

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 26-0014
- Klageren:** XX
4600 Køge
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet pendlerkort
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han fornyede kortet straks efter kontrolafgiften, fordi kontroløren oplyste, at kontrolafgiften så ville blive eftergivet eller nedsat
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste med Metroen den 10. december 2025, hvor der var kontrol af hans rejsehjemmel.

Ifølge klageren havde han et pendlerkort, som han havde glemt, var udløbet ved midnat, men stewarden fortalte ham, at hvis han straks fornyede pendlerperioden, ville kontrolafgiften blive annulleret eller nedsat.

Ifølge Metro Service var omstændighederne imidlertid, at klageren ved kontrolløren oplyste til stewarden, at han havde et aktivt pendlerkort, som stewarden gav ham tid til at finde frem på telefonen, men som han ikke kunne, og derfor oplyste stewarden, at hvis klageren indsendte det gyldige kort til kundeservice, ville kontrolafgiften blive nedsat, således som stewarden skrev på den elektroniske interne kontrolafgift:

OfDogs":0,"TicketType":"Intet forevist","Cause":"Intet forevist","PaidCash":false,"Amount":750,"Note":"Pax oplyste at vedkommende havde aktivt periode kort, fik forn\u00F8den tid til at producere denne, henvist til behandling af kundeservice. Fik ikke oplyst destination.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som han klagede over til Metro Service. Han oplyste, at hans periodekortet var udløbet dagen før rejsen, og at det var en forglemmelse, at det ikke var blevet fornyet. Han fornyede det umiddelbart efter kontrolsituationen.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da en efterfølgende fornyelse af et pendlerprodukt ikke kan danne grundlag for annullering af en kontrolafgift.

Klageren skrev derpå, at stewarden havde informeret om, at afgiften kunne nedskrives til 125 kr. ved fornyelse af pendlerproduktet umiddelbart efter afgiftens udstedelse, og at stewarden var bekendt, at klagerens periodekort var udløbet.

Denne oplysning blev forelagt stewarden, der dog ikke kunne huske den konkrete kontrolsituation, men oplyste, at når han havde skrevet som gjort på kontrolafgiften, var dette sket på baggrund af klagerens egen oplysninger i kontrolsituationen.

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, som har fået forelagt den fulde korrespondance mellem parterne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst med stewardens note, der blev skrevet i umiddelbar forbindelse med kontrolafgiftens udstedelse, lægger ankenævnet til grund, at klageren oplyste, at han havde et aktivt pendlerkort, som dog ikke blev fremvist.

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 frafalde.

Klagerens oplysning om, at hvis han ikke havde fået den klare besked om, at kontrolafgiften ville kunne løses efterfølgende, "ville han have insisteret på at få forholdet afklaret med kontrolløren på stedet", ikke kan føre til et andet resultat, idet der ikke ses at være noget, som klageren kunne "afklare", når der ikke blev forevist nogen rejsehjemmel på forlangende.

Heller ikke selv om klageren havde kunnet forevise et udløbet pendlerkort, som han fornyede efter kontrolafgiftens udstedelse, ville dette efter ankenævnets faste praksis have ført til, at Metro Service skulle nedsætte kontrolafgiften.

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 trafikskaber 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:

" Ved billetkontrol blev jeg gjort opmærksom på, at mit pendlerkort var udløbet dagen forinden. Jeg forklarede straks kontrolløren situationen og gjorde opmærksom på, at jeg i mere end seks måneder forud for kontrollen havde haft et aktivt pendlerkort uden afbrydelser, samt at udløbet alene skyldtes en forglemmelse. Jeg kunne samtidig dokumentere, at jeg havde haft gyldigt pendlerkort aftenen før kontroltidspunktet.

Kontrolløren var fuldt ud klar over, at mit pendlerkort var udløbet, og ikke blot at det manglede at blive fremvist. I den forbindelse oplyste kontrolløren mig udtrykkeligt, at jeg blot skulle købe og forny et nyt pendlerkort, hvilket jeg gjorde umiddelbart efter kontrolsituationen, i tillid til hans anvisning. Kontrolløren forklarede samtidig, at jeg efterfølgende skulle kontakte Metro Service, hvor efter kontrolafgiften ville kunne nedskrives eller annulleres. Han oplyste desuden, at han ville notere dette internt i systemet.

På baggrund af disse klare og konkrete mundtlige tilkendegivelser undlod jeg at gøre yderligere indsigelser på stedet, idet jeg var i berettiget forventning om, at sagen ville blive løst administrativt.

Efterfølgende forhold

Jeg har således handlet præcist i overensstemmelse med kontrollørens instruktioner og har som følge heraf:

Betalt for et nyt pendlerkort umiddelbart efter kontrollen
Efterfølgende købt pendlerkort et år frem i tiden
Samtidig modtaget og nu pålagt betaling af en kontrolafgift, som jeg blev stillet i udsigt ville blive afskrevet

Jeg står derfor i den situation, at jeg både har betalt for gyldig rejsehjemmel og en kontrolafgift, som jeg alene accepterede i tillid til kontrollørens mundtlige tilsagn om, at afgiften efterfølgende ville blive reduceret eller annulleret.

Klagegrundlag

Det fremgår nu, at kontrolløren i Metro Services interne system i stedet har noteret, at situationen skulle have været, at jeg havde et gyldigt pendlerkort, som ikke kunne fremvises. Dette er faktisk forkert og i direkte modstrid med den mundtlige dialog, vi havde. Kontrolløren var fuldt ud bekendt med, at kortet var udløbet, og netop dette dannede grundlag for hans vejledning om fornyelse og efterfølgende henvendelse til kundeservice.

Jeg er indforstået med, at det formelle ansvar for at have gyldig rejsehjemmel påhviler mig som passager, og jeg bestrider ikke, at mit pendlerkort formelt var udløbet. Min klage vedrører imidlertid, at jeg handlede i berettiget tillid til en medarbejder fra Metro Service, og at Metro Service som arbejdsgiver må bære ansvaret for de mundtlige løfter og fejlagtige notater, der er afgivet i tjenesten.

Havde jeg ikke fået den klare besked om, at kontrolafgiften ville kunne løses efterfølgende, ville jeg have insisteret på at få forholdet afklaret med kontrolløren på stedet.

Påstand

På denne baggrund anmoder jeg Ankenævnet om at tage stilling til, om Metro Service burde være bundet af kontrollørens mundtlige tilkendegivelser, og om kontrolafgiften derfor bør nedsættes eller annulleres som følge af sagens særlige omstændigheder.

Indklagede anfører følgende:

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk og på Din Offentlige Transport - [Faelles-landsdaekkende-rejseregler-26102025.ashx](https://www.m.dk/faelles-landsdaekkende-rejseregler-26102025.ashx) hvor det af afsnit 2.4 fremgår

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.

Af afsnit 2.6 fremgår det yderligere:

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.

I den konkrete sag blev klageren den 10.12.2025 Kl. 08:18 mødt af billetkontrol i metroen umiddelbart efter afgang Kongens Nytorv st. i retning mod Rådhuspladsen st. Da klageren ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, blev der udskrevet en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

I kontrolsituationen oplyste klageren til stewarden, at han havde et gyldigt periodekort, men bare ikke kunne fremvise det. Stewarden noterede klagerens forklaring på den elektroniske kontrolafgift.

Klageren gør i sin første henvendelse opmærksom på at periodekortet var udløbet dagen før (altså sidste gyldighedsdag 09.12.2025). Klageren oplyser det var en forglemmelse og at han fornyede sit pendlerprodukt umiddelbart efter kontrolsituationen.

Imidlertid kan en efterfølgende fornyelse af et pendlerprodukt ikke danne grundlag for annullering af en kontrolafgift, hvilket sagsbehandleren forklarede i Metros første svar til klageren.

Klageren gør i sin anden henvendelse til Metro opmærksom på at være af den opfattelse, at stewarden havde informeret om at afgiften kunne nedskrives til kr. 125,- ved fornyelse af

pendlerproduktet umiddelbart efter afgiftens udstedelse og at stewarden var bekendt, at klagerens periodekort var udløbet.

Som det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, forklarede klageren til stewarden i kontrolsituationen at han var i besiddelse af et gyldigt pendlerkort, men blot ikke kunne fremvise det.

Stewarden blev forelagt klagerens påstand. Stewarden kunne ikke huske den konkrete kontrolsituation men forklarede at når han har skrevet som gjort på kontrolafgiften, så er det faktisk med klagerens oplysninger i kontrolsituationen.

Stewarden er i øvrigt en særdeles rutineret steward med mange års erfaring og hvis klageren har oplyst at have et aktivt pendlerkort, så det er korrekt at hvis der ved henvendelsen til Kundeservice kan fremlægges dokumentation for gyldigt pendlerkort på kontroltidspunktet vil en afgift kunne blive reduceret til kr. 125,- men det er ikke tilfældet i den konkrete sag.

Uagtet at klageren umiddelbart efter kontrolsituationen fornyer sit pendlerkort og at vi godt kan se det ærgerlige i den aktuelle situation, så er klageren mødt uden gyldig rejsehjemmel i kontrolsituationen som man ifølge rejsereglerne er forpligtet til at have inden påstigning på transportmidlet.

Kontrolafgiften er derfor pålagt med rette ligesom den efterfølgende fastholdelse må anses for værende korrekt.”

Hertil har klageren gjort gældende:

1. Sagens kerne – urigtige/mangelfulde interne registreringer

Min klage angår i sin essens, at den pågældende kontrollør har givet mig en konkret, klar og handlingsanvisende tilkendegivelse under kontrollen, men efterfølgende ikke har registreret denne tilkendegivelse internt – eller har registreret forholdet på en måde, der ikke stemmer overens med det, jeg blev oplyst.

Jeg gør gældende, at der dermed er en uoverensstemmelse mellem:

1. det, jeg blev fortalt af kontrolløren på stedet, og
2. det, der efterfølgende fremgår (eller ikke fremgår) af trafikvirksomhedens interne systemnotater.

2. Kontrollørens tilkendegivelse og mine dispositioner

Under kontrollen blev jeg oplyst om følgende (kort sammenfattet):

- Kontrolløren kunne se, at mit pendlerkort netop var udløbet.
- Kontrolløren tilkendegav, at jeg kunne få kontrolafgiften nedsat på den baggrund.
- Jeg blev instrueret i, at jeg "bare skulle skynde mig at købe et nyt" pendlerkort.
- Kontrolløren oplyste, at han ville notere dette internt i systemet.

På denne baggrund handlede jeg i tillid til den givne tilkendegivelse og den oplyste fremgangsmåde. Jeg havde således en berettiget forventning om, at trafikvirksomheden – i overensstemmelse med medarbejderens udsagn – ville behandle sagen under hensyntagen til, at pendlerkortet netop var udløbet, og at kontrolløren havde angivet, at dette ville blive noteret som grundlag for nedsættelse.

3. Manglende efterlevelse af medarbejderens udsagn – Metro Service må bære risikoen

Det fremstår for mig, at kontrolløren ikke har foretaget den lovede interne notering, alternativt at noteringen er fejlbehæftet. Det kan ikke komme mig til skade, at en medarbejder enten:

- undlader at foretage en lovet registrering, eller
- foretager en registrering, der ikke svarer til de oplysninger, som blev givet til mig.

Jeg gør derfor gældende, at trafikvirksomheden/Metro Service må stå på mål for sine medarbejderes udsagn og handlemåde, herunder at eventuelle fejl i interne systemnotater ikke bør

belastes kunden, når kunden har disponeret i tillid til den konkrete vejledning, der blev givet på stedet.

Dette synspunkt understøttes efter min opfattelse af almindelige forvaltnings- og obligationsretlige grundsætninger om loyal oplysningspligt, korrekt sagsoplysning samt, at den professionelle part bærer risikoen for egne interne fejl og misregistreringer – særligt hvor kunden ikke har mulighed for at kontrollere indholdet af interne notater.

4. Anmodning og påstand

På den baggrund fastholder jeg min klage og anmoder om, at sagen vurderes med udgangspunkt i ovenstående faktiske forhold, herunder at kontrollørens tilkendegivelse om mulighed for nedsættelse og lovning om intern notering tillægges betydning ved vurderingen af kontrolafgiften.

Jeg anmoder derfor om, at kontrolafgiften nedsættes (subsidiært bortfalder), idet det efter min opfattelse vil være urimeligt, at jeg stilles ringere som følge af en intern fejl eller undladelse hos trafikvirksomheden, som jeg ikke har haft indflydelse på eller mulighed for at afværge.

5. Afsluttende bemærkninger

Såfremt sekretariatet eller Ankenævnet måtte have behov for yderligere præcisering af tid, sted, linje, kontrolsituation eller øvrige omstændigheder, står jeg naturligvis til rådighed for at supplere med de oplysninger, jeg har.

Til dette har Metro Service svaret:

”

Det er en meget rutineret steward som har udstedt kontrolafgiften. Kontrolafgiften er i den givne situation udfyldt fyldestgørende og med valid information:

Dato	10-12-2025	Modt. dato	10-12-2025	Henv. via	PDA
Tid	08:18	Afgiftsnr.	01 [redacted] 49	Anket	<input checked="" type="checkbox"/> Ryk Automatisk <input checked="" type="checkbox"/>
Voksen	1 750,00	Udestående	750,00	ABTM Sagsnr.	26-0014
Barn	0 375,00	Billettype	Intet forevist	Infobrev t. Værge	
Hund	0 375,00	Årsag udst.	Intet forevist	Hos SKAT	<input type="checkbox"/> Direkte SKAT <input type="checkbox"/>
Cykel	0 250,00	Fra	Kongens Nytorv	Giro Ej Udleveret	<input type="checkbox"/> Betalt til Steward <input type="checkbox"/>
Linje	M3/M4	Til	Rådhuspladsen	Stw ID	2 [redacted] Tognr. 01
Kontrolspg.		CPR tjekform			CPR-opslag
Tognr.					
Beskrivelse	Pax oplyste at vedkommende havde aktivt periode kort, fik fornøden tid til at producere denne, henvist til behandling af kundeservice. Fik ikke oplyst destination.				

I forlængelse af kontrolsituationen og det beskrevne har stewarden informeret om muligheden for nedskrivning af kontrolafgift til kr. 125,- med afsæt i afsnit 2.7.5 i fælles landsdækkende rejseregler

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Dette gælder også for kunder der rejser inden for

Hvorvidt klageren har misforstået denne vejledning, skal vi lade være usagt. Vi har dog ingen grund til at betvivle vores rutinerede stewards omhyggelige notater i forbindelse med udstedelse af kontrolafgiften som er udstedt efter gældende rejseregler og den efterfølgende sagsbehandling må fortsat anses for værende korrekt.

Metro Service **fastholder** dermed kravet.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand