

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0290
Klageren:	XX 8400 Ebeltoft
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check ind på Rejsekort samt rykkergebyr på 100 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han havde automatisk optankning og på intet tidspunkt havde fået at vide, at kortets saldo var gået i minus, og at han derfor ikke kunne checke ind Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyret, da Rejsekortet ikke var checket ind, og da betalingsfristen ikke blev overholdt.
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 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 26. juni 2025 med Metroen, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel. Her foreviste han et Rejsekort, som stewarden satte et kontrolmærke på kl. 12:45. Da der ikke var registreret noget check ind, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr. kl. 12:45.

Uddrag af rejsekorthistorikken:

Rejsekorthistorik									
Rejsenr.	Dato	Tid	Fra	Tid	Til	Beløb kr.	Saldo kr.		
	26-06-2025	12:45	Kontrolmærke		Marmorkirken St.		0,00		
+	26-06-2025	12:50	Tank-op		Kongens Nytorv St.	1.000,00	752,24		

Girokortet, der følger med kontrolafgiften, blev udleveret til klageren, hvilket fremgår af stewar-
dens notering på den elektroniske kontrolafgift med notering "false" til at kunden nægtede at
modtage kontrolafgiften.

```
<FeeDate>2025-06-26T12:45:22.480000</F
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>Østerport</StationFrom>
<StationTo>Kongens Nytorv</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Mgl. Check ind ekstra</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Rejsekort</TicketType>
<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>
```

Det fremgår af klagerens rejsekorthistorik, at han den 15. maj 2025 havde foretaget en rejse fra Københavns Lufthavn til Aarhus H, der kostede 320 kr., hvilket indebar, at saldoen på kortet kom i minus med 247,76 kr.

+	80	18-04-2025 20:33	Frederiksberg St.	20:57	Københavns Lufthavn	-16,66	72,84
+	81	15-05-2025 19:20	Københavns Lufthavn	22:44	Aarhus H	-320,60	-247,76
		15-05-2025 19:39	Kontrolmærke		København H		-247,76
		15-05-2025 20:14	Kontrolmærke		Odense st.		-247,76

Klageren har gjort gældende, at han på intet tidspunkt fik oplyst, at saldoen var gået i minus, og at han havde en tank-op-aftale, hvorfor saldoen ikke burde kunne gå i minus, hvorfor der må være en fejl.

Metro Service har oplyst, at klagerens betalingskort, der var tilknyttet betalingsaftalen til tank-op-aften udløb den 31. december 2023, og først den 2. juli 2025 blev der tilføjet et nyt betalingskort til hans rejsekort og tank-op-aftale. Videre har de oplyst, at der er blevet sendt besked fra rejsekortsystemet til klageren både om, at betalingskortet snart ville udløbe, og også om hans saldo var blevet negativ, hvorfor han skulle tanke op straks.

Når en kunde forsøger at checke ind på et Rejsekort, der ikke har tilstrækkelig saldo, vil kunden få denne besked og advarselslyden om, at check ind ikke har kunnet gennemføres (eksempel):



Klageren betalte ikke kontrolafgiften inden betalingsfristens udløb den 10. juli 2025, der fremgik af det girokort, der blev udleveret til ham, hvor det anføres, at betaling skal ske inden 14 dage.

Derfor sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klageren den 15. juli 2025:

Rykkerskrivelse 1

Dato	Beskrivelse	Årsag til udstedelse	Skyldigt beløb
26-06-2025	Kontrolafgift nr. 01444041 1 Voksen	Mgl. Check ind ekstra	750,00
15-07-2025	Gebyr for rykkerskrivelse 1		100,00
	Skyldigt beløb i alt		850,00

Som det fremgår af den kontrolafgift, vi har udstedt, var betalingsfristen senest 14 dage fra udstedelsesdatoen. Da vi ikke har modtaget beløbet, sender vi denne rykker, som vi har pålagt et gebyr på DKK 100.

Dette fik klageren til senere samme dag at skrive til Metro Service med overskriften "Indsigelse":

Jeg har et metrokort, som uden mit vidende er blevet overtrukket. Da jeg ikke har fået nogen form for rykkere, vil jeg ikke betale gebyr.

Metro Service fastholdt rykkergebyret, men tog ikke stilling til kontrolafgiften, da de opfattede klagerens indsigelse som en indsigelse over rykkergebyret. Metro Service skrev:

"Du har modtaget en betalingspåmindelse da du ikke har betalt rettidigt i henhold til gældende betalingsfrist.
I forbindelse med selve billetteringen, så udleverer vores stewarder en fysisk kontrolafgift, hvorpå der oplyses om klagemulighed og betalingsoplysninger. På kontrolafgiften, som udleveres til dig under billettering, er det anført at du skal betale kontrolafgiften seneste 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.
Hvis denne kontrolafgift ikke udleveres, så noterer stewarden dette på den elektroniske kontrolafgift. I denne sag er det ikke noteret, at kontrolafgiften med tilhørende girokort ikke blev udleveret i forbindelse med billetteringen, hvorfor vi må konkludere, at den er udleveret som normal procedure.
Har man valgt at gå fra kontrolsituationen, eller har man mistet eller forlagt den udleverede kontrolafgift, kan man kontakte Metro Service og få vejledning til hvordan man skal forholde sig i forhold til klagefrist, betaling mv.
Kontrolafgiften blev udstedt d. 26-06-2025, og vi skulle derfor have modtaget din indbetaling senest d. 10-07-2025.
Derfor fastholdes det tilskrevne rykkergebyr, som er tilskrevet i forbindelse med betalingspåmindelse nr. 1.
Vedhæftet er et indbetalingskort på udestående 850 kr., som du kan benytte."

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor Metro Service har fremlagt for- og bagsiden af girokortet, der udleveres til en passager, der bliver pålagt en kontrolafgift:



L

Reg.nr.

Kontonr.

INDBETALINGSKORT

Betaling af kontrolafgift

Det skyldige beløb skal betales inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kontrolafgiften kan betales via netbank, ved at scanne QR-koden nederst på kontrolafgiften eller på <https://payment.metroservice.dk>. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.

Bliver kontrolafgiften ikke betalt inden den nævnte frist, eller er der ikke sendt en skriftlig klage til Metro Kundeservice, fremsendes betalingspåmindelse med rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil kravet uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via Gældsstyrelsen.

Med venlig hilsen
Metro Kundeservice



Beløbsmodtager
Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
www.dinoffentligetransport.dk

Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.
Betalings- og klagefrist 14 dage.
Please read the important information on the back of this ticket.
Payment or a written complaint is due within 14 days.

Kroner

Øre

Betalingsdato

00

Dag Måned År

Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt

FIK 751 (11.12) 736-113710

Kontrolafgiftsnr.:

Inspection fee no.:



Dag Day	Måned Month	År Year	Klokken Time	Steward ID	
			:		For yderligere information, se bagsiden. For further information see the back.
Fra From					Indbetalers navn og adresse
Til To					
Årsag Cause					Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billetten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kan anvendes som rejsehjemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af billetedagten. Important information about your continued journey The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.
Kroner Øre 00					
Ialt Total					



Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
www.dinoffentligetransport.dk

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldestgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Ønsker du at klage?

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewards ID. Ønsker du at klage over kontrolafgiften, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter udstedelsen på: www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice. Her kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger: www.dinoffentligetransport.dk/metro-persondata

Du kan også skrive til os på adressen:
Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden:

www.dinoffentligetransport.dk

Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejsetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort.

Payment of inspection fee and complaint options

The inspection fee can be paid online by scanning the QR code on this payment slip or by visiting the website: <https://payment.metroservice.dk>

This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the inspection fee must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your inspection fee can be reduced when documentation is sent to us.

A complaint form is available on:

www.publictransport.dk/contact

You can read about the processing of your personal information here:

www.dinoffentligetransport.dk/metro-privacypolicy

Contact information:

Metro Customer Service

Metrovej 3, 2300 København S

Phone number +4570151615

Opening hours: 10 AM through 2 PM

Sekretariatets undersøgelser:

Metro Service er anmodet om at oplyse, hvilke meddelelser, der måtte have været sendt til klageren fra Rejsekortsystemet i forbindelse med, at hans saldo blev negativ.

Metro Service har svaret:

Kunden får dette tilsendt ca. 5 uger før et betalingskort udløber:



REJSEKORT

Navn
Adresse
Post nr. by

Rejsekort Kundecenter

Tlf. 70 11 33 33
www.rejsekort.dk

Dato: 12-09-2015

Kære -navn-

Vi har registreret, at dit Dankort snart udløber

Du har et rejsekort med en tank-op-aftale, der bruger et Dankort, som snart udløber. Du skal være opmærksom på, at der altid skal være knyttet et aktivt Dankort til en tank-op-aftale.

Har du ikke fået dit nye Dankort endnu?

Gem denne beskrivelse indtil du har modtaget dit nye Dankort. Når du modtager dit nye Dankort, og tager det i brug, skal du følge denne vejledning.

Hvordan kan jeg skifte Dankort til min tank-op-aftale?

- Log ind på rejsekort selvbetjening med enten brugernavn og adgangskode eller NemID.
- Vælg "Betalingsaftaler" i menuen til venstre.
- Vælg "Skift Dankort" på den aftale, der bruger det Dankort der er ved at udløbe.
- Indtast de nye Dankortoplysninger i betalingsmodulet og tryk "Registrer".
- Din ændring af Dankort er nu registreret i systemet og overføres til dit rejsekort, næste gang du rejser.
- Du kan læse mere i den bekræftelsesmail, du modtager når du har skiftet Dankort.

Hvad sker der, hvis jeg ikke skifter Dankort?

Rejsekortsystemet får ikke automatisk oplysninger når et Dankort, der bruges til en tank-op-aftale, ikke længere er aktivt. Dette kan ske, fordi Dankortet er udløbet eller fordi du har taget et nyt Dankort i brug.

Er Dankortet ikke aktivt, vil dit rejsekort blive tanket op uden at rejsekortsystemet kan trække beløbet. Skulle dette ske, vil du modtage en rykker for betalingen via brev. En rykker kan blive pålagt renter og gebyrer. Ønsker du at undgå dette, er det vigtigt, at du altid sørger for, at din tank-op-aftale er tilknyttet et aktivt Dankort.

Yderligere information

På rejsekort.dk kan du finde mere information om rejsekort. Du kan under "Spørgsmål og svar" finde svar på de mest almindelige spørgsmål, og under "Det med småt" finder du gældende rejseregler, priser og kortbestemmelser. Såfremt du oplever problemer, er du velkommen til at kontakte Rejsekort Kundecenter på telefon 70 11 33 33.

Bemærk, at denne meddelelse er udsendt automatisk. Har du allerede ændret dine Dankortoplysninger kan du se bort fra denne henvendelse.

Med venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter

Videre har Metro Service oplyst, at det fremgår af Rejsekorts kundedatabase, at information om den negative saldo blev fremsendt til klageren den 11. juni 2025:



Kort nr.: 3084 [redacted] 501 (1)
Kortstatus: Lukket/spærret (1)
3084 [redacted] 01 11. juni 2025 [redacted] Mail info vedr. negativ saldo

Endelig har Metro Service oplyst, at den nedenstående besked (skabelon) er sendt til klageren, hvor der i øverste linje har været indsat klagerens navn, i linje 2 klagerens rejsekortnummer og i linje 4 den ovenfor anførte dato (11. juni 2025) og den negative saldo (-247,76).

Kære xxx.

Vi kan se, at du har en negativ saldo på dit rejsekort med kortnummer 308430xxxxxxxxx8.

Det skyldes, at du har rejst for et beløb, der oversteg saldoen på dit rejsekort.

06-09-2016 Saldo: -217,49 Kr.

Vi beder dig derfor om at tanke dit rejsekort op hurtigst muligt.

Her kan du tanke op:

- På rejsekortautomater på stationer og enkelte busterminaler. Brug dankort eller andre former for betalingskort. Beløbet, du tanker op med, bliver overført til dit rejsekort med det samme.
- På rejsekort salgssteder. Brug betalingskort eller kontanter. Beløbet bliver overført til dit rejsekort med det samme. Find dit nærmeste salgssted her: www.rejsekort.dk/brug-rejsekort/her-kan-du-bruge-rejsekort.aspx
- På selvbetjeningen på rejsekort.dk. Brug betalingskort. Bemærk, at beløbet først bliver overført til dit rejsekort, næste gang du benytter det. Bruger du dit rejsekort på en station, kan der gå op til fem timer, før beløbet bliver overført til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer.

Med en tank-op-aftale er du altid rejseklar

Husk at du kan få en tank-op-aftale, der sikrer, at der automatisk bliver overført penge fra dit dankort, hver gang saldoen på dit rejsekort når et aftalt minimum. Du opretter en tank-op-aftale via selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Find svaret på rejsekort.dk

På vores hjemmeside finder du alt, hvad der er værd at vide om rejsekort.

Du er også velkommen til at ringe til os i Rejsekort Kundecenter på 70 11 33 33. Se åbningstiderne på rejsekort.dk.

Venlig hilsen
Rejsekort Kundecenter

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

74	25-03-2025	17:46	Københavns Lufthavn	18:10	Frederiksberg St.	-20,83	199,68
75	25-03-2025	22:12	Frederiksberg St.	22:38	Københavns Lufthavn	-16,66	183,02
76	17-04-2025	18:12	Københavns Lufthavn	18:27	Kongens Nytorv St.	-16,66	166,36
77	17-04-2025	20:54	Kongens Nytorv St.	21:15	Københavns Lufthavn	-16,66	149,70
78	18-04-2025	11:57	Københavns Lufthavn	15:19	Københavns Lufthavn	-43,54	106,16
79	18-04-2025	18:40	Københavns Lufthavn	19:00	Frederiksberg St.	-16,66	89,50
80	18-04-2025	20:33	Frederiksberg St.	20:57	Københavns Lufthavn	-16,66	72,84
81	15-05-2025	19:20	Københavns Lufthavn	22:44	Aarhus H	-320,60	-247,76
	26-06-2025	12:50	Tank-op		Kongens Nytorv St.	1.000,00	752,24
82	26-06-2025	14:10	Kongens Nytorv St.	14:20	Orientkaj St.	-16,63	735,61

Det fremgår af ovenstående oversigt, at klageren efter kontrolafgiftens udstedelse den 26. juni 2025 tankede 1.000 kr. op på kortet på Kgs. Nytorv st. kl. 12:50.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren i 2023 fik meddelelse om, at hans betalingskort ville udløbe, og at der altid skulle være tilknyttet et aktivt betalingskort til tank-op-aftalen, hvorfor det nye kort skulle indtastes i selvbetjeningen på Rejsekort.

Klageren fik også meddelelse om, at saldoen på hans Rejsekort var gået i minus efter rejsen den 15. maj 2025.

Klageren tankede ikke op på Rejsekortet, inden han skulle med Metroen den 26. juni 2025, og det var derfor ikke muligt for ham at checke ind, idet der kræves en saldo på minimum 25 kr.

Klageren kan således heller ikke have fået beskeden "OK God rejse" eller lyden på kortlæseren for korrekt check ind. Derimod lægger ankenævnet til grund, at klageren har fået meddelelsen om for lav saldo og advarselslyden.

Ikke desto mindre steg han ombord uden at have købt anden rejsehjemmel eller at have tanket op i en rejsekortautomat, og kontrolafgiften på baggrund af kontrolmærket sat kl. 12:45, blev dermed pålagt med rette. Det ændrer ikke på bedømmelsen, at klageren 5 minutter efter tankede 1.000 kr. op på kortet.

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 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:

”Jeg har rejsekort med automatisk opfyldning og kortet er, uden mit vidende gået i minus, heller ikke når jeg tjekker ind kan man se, den negative saldo. Jeg rejste derfor uden gyldig rejsehjemmel. Jeg har ikke på noget tidspunkt fået oplysning fra kortudsteder om den negative saldo og skal derfor ikke betale kontrol afgift.

Ønsker at opnå: Fritagelse for kontrolafgift.”

Indklagede anfører følgende:

”Vi skal indledningsvis pointere, at når klageren skriver, at han har klaget til os, er dette alene i form af fremsendelse af kopi af rykkerskrivelsen, vi udskrev og fremsendte den 15. juli 2025. Klageren har ikke

fremsendt indsigelse over kontrolafgiften, eller argumenteret for, hvorfor denne ikke skulle være berettiget – se bilag 2.

Klageren modtog en kontrolafgift den 26. juni 2025, kl. 12:45, efter metroen havde forlagt Østerport og det blev oplyst, at slutdestinationen var Kongens Nytorv.

Kontrolafgiften blev udstedt da klageren fremviste et rejsekort, hvor der ikke var foretaget check ind, og klageren kunne ikke fremvise anden form for gyldig rejsehjemmel.

I kontrolsituationen blev kontrolafgift med informationer om anke- og betalingsfrist samt kontaktoplysninger til Metro Kundeservice udleveret. Det fremgik også her, at udeblev betalingen eller indsigelse, ville vores rykkerprocedure blive igangsat og dette ville indebære ekstraomkostninger.

Kopi af kontrolafgiftens for- og bagside er til orientering vedhæftet denne mail.

Det skal præciseres, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, og kunne 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 tilgængelige på trafiksekskabernes hjemmesider samt de betingelser, der gør sig gældende for brug af den pågældende billettype, app etc.

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.

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 Rejsekort 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 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.

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

Klagerens henvendelse af 17. juli 2025 er af sagsbehandleren ikke blevet vurderet som en indsigelse over kontrolafgiften, men alene en indsigelse over den fremsendte rykkerskrivelse. Sagsbehandleren har således ikke forholdt sig til selve kontrolafgiften og årsagen til dens udstedelse.

Vi har haft sagen til udtalelse hos Rejekort, som kunne oplyse, at klagerens seneste rejse – forud for rejsen, der udløste kontrolafgiften – var den 15. maj 2025, hvor klageren rejste fra Københavns Lufthavn til Aarhus H – en rejse der ikke var dækning for, hvorfor saldoen gik i minus:

+	80	18-04-2025 20:33	Frederiksberg St.	20:57	Københavns Lufthavn	-16,66	72,84
+	81	15-05-2025 19:20	Københavns Lufthavn	22:44	Aarhus H	-320,60	-247,76
		15-05-2025 19:39	Kontrolmærke		København H		-247,76
		15-05-2025 20:14	Kontrolmærke		Odense st.		-247,76

Af klagerens tank op aftale fremgår det, at det betalingskort, der var tilknyttet inden rejsen den 15. maj 2025, var udløbet den 31.12.2023 og først den 2. juli 2025 blev der tilføjet et nyt betalingskort til hans rejsekort og tank-op-aftale.

	Bet.aftalenr.	Bet.aftaletype	Betalingskort/konto/navn	Status	Udløber	Trafikselsskab	
+	200204581227	Betalingskort	45715470****0139	Aktive	30-06-2029	DSB	Erstat
+	200201688857	Betalingskort	457162*****1124	Spærret	30-04-2021	DSB	Erstat
+	200203064712	Betalingskort	434596*****0004	Spærret	31-12-2023	DSB	Erstat

02-07-2025 20:48:49

Betalingsmiddel

Oprettelse

Websalg

Detaljer	Før	Nu
Betalingskort udløbsdato		30-06-2029
Betalingskortnr. afkortet		45715470****0139
Betalingskorttype præfix		Visa
Aftaledato		02-07-2025
Udløbsdato		30-06-2029
Faktureringsadresse linje 1		Alkevej 10
Faktureringsadresse linje 2		Lyngsbæk
Faktureringsadresse linje 3		8400 Ebeltøft
Betalingsaftale type		NetsACC
Trafikvirksomhed		DSB
Kilde		REJ
Fakturerings landekode		DK
Faktureringsnavn		jan gerlach
Betalingsaftalenr.		200204581227
Betalingsaftale status		Aktiveret

Klageren havde således ikke en aktiv tank-op-aftale hverken op til rejsen den 15. maj 2025, eller op til rejsen han foretog med metroen og hvor han 26. juni 2025 fik udstedt en kontrolafgift.

Det er således tydeligt, at klageren ikke – ved et forsøg på check ind – kunne have modtaget ”Ok. God rejse”, men derimod var blevet gjort opmærksom på, at saldoen var for lav til at kunne foretage et check ind.

Af kortbestemmelserne for brug af rejsekort, fremgår det:

1.8 Forpligtelser ved brug af Rejsekort

1.8.1 Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex

Når du opretter dig som kunde i forbindelse med køb af Rejsekort Personligt og Rejsekort Flex skal der afgives personoplysninger (stamoplysninger) såsom navn, bopælsadresse og CPR-nummer.

Disse oplysninger skal dokumenteres ved gyldig legitimation efter de procedurer, som til enhver tid fastlægges af Rejsekort & Rejseplan A/S.

Kortindehaveren er forpligtet til at oplyse enhver ændring i de afgivne oplysninger, herunder især:

- Navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.
- Ændringer for det betalingskort eller den bankkonto, der er knyttet til en eventuel tank-op-aftale/fornyelsesaftale.

Viser det sig, at de afgivne oplysninger er forkerte, er Rejsekort & Rejseplan A/S berettiget til uden varsel at spærre/lukke det/de Rejsekort, som den pågældende er indehaver af. For procedure ved spærring/lukning og retsvirkninger heraf, se afsnit 4.3 og 4.4.

Kortindehaveren er forpligtet til løbende og omhyggeligt at kontrollere posteringer af rejser (rejsehistorik) og deres pris samt kortsaldo ved at logge ind på Selvbetjeningen på www.rejsekort.dk, i Rejsekortautomater (for så vidt angår de seneste fem rejser) eller henvende sig til Rejsekort Kundecenter. Kortindehaveren er ligeledes forpligtet til at kontakte Rejsekort Kundecenter snarest muligt, hvis det konstateres, at der er foretaget uautoriserede eller fejlagtige posteringer, eller der forekommer prisopgørelser, som efter kortindehaverens opfattelse er forkerte. Ved korrekt check ud efter gennemførelse af en rejse vises rejsens pris på kortlæserens skærm.

I en situation, hvor eksempelvis et rejsekort ikke kan checkes ind, må der anskaffe anden form for rejsehjemmel, sms-billet, køb via DSB- eller DOT-appen, eller eventuelt en fysisk billet købt i billetautomaten på stationen.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation, klageren er kommet i, men da vi ønsker at behandle alle vores kunder ens og i henhold til de gældende landsdækkende rejse regler, forholder vi os ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, om manglen på gyldige rejsehjemmel skyldes en bevidst eller ubevidst handling eller om der er tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist - vi forholder os alene til, at det er passagerens ansvar, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort inden påstigning.

Det er således uomtvisteligt, at klageren har været vidende om, at han ikke havde et korrekt indchecket rejsekort, og kontrolafgiften er således korrekt udstedt og efterfølgende korrekt fastholdt, da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billetteringen og vi opretholder derfor vores krav om betaling af kontrolafgift samt det tillagte rykkergebyr, i alt kr. 850 kr. ”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnformand