19:25.

Her står alle perioder med 30 dages interval, som systemet foreslår ham, så han har Ungdomskort i hele den periode, han er godkendt til.

3 minutter senere - kl. 19:28 - har han slettet de bestillinger i 2025, der lå efter den 4. maj 2025 – hvorfor vides ikke, da der jo er tale om en selvbetjeningsportal.

05-11-2024 19:28 (041104- [redacted]) har oprettet følgende kort i bestillingsflow:
Program: Betalingskort DOT-app (VU)
Følgende kort er blevet opdateret:
06-11-2024 - 05-12-2024
06-12-2024 - 04-01-2025
05-01-2025 - 03-02-2025
04-02-2025 - 05-03-2025
06-03-2025 - 04-04-2025
05-04-2025 - 04-05-2025
30-01-2026 - 28-02-2026
01-03-2026 - 30-03-2026
31-03-2026 - 29-04-2026
30-04-2026 - 29-05-2026
30-05-2026 - 28-06-2026
29-06-2026 - 28-07-2026
29-07-2026 - 27-08-2026
28-08-2026 - 26-09-2026
27-09-2026 - 26-10-2026
27-10-2026 - 25-11-2026
26-11-2026 - 25-12-2026
26-12-2026 - 24-01-2027
25-01-2027 - 23-02-2027
24-02-2027 - 25-03-2027
26-03-2027 - 24-04-2027
25-04-2027 - 24-05-2027
25-05-2027 - 30-06-2027

Den 3. februar 2025 - kl. 16:18 - logger klageren igen på selvbetjeningen og bestillingerne ser pr. denne dato ud som følger (stadig uden bestillinger mellem 4. maj 2025 og 30. januar 2026):

03-02-2025 16:18 Kortet af (041104- [redacted]) er blevet ændret for VU ordning bestilling med godkendelsesperiode 05-11-2024 – 30-06-2027
Ændringen er blevet foretaget af kunden
Tidligere kort
04-02-2025 - 05-03-2025
06-03-2025 - 04-04-2025
05-04-2025 - 04-05-2025
30-01-2026 - 28-02-2026
01-03-2026 - 30-03-2026
31-03-2026 - 29-04-2026
30-04-2026 - 29-05-2026

Ved dette login sletter klageren en bestilling fra 6. marts 2025 til 4. april 2025, og lægger en ny periode ind fra 5. maj 2025 til 3. juni 2025:

Aflyste kort
06-03-2025 - 04-04-2025
Tilføjede kort
05-05-2025 - 03-06-2025

Notifikationen om "Du har ikke bestilt nyt Ungdomskort" kommer kun, hvis der **ikke** er bestilt et Ungdomskort for en periode, der fremgår af godkendelseslisten, hvor der jo som tidligere nævnt ikke ligger nogle kort til fornyelse i perioden 3. juni 2025 til 30. januar 2026, idet klageren selv havde slettet disse.

Det må således tilskrives klageren selv, at han ikke har fået nogen notifikation, og ikke selv har holdt sig orienteret om, at han Ungdomskort var udløbet, og han derfor ikke havde gyldig rejsehjemmel, da han steg på metroen den 7. juni 2025. Jf. de fælles landsdækkende rejseregler er det kunden selv, der skal sikre sig at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften på 750 kr.”

Til dette har klageren gjort gældende:

” modtog den 7. juni 2025 en kontrolafgift, selvom jeg på tidspunktet havde et aktivt Ungdomskort abonnement med månedlig betaling (687 kr). Forud for hændelsen havde jeg via selvbetjeningsportalen administreret mine fremtidige kortperioder og fjernet enkelte kommende måneder efter 4. maj 2025. Jeg modtog imidlertid ingen notifikation eller advarsel om, at jeg herefter ikke længere havde et aktivt Ungdomskort. Jeg blev først opmærksom på manglen, da jeg fik kontrolafgiften under en rejse den 7. juni 2025.

Metro Service henviser i deres udtalelse til Rejsebestemmelserne §2.4 om kundens ansvar for gyldig rejsehjemmel. Jeg anfægter ikke det generelle ansvar, men jeg finder, at kontrolafgiften i mit tilfælde er urimelig og bør frafaldes på baggrund af følgende omstændigheder:

1. Mangelfuld notifikation fra DOT/DSB: Selvbetjeningsystemets notifikationspraksis gav mig ingen mulighed for at reagere rettidigt på det manglende Ungdomskort.
2. Min gode tro og hurtige handling: Jeg handlede i god tro og genbestilte straks et nyt Ungdomskort, så snart jeg blev klar over, at der manglede dækning.
3. DOT's egen dokumentation: Metro Services/DOT's egne oplysninger i sagen bekræfter, at der ikke blev udsendt påmindelse for den pågældende periode.
4. Rimelighed og proportionalitet: Når jeg som kunde betaler fast for et abonnement og har en berettiget forventning om løbende dækning, virker det uforholdsmæssigt at pålægge en bøde uden forudgående advarsel eller mulighed for at rette op på fejlen.

Nedenfor uddyber jeg hvert punkt med henvisning til sagens fakta og dokumentation

Manglende notifikation og selvbetjeningsystemets begrænsninger

DOT/DSB's notifikationssystem svigtede i mit tilfælde ved ikke at advare mig om, at der manglede en bestilling for den kommende periode. Dokumentationen (bilag IMG_2513–IMG_2516) viser, at DOT/DSB kun sender meddelelser i forbindelse med betalingsopkrævninger og ved udstedelse/levering af nye Ungdomskort. For eksempel modtog jeg bekræftende e-mails, da Ungdomskort for tidligere perioder blev leveret (fx perioden 5.4.2025–4.5.2025, hvor kortet blev ”sendt til dig i DOT Billetter-appen”). Men når en ny periode ikke bliver bestilt, udsendes der ingen notifikation, medmindre systemet registrerer en manglende bestilling inden for den forventede periode.

Metro Services' egen redegørelse bekræfter, at påmindelser kun sendes ”når intet kort er bestilt, og kun hvis perioden ligger i godkendelseslisten”. Min situation faldt uden for denne betingelse, fordi perioden efter 4. maj 2025 ikke fremgik i systemets bestillingsoversigt. Jeg havde ændret mit abonnement i selvbetjeningsportalen den 3. februar 2025, hvor jeg bl.a. aflyste kortet for perioden 6.3.2025–4.4.2025 og tilføjede kortet for perioden 5.5.2025–3.6.2025. Det betød, at der efter 4.5.2025 ikke stod nogen fremtidig periode aktiv i systemet og derfor blev der ikke sendt nogen advarsel til mig. Jeg havde dermed ingen chance for at opdatere fejlen.

Selv Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har tidligere påpeget problemer med denne type

selvbetjeningssystem. I en lignende sag fremhævede ankenævnet, at en kunde ikke blev gjort tydeligt opmærksom på nødvendigheden af at genbestille nye perioder, og kaldte det problematisk, at kommunikationen kun er på dansk i situationer, hvor der kræves ekstra handling fra kundens side. Dette understreger, at systemet svigter på et centralt punkt: at give brugerne rimelige varsler. I mit tilfælde oplevede jeg netop dette svigt. (<https://www.abtm.dk/verdict-category/rykkergebyrer>)

Min gode tro og genbestilling af kort

Jeg handlede i den tro, at min månedlige betaling automatisk sikrede fortsat gyldig rejsehjemmel. Da jeg fandt ud af, at Ungdomskortet ikke længere var aktivt, reagerede jeg øjeblikkeligt og genbestilte mit abonnement. Metro Services' dokumentation viser, at jeg allerede havde gennemført en genbestilling for perioden 5.5.2025–3.6.2025 forud for kontrolhændelsen. Jeg forsøgte altså ikke at undgå at betale eller snige mig til en gratis rejse – jeg betalte løbende og rettede straks op på problemet, så snart jeg opdagede det. Havde jeg fået blot en simpel påmindelse, fx en e-mail eller SMS med "Intet Ungdomskort bestilt for næste periode", ville jeg have kunnet reagere i tide og helt undgå denne situation.

Rimelighedsvurdering og proportionalitet

Jeg anerkender, at det er kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel, jf. Rejsebestemmelserne §2.4. Men i mit tilfælde betalte jeg fast for et abonnement, som normalt sikrer gyldig rejsehjemmel. At systemet uden varsel lod abonnementet ophøre – uden at give mig mulighed for at opdage det – gør, at det ikke kan være rimeligt at fastholde kontrolafgiften. Det føles uforholdsmæssigt at modtage en bøde på 750 kr. under disse omstændigheder. Jeg handlede i god tro, jeg betalte som normalt, og da jeg opdagede problemet, rettede jeg det med det samme. Metro/DOTs selvbetjeningsløsning har klare begrænsninger, der placerer et stort ansvar hos kunden, men uden at give tilsvarende støtte i form af varsler.

Konklusion og påstand

Jeg anmoder om, at kontrolafgiften fra den 7. juni 2025 annulleres i sin helhed. Skulle dette ikke være muligt, beder jeg om, at afgiften i det mindste reduceres, jf. praksis hvor gyldig rejsehjemmel forelå umiddelbart før eller efter kontrollen. Jeg håber, at klagenævnet vil lægge vægt på, at jeg handlede i god tro, betalte for mit abonnement, og at systemets manglende varsling er årsagen til hele misforståelsen. Denne situation er ikke det, Rejsebestemmelserne §2.4 er tiltænkt at sanktionere, der var tale om en utilsigtet fejl, ikke bevidst billetfusk." Klageren medsendte notifikation om kort købt den 5. januar – 3. februar 2025.

Hertil har Metro Service svaret:

"Kontrolafgiften blev udstedt den 7. juni 2025, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel. Klageren rejste med metroen uden gyldig rejsehjemmel, at han ikke kunne fremvise ungdomskort, som han troede han havde.

Jf. vores svar af 4. juli 2025, hvor vi har haft sagen til høring hos DSB Ungdomskort, har vi fået oplyst, at klageren selv har slettet de bestillinger, der lå efter den 4. maj 2025 og i resten af 2025. Når klageren således af egen drift sletter perioder, vil der naturligvis ikke blive fremsendt notifikationer på, at han skal huske at forny sit ungdomskort.

Vi er lidt uforstående overfor, at klageren her fremsender billeder af tidligere notifikationer fra DSB, der ligger forud for kontrolafgiftens udstedelse.

Når klageren således selv sletter bestillinger, er der ikke tale om svigt fra DSB's notifikationssystem, da klageren selv har ansvaret for at have slettet fremtidige bestillingerne. Klageren har selv ansvar for, inden påstigning i bus, tog eller metro, at sikre sig, at kunne fremvise gyldig billet eller kort på forlangende.

Vi forholder os ikke til, om der er tale om at have handlet i god eller ond tro, eller den manglende gyldige rejsehjemmel skyldes en fejl eller forglemmelse, vi forholder os alene til, at det er kundens eget ansvar at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlange og kan der ikke det, vil en udstedt kontrolafgift blive fastholdt, hvilket er tilfældet i denne sag.

Vi fastholder således uændret vores krav på 750 kr., da klageren har modtaget en ydelse, han ikke havde betalt for."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand