

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0370
- Klageren:** XX  
2100 København Ø
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden for zonerne på pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at informationen i købsflowet, hvor man skal vælge "med" eller "uden" Metro, giver det indtryk, at man kan rejse overalt med alle Metroens linjer, når man vælger "med" Metro
- 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 22. april 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, der har pendlerkort med Metro i DSB-appen til zonerne 01, 02, 32, 43, 54 og 66, skulle den 9. september 2025 med Metroen fra Lufthavnen st. i zone 04 til Trianglen st. i zone 01.

Imidlertid kom der billetkontrol i Metroen efter Kastrup st. i zone 04.

Klageren foreviste sit pendlerkort i DSB-appen, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone, idet han ikke havde zone 03 på pendlerkortet.

Foto fra stewardens PDA af klagerens DSB-pendlerkort:

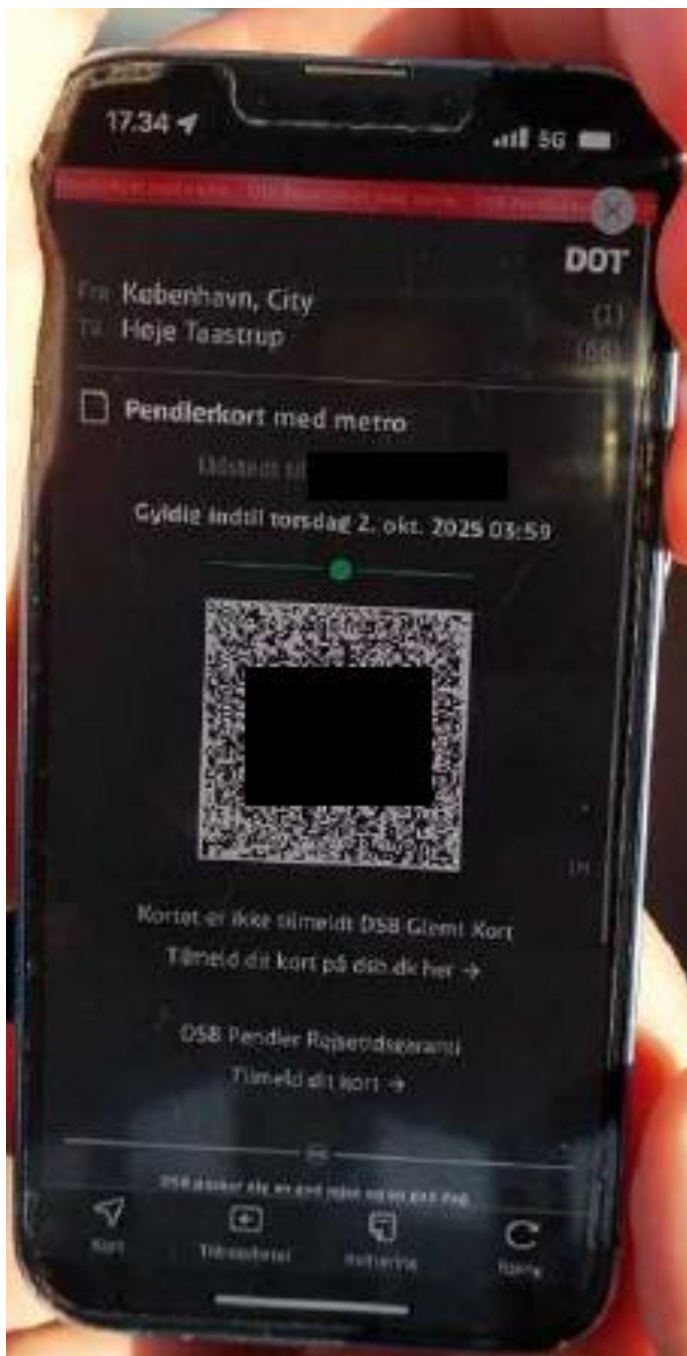
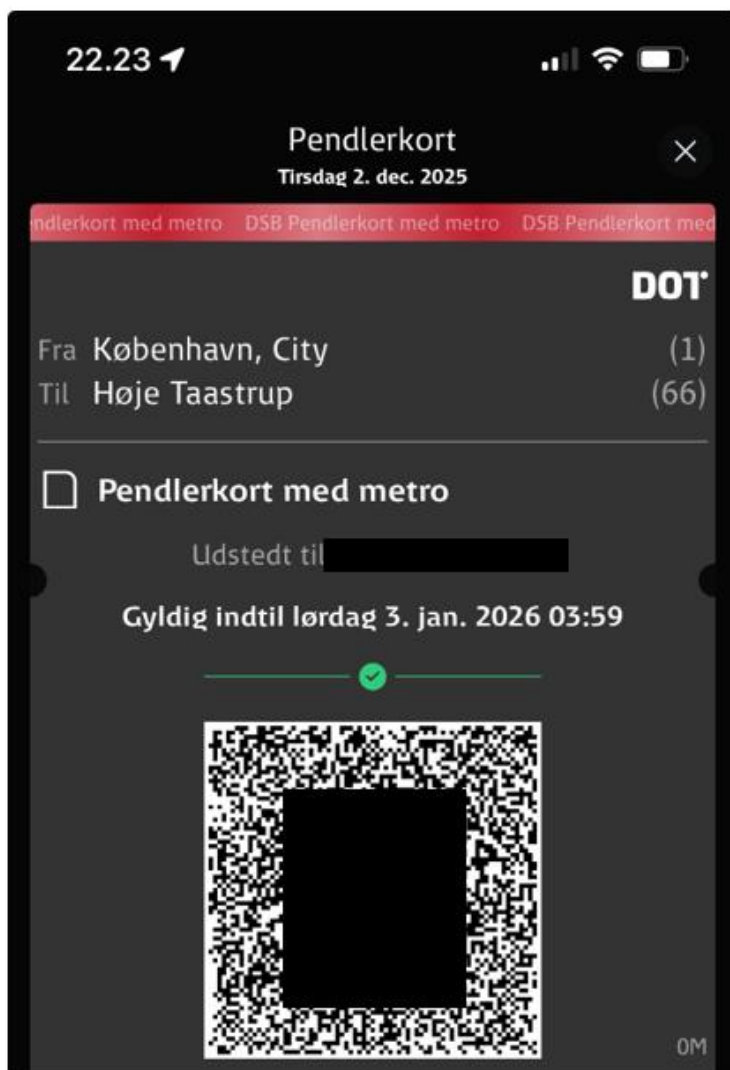


Foto af klagerens DSB-pendlerkort fra en senere periode, men med samme zoner:



Klageren anmodede samme dag Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte:

”

Hej, jeg har netop fået en afgift i metroen og den kommer jeg ikke til at betale. Årsagen er, at jeg hver måned betaler mere end 12-hundrede kroner for at rejse med det offentlige. Jeg har nemlig et pendlerkort på DSB-appen og har tilkøbt rejser med metroen.

Jeg er på intet tidspunkt blevet informeret om at det ikke gælder hele metroen og det fremgår ikke tydeligt nogen steder. Da jeg viste min billet godtog kontrolløren ikke billetten idet jeg lige var kommet fra lufthavnen. Hun sagde min billet ikke var gyldig. Det er den, da der med stor rød markering i toppen af billetten står, at den gælder i metroen og ikke kun i dele af metroen. Jeg fik bøden i metroen.

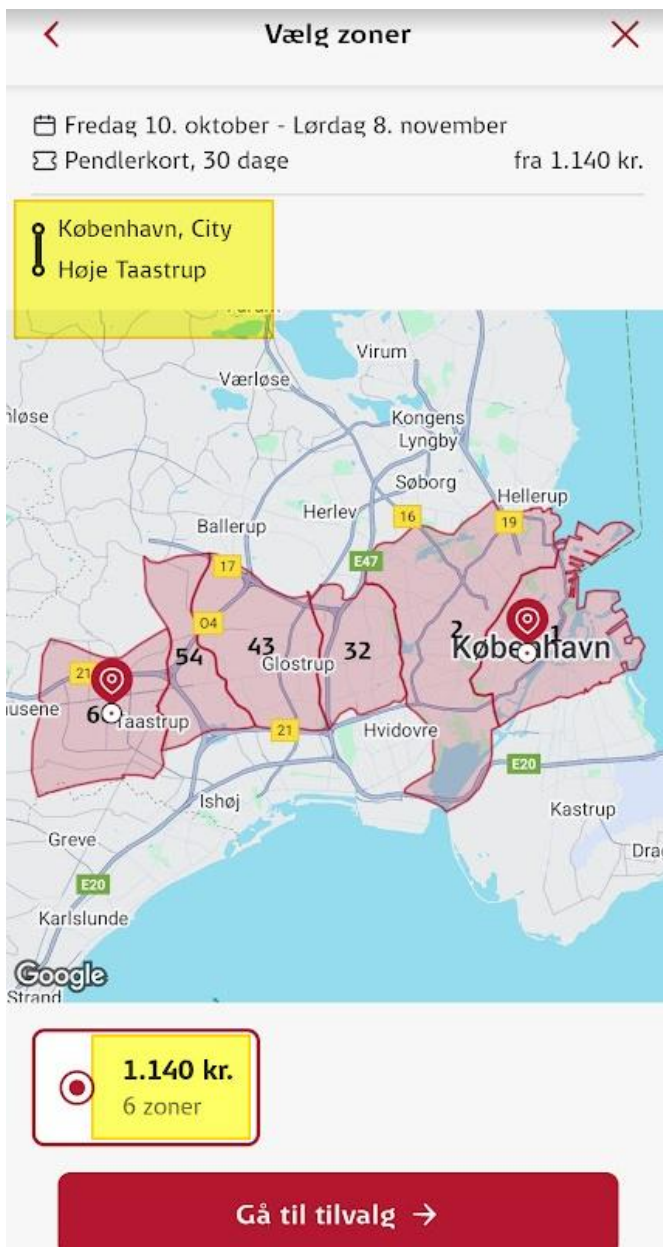
Om jeres aftaler med DSB ikke er helt på plads eller om jeres kollega ikke er underforstået med aftalen ved jeg ikke. Ligemeget hvad, kommer jeg som en ung lavtlønnet arbejder ikke til at betale afgiften. Derudover håber jeg at i vil få styr på jeres aftaler eller medarbejderstab i fremtiden.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 17. september 2025 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og begrundede det med, at når man har pendlerkort, betaler man for at rejse frit i de zoner, der er inkluderet i det område, man vælger, og hvis man vælger at inkludere tillægget til Metro, køber man adgang til Metroen i de zoner, der er inkluderet i ens pendlerkort.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet.

Metro Service har fremlagt en gengivelse af købsflowet i DSB-appen:



< Tilvalg X

📅 Fredag 10. oktober - Lørdag 8. november  
📅 Pendlerkort, 30 dage, 6 zoner 1.140 kr.

🗝️ København, City (1)  
🗝️ Høje Taastrup (66)

Uden tilvalg

DSB 1' Re Pendlerkort + 450 kr.  
Adgang til DSB 1' (Re) i regionaltoget. Gratis kaffe, te eller kildevand i 7-Eleven på stationen.

DSB 1' Pendlerkort + 1.500 kr.  
Adgang til DSB 1'. Drikkevarer, lidt sødt samt morgenmad i toget og drikkevarer i 7-Eleven på stationen.

Gå til vælg Metro →

< **Vælg Metro** ✕

📅 Fredag 10. oktober - Lørdag 8. november  
🗃️ Pendlerkort med metro, 30 dage, 6 zoner 1.210 kr.

---

📍 København, City (1)  
📍 Høje Taastrup (66)

Uden Metro  
Ingen adgang til metroen.

**Med Metro** + 70 kr.  
Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets  
gyldighedsområde.

**Gå til bekræft →**

<
**Bekræft**
✕



**Særlige vilkår for produktet**

Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage. Over Storebælt gælder kortet til en strækning mellem to stationer. Kortet er personligt. Du skal have DSB profil for at købe pendlerkort. Navn og alder hentes fra profilen. Pt er det ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år. Køber du pendlerkort som ung, barn eller pensionist, skal du under rejsen kunne fremvise ID. Ved tilbagebetaling fratrækkes et beløb svarende til værdien af otte dage fra den ubrugte gyldighedsperiode. Indtil første gyldighedsdag tilbagebetales det fulde beløb.

**Du kan rejse i følgende zoner**  
1 / 2 / 32 / 43 / 54 / 66

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Metro Service har endvidere henvist til informationen på DSB's hjemmeside:

## 1. Pendlerkort

### 1.1 Gyldighed


Et Pendlerkort er personligt.

Et Pendlerkort giver dig adgang til fri rejse inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage.

Du skal have været logget ind med DSB Plus profil for at købe pendlerkort.

Navn og alder hentes fra profilen. Det er ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år.

Når du rejser på dit pendlerkort, skal du kunne vise legitimation på dit fulde navn på forlangende (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas).

Du kan også købe et pendlerkort til DSB 1'. Merprisen afhænger af om du rejser med InterCity eller regionaltoget. [Læs mere om services på DSB 1'](#). Rejser du med InterCity kan du finde [fødevarerstyrelsens smileyrapporter her](#) .

#### 1.1.1 Metrotillæg til Pendlerkort

Hvis dit pendlerkort skal være gyldigt i metroen, skal du betale et metrotillæg. Vælger du at betale tillægget, er dit pendlerkort gyldigt i bus, tog og metro.

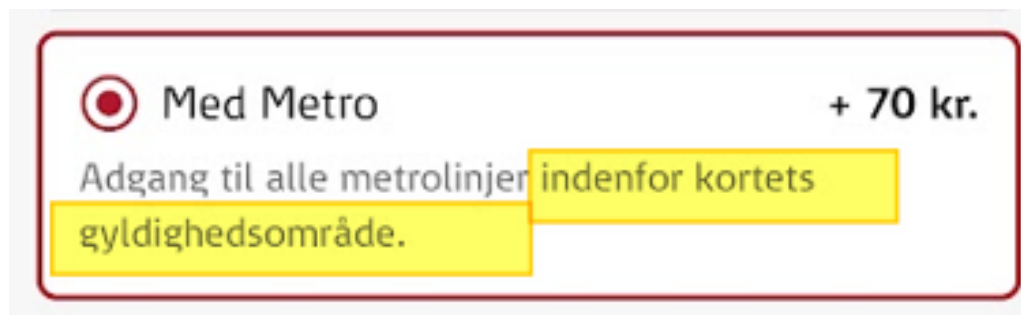
Hvis du har fravalgt metrotillægget og får behov for at rejse med metroen, [kan du købe en tilkøbsbillet til pendlerkort på 1 zone](#) til dit gyldige pendlerkort

### ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Da klageren den 9. september 2025 rejste med Metroen i zone 04, foreviste han et DSB-pendlerkort, som var med Metro, men som ikke var gyldigt til rejse i zone 04.

Kontrolafgiften for manglende zone blev dermed pålagt klageren med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at det bl.a. med nedenstående information i købsflowet:



blev tydeligt oplyst, at pendlerkortet med Metro alene gav adgang til rejse med Metroen i de

valgte zoner – kortets gyldighedsområde – for klagerens vedkommende i zonerne 01 og 02, idet klageren ikke havde købt zonerne 03 og 04, hvor Metroen også kører.

Den omstændighed, at klageren ikke var opmærksom på al informationen, og at han derfor fejlagtigt opfattede "Med Metro" således, at han fik adgang til at rejse med Metroen i alle zoner, kan ikke føre til et andet resultat.

Endvidere fremgik det tydeligt nederst på pendlerkortet i DSB-appen, at klagerens pendlerkort var gyldigt i zonerne 01, 02, 32, 43, 54 og 66, ligesom det fremgik af de særlige vilkår for produktet, at: "Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage".

Ankenævnet bemærker, at prisen for klagerens pendlerkort var 1.140 kr., men at prisen for et pendlerkort, hvor zone 03 og 04 var inkluderet, ville have kostet 1.480 kr. Klageren havde dermed ikke betalt for at rejse med Metroen i zone 03 og 04, uanset han isoleret set havde betalt 70 kr. for overhovedet at have adgang til at benytte Metroen.

Ankenævnet bemærker videre, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at kunden bevidst har søgt at unddrage sig betaling for hele eller dele af rejsen. Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse 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 trafikkselskaber 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:**

" Sagen drejer sig omkring mit pendlerkort, hvor det ikke fremgik, at tilkøbet "gyldighed i metroen" ikke gælder i hele metroen. Dette mener jeg er under alt kritik, da jeg ellers rejste i god tro. Jeg er også sikker på, at jeg ikke er den eneste, som dette er sket for og har i den forbindelse også været i kontakt med DSB og snart også DOT, for at få dem til at overveje, hvordan den her helt essentielle information fremgår tydeligere end den gør.

I klagen skrev jeg følgende:

Hej, jeg har netop fået en afgift i metroen og den kommer jeg ikke til at betale. Årsagen er, at jeg hver måned betaler mere end 12-hundrede kroner for at rejse med det offentlige. Jeg har nemlig et pendlerkort på DSB-appen og har tilkøbt rejser med metroen.

Jeg er på intet tidspunkt blevet informeret om at det ikke gælder hele metroen og det fremgår ikke tydeligt nogen steder. Da jeg viste min billet godtog kontrolløren ikke billetten idet jeg lige var kommet fra lufthavnen. Hun sagde min billet ikke var gyldig. Det er den, da der med stor rød markering i toppen af billetten står, at den gælder i metroen og ikke kun i dele af metroen. Jeg fik bøden i metroen.

Om jeres aftaler med DSB ikke er helt på plads eller om jeres kollega ikke er underforstået med aftalen ved jeg ikke. Ligemeget hvad, kommer jeg som en ung lavtlønnet arbejder ikke til at betale afgiften. Derudover håber jeg at i vil få styr på jeres aftaler eller medarbejderstab i fremtiden.

Er I uforstående overfor situationen vil sagen her blive taget videre til Forbrugerklagenævnet og i værste fald retten.

Ser frem til at høre fra jer.

Jeg ønsker, at få slettet min bøde, da jeg rejste i god tro. Jeg ønsker at blive taget seriøst af kundeservice for metroen. Jeg ønsker at det skal fremgå på pendlerkort, at det tilkøb man laver for at rejse i metroen, ikke gælder for hele metroen men kun i dele af den. (hvilket på ingen måde giver mening heller) Jeg ønsker retfærdighed, anerkendelse og en mere civiliseret kollektiv trafik. "

### **Indklagede anfører følgende:**

"

I de førnævnte rejseregler kan man blandt andet læse:

## 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.

Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner/ny billet til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet/ny billet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

og

### 2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobile enheder

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. pensionistkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

I sine henvendelser til såvel Metro som Ankenævn oplyser klageren, at han var af den opfattelse, at når han havde betalt for Metro tillæg på sit pendlerkort havde ret til at rejse i alle de zoner som metroen opererer i.

Imidlertid præciserer rejsereglerne at et pendlerkort skal være gyldigt til alle de zoner som rejsen går igennem:

Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til zone 1-4 i DOT, om kortet er gyldigt i metroen eller ej. Kunder, der rejser i metroen med pendlerkort uden gyldighed til metroen, har ikke gyldig rejsehjemmel.

Også når man køber sit DSB pendlerkort bliver man i købsprocessen gjort opmærksom på, at udover at kortet skal være gyldigt til alle de zoner man ønsker at rejse i, så skal man også betale et metrotillæg hvis man ønsker at kunne rejse med Metro og ikke 'nøjes' med bus og tog.

Vi har lavet et køb svarende til klagerens pendlerkort – bortset fra datoerne.

Første illustration viser det grundlæggende pendlerkort uden nogen form for tillæg til 30 dage, gældende for rejser fra København City til Høje Taastrup – hvilket vil sige zonerne 01, 02, 32, 43, 54 og 66.

Næste trin i købet er om man ønsker at opgradere sit pendlerkort til DSB 1'. Så vidt vi ved har klageren ikke opgraderet sit pendlerkort, så vi har valgt 'Uden tilvalg' af DSB's opgradering og derefter trykket på 'Gå til vælg Metro'.

Tredje skærmbillede er der hvor man vælger Metro til eller fra. I feltet hvor man kan vælge 'Med Metro' står det anført, at ved at tilvælge kan man rejse med metro **inden for kortet gyldighedsområde**.

Efter at have bekræftet sit valg af uden eller med Metro kommer man til den fjerde illustration hvor man både på områdekortet og i teksten kan se hvilke zoner man har valgt samt informationen om de 'Særlige vilkår for produktet'. Først når man har accepteret betingelserne, som man kan læse ved at klikke på feltet, kan man gennemføre købet.

< **Vælg zoner** ✕

📅 Fredag 10. oktober - Lørdag 8. november  
📅 Pendlerkort, 30 dage fra 1.140 kr.

📍 København, City  
📍 Høje Taastrup

1.140 kr.  
6 zoner

**Gå til tilvalg →**

< **Tilvalg** ✕

📅 Fredag 10. oktober - Lørdag 8. november  
🗃️ Pendlerkort, 30 dage, 6 zoner 1.140 kr.

🗝️ København, City (1)  
🗝️ Høje Taastrup (66)

Uden tilvalg

DSB 1' Re Pendlerkort + 450 kr.  
Adgang til DSB 1' (Re) i regionaltoget. Gratis kaffe, te eller kildevand i 7-Eleven på stationen.

DSB 1' Pendlerkort + 1.500 kr.  
Adgang til DSB 1'. Drikkevarer, lidt sødt samt morgenmad i toget og drikkevarer i 7-Eleven på stationen.

**Gå til vælg Metro →**

< **Vælg Metro** ✕

📅 Fredag 10. oktober - Lørdag 8. november  
🗃️ Pendlerkort med metro, 30 dage, 6 zoner 1.210 kr.

---

📍 København, City (1)  
📍 Høje Taastrup (66)

Uden Metro  
Ingen adgang til metroen.

Med Metro **+ 70 kr.**  
Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets  
gyldighedsområde.

**Gå til bekræft →**

<
**Bekræft**
✕



**Særlige vilkår for produktet**

Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage. Over Storebælt gælder kortet til en strækning mellem to stationer. Kortet er personligt. Du skal have DSB profil for at købe pendlerkort. Navn og alder hentes fra profilen. Pt er det ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år. Køber du pendlerkort som ung, barn eller pensionist, skal du under rejsen kunne fremvise ID. Ved tilbagebetaling fratrækkes et beløb svarende til værdien af otte dage fra den ubrugte gyldighedsperiode. Indtil første gyldighedsdag tilbagebetales det fulde beløb.

**Du kan rejse i følgende zoner**

1 / 2 / 32 / 43 / 54 / 66

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Også på DSB's hjemmeside står informationen at læse:

## 1. Pendlerkort

### 1.1 Gyldighed


Et Pendlerkort er personligt.

Et Pendlerkort giver dig adgang til fri rejse inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage.

Du skal have været logget ind med DSB Plus profil for at købe pendlerkort.

Navn og alder hentes fra profilen. Det er ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år.

Når du rejser på dit pendlerkort, skal du kunne vise legitimation på dit fulde navn på forlangende (sundhedskort, studiekort, kørekort eller pas).

Du kan også købe et pendlerkort til DSB 1'. Merprisen afhænger af om du rejser med InterCity eller regionaltog. [Læs mere om services på DSB 1'](#). Rejser du med InterCity kan du finde [fødevarestyrelsens smileyrapporter her](#) .

#### 1.1.1 Metrotillæg til Pendlerkort

Hvis dit pendlerkort skal være gyldigt i metroen, skal du betale et metrotillæg. Vælger du at betale tillægget, er dit pendlerkort gyldigt i bus, tog og metro.

Hvis du har fravalgt metrotillægget og får behov for at rejse med metroen, [kan du købe en tilkøbsbillet til pendlerkort på 1 zone](#) til dit gyldige pendlerkort

Med henvisning til såvel rejseregler, som informationen i købsflowet og på hjemmesider undrer vi os over, at klageren kan have fået det indtryk, at han, ved at betale kr. 70 for et Metrotillæg til 30 dage, dermed har anskaffet sig fri rejse til enhver metrostation i zonerne 01, 02, 03 og 04 mens 30 dages rejse i de zoner klageren har valgt til sit pendlerkort koster 1.140 kroner uden metrotillæg.

Vi vil gerne understrege, at vi på ingen måde tror, at klageren bevidst undlod at rejse i zone 04 og 03 uden en gyldig billet. Under en billetkontrol og i den efterfølgende sagsbehandling skelnes der ikke mellem god og ond tro. Der vurderes udelukkende, i henhold til de gældende rejseregler samt handelsbetingelser, om passageren har en gyldig billet eller ej, uanset årsag. Ligeledes sagsbehandles der ud fra gældende rejseregler og handelsbetingelser. Rejsereglerne er med til at sikre, at alle passagerer behandles efter det samme regelsæt.

Da klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel til rejse i zone 04 og 03 er afgiften pålagt korrekt og resultatet af den efterfølgende sagsbehandling er således også i overensstemmelse med reglerne. Da det er hævet over enhver tvivl at klageren modtog en ydelse han ikke havde betalt for fastholder vi kravet om betaling af afgiften på kr. 750,-

Afslutningsvis henleder vi opmærksomheden på fx sag [23-0045](#) hvor Ankenævnet traf følgende afgørelse:

Manglende zone på periodekort	<p><a href="#">23-0045</a></p> <p>Klageren troede fejlagtigt, at det "med Metro" betød, at han kunne rejse på sit pendlerkort i hele Metroens område (zone 1 - 4) uanset, at han kun havde zone 1 og 2 på sit pendlerkort. Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften for manglende zone på pendlerkortet, da det var oplyst tilstrækkelig tydeligt i købsflowet, at "Med Metro" betød "Adgang til alle metrolinjer indenfor kortets gyldighedsområde" ligesom det stod oplyst på selve pendlerkortet, hvilket zoner det var gyldigt til.</p>
-------------------------------	---

Samt til informationen på første side af Ankenævnets hjemmeside hvor der står:

## Hvornår kan det ikke betale sig at klage?

I følgende situationer vil din klage sandsynligvis ikke blive imødekommet, da ankenævnet har en fast praksis:

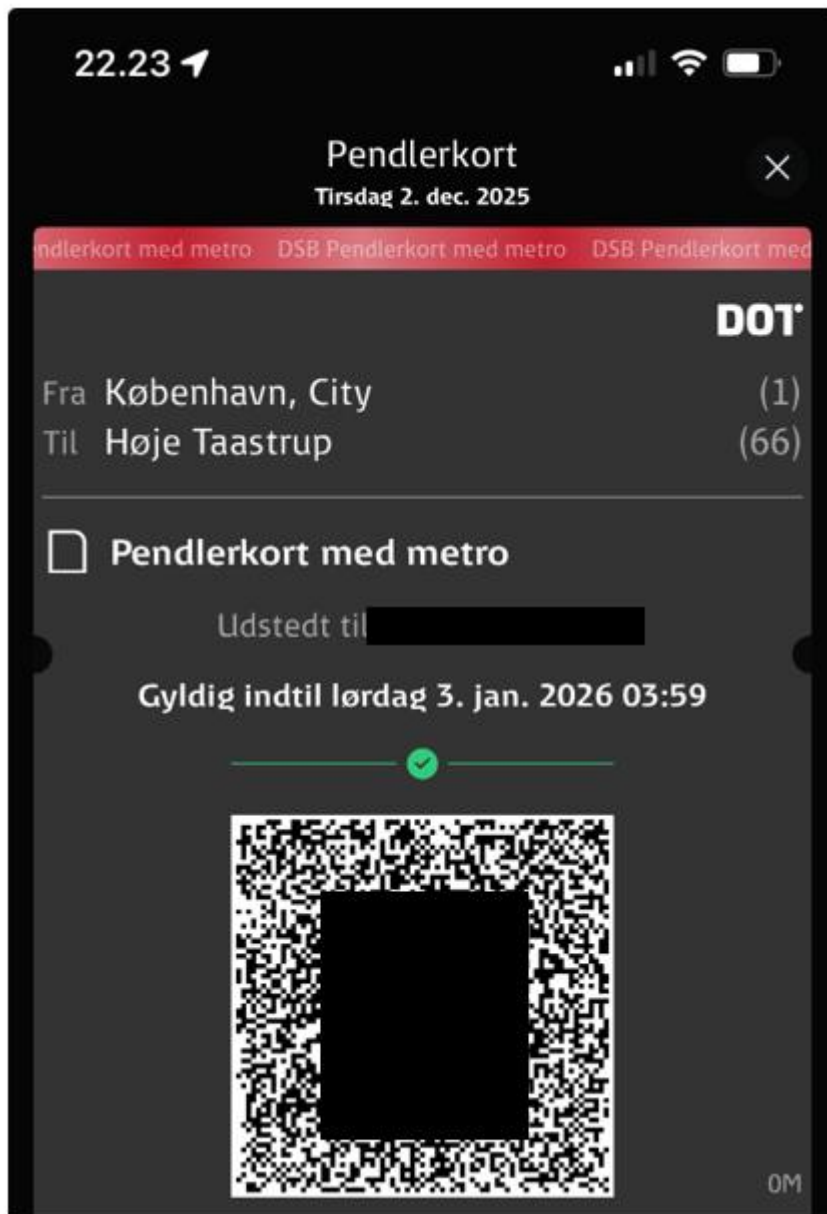
- **Manglende straks-check ind på Rejsekort:**  
Hvis du ikke har checket ind med det samme ved den første stander i bussen, vil du højst sandsynligt ikke få medhold. [Læs afgørelserne her.](#)
- **Rejse uden for dit periodekorts zoner:**  
Hvis du har rejst i en zone, der ikke er dækket af dit periodekort, vil en klage sjældent føre til medhold. [Læs mere her.](#)
- **Manglende mobilbillet ved ombordstigning:**  
Hvis du ikke har modtaget din mobilbillet på telefonen, eller checket ind i en app, inden du steg om bord, vil du efter ankenævnets praksis ikke få medhold i din klage. [Læs afgørelserne her.](#)
- **Orange DSB-billet i bus, Metro, letbane eller Lokaltog:**  
En Orange DSB-billet kan kun benyttes til en bestemt togrejse og gælder ikke til andre transportmidler. [Se afgørelserne her.](#)
- **Manglende eller mistet billet:**  
Hvis du ikke tager din billet med fra billetautomaten, eller hvis du mister den undervejs, accepteres en bankkvittering ikke som gyldig dokumentation. Upersonlige billetter skal kunne fremvises ved kontrol. [Se afgørelserne her.](#)

"

### Til dette har klageren anført følgende:

"Jeg kan se at det fremgår i handelsbetingelserne, at det tilkøb jeg har foretaget til mit pendlerkort, ikke omfatter den metrolinje jeg har taget, nemlig fra Københavns lufthavn til Trianglen. Hvordan kan det være, at denne information er fløjet over hovedet på mig, men også andre?"

Det er udtryk for at denne (super relevante) information ikke fremgår tydeligt nok i pendlerkortet. Vedhæftet er et billede af mit pendlerkort. Ingen steder på pendlerkortet står der at det ikke gælder for hele metroen. Ud fra handelsbetingelserne, vurderer jeg heller ikke at dette er noget, man som kunde være opmærksom på.



Som tidligere nævnt rejste jeg i god tro og mener derfor ikke at det er retfærdigt med denne afgift. Fremgik det tydeligere, at min tilkøbte metrobillet til pendlerkortet ikke galt for hele metroen, havde jeg (og tilsyneladende også andre) ikke stået her i første omgang. At smide skylden på den underoplyste forbruger er altså heller ikke retfærdigt.

Skulle jeg ydermere have lyst til at tilføje zone 3 og 4 til mit pendlerkort, er dette heller ikke en mulighed, da kortet maksimalt kan omfatte 6 zoner. Heller ikke hvis man betaler mere for sit allerede alt for dyre pendlerkort.

Jeg ville også pointere en super inkompetent opførsel fra vedkommende der gav mig denne afgift. Det øjeblik jeg udviste forvirring og manglende forståelse truede hun med at tilkalde politiet. Jeg fik kun at vide, at min billet ikke var gyldig og at det var lige meget, at det fremgik, hvordan pendlerkortet også galt i metroen.

Udover et ønske om at afgiften trækkes tilbage, har jeg også et ønske om at denne væsentlige information fremgår tydeligere på pendlerkortet i fremtiden. Jeg håber derudover på at snakke med en mere forstående, rolig og ordentlig ansat næste gang jeg skal vise min billet i metroen.

Opfyldes ingen af de to ønsker, vil jeg gå til Forbrugerklagenævnet, samt Forbrugerombudsmanden i håb om at de har mere forståelse for denne fuldstændigt uretfærdige situation.

Jeg beklager at tonen bliver lidt skarp her afsluttende, men må ærligt talt også indrømme at jeg er frustreret over hele situationen.”

### **Til dette har indklagede anført følgende:**

”Selvom vi har forståelse for at klageren er i en ærgerlig situation, så henviser vi til vores sagssvar af 10.10.25 hvor vi har indsat illustrationer fra købsprocessen.

Vi undrer os over dette udsagn fra klageren: ” Skulle jeg ydermere have lyst til at tilføje zone 3 og 4 til mit pendlerkort, er dette heller ikke en mulighed, da kortet maksimalt kan omfatte 6 zoner. Heller ikke hvis man betaler mere for sit allerede alt for dyre pendlerkort.”

Man kan købe et pendlerkort til alle de zoner man vil, så længe zonerne støder op til hinanden. Men hvis klageren, i appen, angiver, at han ønsker at rejse mellem København City og Høje Taastup, så bliver han naturligvis ikke tilbudt zoner som ligger ud over hvad han beder om da det vil forhøje prisen.

Herunder er indsat et eksempel fra DSB appen hvor vi har valgt at pendlerkortet kan anvendes til rejser mellem Høje Taastrup og Tårnby/Dragør hvor Lufthavnen ligger. Pendlerkortet er dermed gyldigt til 8 specifikke zoner: 1/2/3/4/32/43/54/66.

<
**Bekræft**
×

📅 Torsdag 15. januar - Fredag 13. februar

👤

📄 Pendlerkort med metro, 30 dage, 8 zoner

**I alt: 1.480 kr.**

---

Du får 148 point

---

📍 Høje Taastrup (66)

📍 Tårnby og Dragør (4)



**Særlige vilkår for produktet**

Kortet gælder til fri rejse inklusive metro inden for et antal specifikke zoner i en periode på 30-60 dage. Over Storebælt gælder kortet til en strækning mellem to stationer. Kortet er personligt. Du skal have DSB profil for at købe pendlerkort. Navn og alder hentes fra profilen. Pt er det ikke muligt at oprette en profil, hvis du er under 12 år. Køber du pendlerkort som ung, barn eller pensionist, skal du under rejsen kunne fremvise ID. Ved tilbagebetaling fratrækkes et beløb svarende til værdien af otte dage fra den ubrugte gyldighedsperiode. Indtil første gyldighedsdag tilbagebetales det fulde beløb.

**Du kan rejse i følgende zoner**

1 / 2 / 3 / 4 / 32 / 43 / 54 / 66

Accepter betingelser

Gå til betaling →

Vi beklager hvis klageren ikke mener sig korrekt behandlet af stewarden i kontrolsituationen. Vi forventer at vores stewarder møder passagererne med venlighed. En steward må dog ikke udføre nogen som helst form for sagsbehandling i kontrolsituationen, men skal alene forholde sig til om der kan fremvises gyldig

rejsehjemmel på forlangende. Hvis gyldig rejsehjemmel ikke kan fremvises har stewarden pligt til at udstede en kontrolafgift.

Vi fastholder således vores krav om betaling af kontrolafgiften som er pålagt korrekt og i henhold til gældende regler.”

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

”Jeg har ikke kunnet tilføje zoner til mit pendlerkort. Dette kom bag på mig og jeg snakkede endda til også med DSB omkring dette.

Jeg kunne nemlig godt tænke mig at kortet også omfattede zonerne ud til Greve Station, men dette var ikke muligt.

Ydermere er jeg overbevist om at det ikke stod tydeligt beskrevet at tilkøbet med metro gjaldt for hele metroen. Især ikke øverst i handelsbetingelserne. Er denne info blevet forsøgt fremhævet siden jeg blev pålagt afgiften? I så fald, synes jeg fortsat det bør stå tydeligere.

Jeg er med på at medarbejderen kun har udført sit arbejde, men at true med politiet så snart jeg forholder mig uforstående, er at eskalere situationen væsentligt.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævningsformand