

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0043
- Klageren:** XX  
1208 København K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hans første forsøg på billetkøb ikke gik igennem og at der er næsten 5 minutter mellem hans gennemførte køb og kontrolafgiftens udstedelse
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Gry Midttun  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, 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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Ifølge klageren rejste han den 25. februar 2022 rejse med metroen fra Rådhuspladsen st. til Gammel Strand st. Inden han steg ombord, forsøgte han kl. 16:25:04 at købe en mobilbillet til 2 zoner, men af uvisse årsager gik købet ikke igennem. Han var klar over dette, inden han steg om bord på metroen.

Loggen fra købsforsøget kl. 16:25 ser således ud:

### Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

#### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passenger	Pris
● bestilt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

#### Orderinformation

<b>KØBSDATO:</b> 25 Feb 2022 - 16:25:04	<b>ORDRE PRIS:</b> 0,00 kr.
<b>DOT ORDRENUMMER:</b> 104410663	<b>REFUNDERET BELØB:</b> 0,00 kr.
<b>DIBS TRANSAKTIONSNUMMER:</b> <b>IKKE OPLYST</b>	<b>TILBAGEVÆRENDE BELØB:</b> 0,00 kr.
<b>OVERFØRT:</b> Ordre ikke overført	<b>REFUSIONS DATO:</b> Ikke tilgængelig

## Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation
Billetinformation

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>STARTZONE:</b> 1001
<b>BILLETNUMMER:</b> 104410663V1	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 3
<b>BILLETSTATUS:</b> bestilt	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 25 Feb 2022 - 16:25:04	<b>SØGNING FRA:</b> Dybbølsbro 1577 København V, Københavns Kommune
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 25 Feb 2022 - 17:40:04	<b>SØGNING TIL:</b> Gammel Strand St. (Metro) (01)
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	25 Feb 2022 - 16:25:04

Videre har klageren oplyst, at han købte en ny mobilbillet i appen, som han foreviste til stewarden, da denne spurgte om hans rejsehjemmel ombord på metroen. Men der var en kommunikationsbrist mellem dem, og selv om han kunne forevise en gyldig billet, blev han pålagt en kontrolafgift.

Log fra klagerens gennemførte billetkøb kl. 16:31 ser således ud:

Ordreinformation

### Billetter tilknyttet ordren

Status	Navn	Passager	Pris
betalt	Zonebillet (2 zoner)	Voksen	24,00 kr.

### Orderinformation

<b>KØBSDATO:</b> 25 Feb 2022 - 16:31:28	<b>ORDRE PRIS:</b> 24,00 kr.
<b>DOT ORDRENUMMER:</b> 488167462	<b>REFUNDERET BELØB:</b> 0,00 kr.
<b>MOBILEPAY TRANSAKTIONSNUMMER:</b> 003E045776950211PH	<b>TILBAGEVERENDE BELØB:</b> 24,00 kr.
<b>OVERFØRT:</b> Ordre ikke overført	<b>REFUSIONS DATO:</b> Ikke tilgængelig

## Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation

Billetinformation

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>STARTZONE:</b> 1001
<b>BILLETNUMMER:</b> 488167462V1	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 3
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 25 Feb 2022 - 16:31:28	<b>SØGNING FRA:</b> København H (Metro) (01)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 25 Feb 2022 - 17:46:28	<b>SØGNING TIL:</b> Gammel Strand St. (Metro) (01)
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	25 Feb 2022 - 16:31:28
Gennemført	Betaling gennemført	25 Feb 2022 - 16:31:49
Gennemført	Download af billet bekræftet	25 Feb 2022 - 16:31:49
Gennemført	Billet åbnet	25 Feb 2022 - 16:31:53

Ifølge Metro Service havde klageren ikke modtaget billetten, inden han steg ombord på metroen. Billetten blev modtaget på telefonen kl. 16:31:49. Kontrolafgiften blev udstedt kl. 16:33, og ofte har der forinden været en drøftelse med kunden. Kontrolafgiften blev udstedt på metro nr. 36, og det fremgår af loggen fra metroens kørsel, at den forlod Rådhuspladsen st. kl. 16:30:29, ankom til Gammel Strand st. kl. 16:31:34 og forlod Gammel Strand st. kl. 16:31:58, hvorfor klageren påbegyndte sit køb af billetten, mens metroen befandt sig mellem to stationer:

Time	Vehicle	Message	Station
25/02/2022 16:31:58	036	Train Departure	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Train Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Platform Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:36	036	Platform Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:35	036	Train Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:34	036	Train Arrival	Gammel Strand
25/02/2022 16:30:29	036	Train Departure	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Train Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Platform Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Train Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Platform Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:05	036	Train Arrival	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:29:00	036	Train Departure	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Train Doors Closed	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Platform Doors Closed	København H
25/02/2022 16:28:38	036	Train Doors Opening	København H
25/02/2022 16:28:38	036	Platform Doors Opening	København H
25/02/2022 16:28:37	036	Train Arrival	København H

Den elektroniske kontrolafgift ser således ud:

```
<FeeDate>2022-02-25T16:33:04.8570000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>København H</StationFrom>
<StationTo>Gammel Strand</StationTo>
<Adult>>true</Adult>
<Child>>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Modtaget efter påstigning</Cause>
```

Kontrolafgiften udleveret til klageren:

Fare evasion ticket no. 00871041-47

Diag Day: 25, Måned Month: 02, År Year: 22, Klokken Time: 16:34, Steward ID: 21410

Fra From: KH

Til To: GIS

Årsag Cause: Ticket buy after onboard

Kroner: 750 00

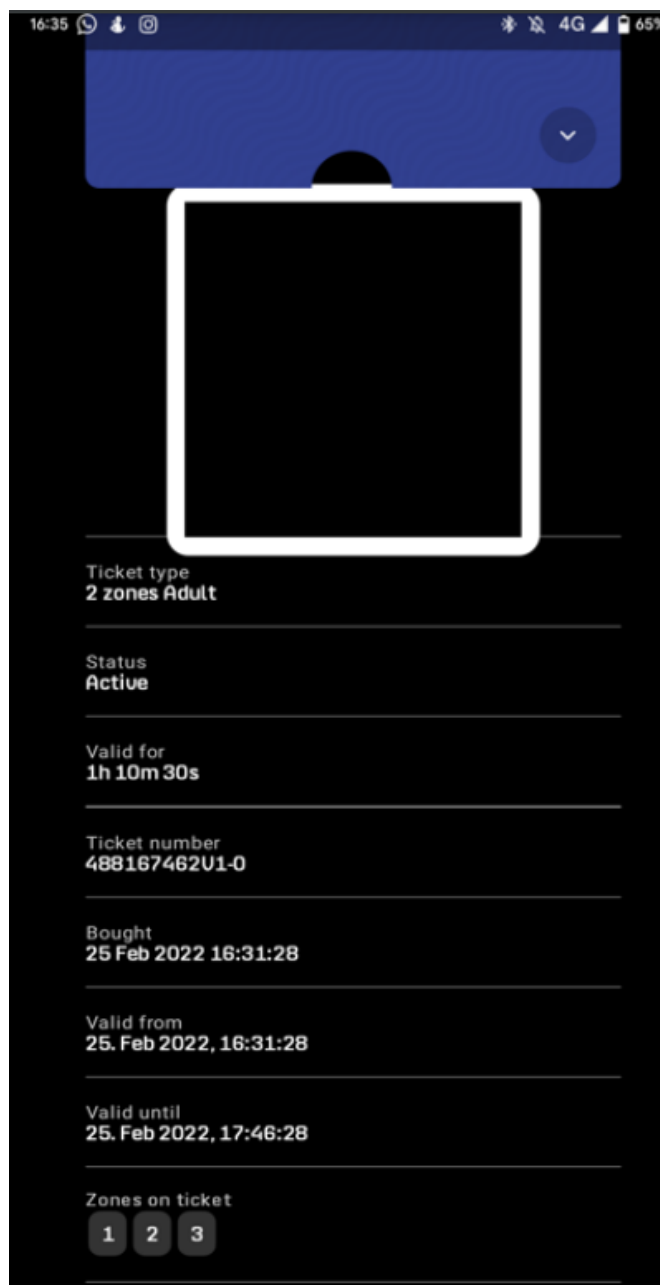
Total: 750 00

Kreditornummer 85

Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkeltstation, som den rejssende har oplyst tilstædt. Ved kontrolafgift udstedt til betalingen kan anvendes som rejsehjemme 1-99 fra tidspunktet for udstedelsen.

Important information about your continued journey. The fare evasion ticket was issued when the fare evasion ticket was issued to a child (under the age of 16) in zones 1-99.

I den efterfølgende klage til Metro Service gjorde klageren gældende, at han ikke forstod, hvorfor han var blevet pålagt en kontrolafgift, når han havde en billet, som han viste til stewarden efter at have fundet den på sin DOT app. Stewarden fortalte ham, at billetten var modtaget, efter at klageren var steget på metroen, men dette var ikke tilfældet, hvilket sås af, at der var 5 minutter imellem billetten og kontrolafgiften, og det tager kun 2 minutter at rejse mellem Rådhuspladsen og Gammel Strand. Han vedhæftede screenshot af billetten fra sin telefon:



Metro Service fastholdt kontrolafgiften med den begrundelse, at ifølge selvbetjeningsprincippet skal passageren skal være i besiddelse af og klar til at forevise en gyldig billet før påstigning og under rejsen med metroen, hvilket også fremgår af skiltningen på stationerne. Billetter købt efter påstigning er ikke gyldige til rejsen. De kunne se, at klageren havde forsøgt at købe en billet kl.

16:25, men billetten blev aldrig leveret til klagerens DOT app, hvilket var årsagen til, at klageren ikke havde gyldig billet, da han steg ombord. Klagerens forgæves køb af billet skyldtes ikke en fejl ved appen, men manglende netværk, hvor klageren befandt sig, da han forsøgte at købe billetten. Metro Service anførte videre, at man altid må sikre sig at have betalt og modtaget en gyldig billet inden påstigning, og at i klagerens tilfælde var hans gyldige billet modtaget, efter han var steget på metroen. Selv om der var tale om en fejltagelse, kunne passagerens intentioner ikke tages i betragtning, idet alle passagerer behandles ens.

Klageren skrev derpå til Metro Service, at kontrolafgiften burde nedsættes til et lavere beløb, når der beviseligt var tale om en fejl, der ikke var hans, og at billetten ville være kommet til hans telefon, så snart han fik netværk eller genåbnede appen.

Metro Service fastholdt på ny, at billetten kl. 16:25 ikke var gået igennem, og den næste billet var købt, mens klageren befandt sig ombord på metroen.

Klageren svarede, at billetten var gyldig på tidspunktet for stewardens anmodning om at se billet. Metro Service henviste ham herefter til at rette henvendelse til ankenævnet, da de fastholdt deres afgørelse.

Under den efterfølgende ankenævns sag har klageren gjort gældende, at det fremgår af den fremlagt log fra metro nummer 36, at den afgik kl. 16:31:58, og det var den metro, han var med, hvorfor hele sagen bygger på en fejltagelse hos Metro Service om, at han var med en tidligere metro, hvilket han ikke var.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at den fremlagte log fra metro nummer 36 viser, at metroen afgik fra henholdsvis stationerne København H kl. 16:29:00, Rådhuspladsen kl. 16:30:29 og Gammel Strand kl. 16:31:58.

Klageren har i de oprindelige klageskrivelser gjort gældende, at han rejste fra Rådhuspladsen mod Gammel Strand st., og kontrolafgiften er også udstedt til Gammel Strand st., hvilket stewarden noterer efter passagerens oplysning om afstigningssted.

Ankenævnet kan derfor ikke lægge til grund, at klagerens rejse skete *fra* Gammel Strand st. kl. 16:31:58, som han har gjort gældende i sit allersidste brev under ankenævns sagens forberedelse.

Det er uvist, hvorfor klagerens billetbestilling kl. 16:25 ikke gik igennem, men klageren sikrede sig ikke at have modtaget en gyldig billet inden sin påstigning på metroen, som rejsereglerne foreskriver. Ankenævnet lægger ved afgørelsen til grund, at klageren rejste i retning mod Gammel Strand, og metro nummer 36, hvorpå kontrollen foregik, befandt sig på købstidspunktet for billetten kl. 16:31:28 mellem to metrostationer, og på tidspunktet for billetens modtagelse på klagerens telefon kl. 16:31:49, var metroen ankommet til Gammel Strand st.

Herefter blev kontrolafgiften for modtagelse af billetten efter påstigning pålagt med rette, og ankenævnet finder, 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 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 gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

“I had received a fair evasion ticket falsely on two accounts.

I had attempted to purchase a ticket via my DOT app at 1625. I had then realised this hadn't gone through before boarding the Metro.

A ticket inspector had then come around and requested my ticket but we had a communication breakdown and I was able to present my ticket but he had already started issuing the fine.

There's a 5 minute difference between my ticket being purchased at 1630 and the fair evasion start at 1635.

I was travelling from Rådhuspladsen to Gammel Strand and the metro takes 2 minutes.

Therefore proving enough time had elapsed from me purchasing my ticket, boarding the metro and reaching the destination. To then get issued a ticket because the conductor didn't think I had a valid ticket when in fact I had.

I just don't think the fine stated is fair at all. I have tried reasoning with the Metro service but they acknowledge all of the above but won't shift on the fine even when I presented a compromise. So now I'm complaining about the full fine and the cost of submitting this complaint.”

### **Indklagede anfører følgende:**

“On February 25<sup>th</sup>, 2021, at 16:33 the complainant was issued a fare evasion ticket as he could not present a valid card or ticket when meet by one of our stewards.



The fare evasion ticket was issued between København H and Gammel Strand, which were the end station according to the complainant.

The metro operates – like all other public transport – with a self-service system, where it is the passenger's own responsibility, before boarding, to provide a valid ticket or card, which can be presented when asked for by one of our stewards.

In cases where a valid ticket or card cannot be presented on request, it must be accepted to pay a fare evasion ticket of DKK 750 for an adult. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies for public transport. This and other rules can be seen partly on the information boards **Rejseinformation / Travel information** and on **Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro**. The information boards can be found at all metro stations, and the rules are also to be found as part of the Joint National Travel Regulations.

## Rejseinformation Travel information

### Metroen kører alle dage og nætter The metro operates 24/7

Københavns Metro er designet til hyppige afgange for at minimere ventetid og gøre rejseplaner overfløede. Metroen kører hele natten, hele ugen. Ændringer i driften i forbindelse med vedligehold vil fremgå af [drtovestiltrafikanet.dk](http://drtovestiltrafikanet.dk).

The Copenhagen Metro is designed to have frequent departures to minimise waiting time and make time tables redundant. The metro operates day and night, all week. Information about disturbances due to maintenance will be indicated at [publictransport.dk](http://publictransport.dk).

### Linjekort Line map

inkl. toglinjer ind. train lines



### Rejseplanen Journey planner

Københavns Metro er designet til hyppige afgange for at minimere ventetid og gøre rejseplaner overfløede. Metroen kører dag og nat, hele ugen. Ændringer i driften i forbindelse med vedligehold vil fremgå af [drtovestiltrafikanet.dk](http://drtovestiltrafikanet.dk).

With 'Rejseplanen' Journey Planner you can plan your journey in all of Denmark. Download the app 'Rejseplanen' or go to [journeyplanner.dk](http://journeyplanner.dk).

### Børn Children

Børn under 16 år skal have en børnebillet og kan gratis medbringe et barn under 12 år. Som betalende voksen kan du tage op til to børn under 12 år gratis med på rejser.

Children under the age of 16 must have a children's ticket and can bring one child under 12 years along for free. As a paying adult you can bring up to two children under the age of 12 with you for free.

### Cykler Bicycles

Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, at cykler ikke er tilladt i metroens og togens rullestier på hverdage mellem 7:00-9:00 og 15:30-17:30.

Bicycles are welcome on the Metro. You always need a bicycle ticket and remember that bicycles are not allowed in the metro trains during rush hours Monday to Friday between 7:00 - 9:00 and 15:30 - 17:30.

### Hunde Dogs

Den vand rejser på bælebillet og skal altid holdes i snor. Dog rejser mindre hunde gratis, når de transporteres i en taske eller transportboks. Der må kun medbringe én stans hund i snor pr. person.

You must buy a children's ticket for your dog and always keep it on a leash. Smaller dogs travel for free on the Metro if carried in a bag or transport box. Only one leashed dog on a leash per person is allowed.

### Kontakt og info Contact and info

De kan altid finde mere information på DDT's hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. De kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundenservice.

DDT Kundeservice  
T: 7015 7000 (både metro)  
W: [drtovestiltrafikanet.dk](http://drtovestiltrafikanet.dk)

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service.

DDT Customer Service  
T: 7015 7000 (Covers Metro)  
W: [publictransport.dk](http://publictransport.dk)

## Billetter Tickets

### Hav billetten klar Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.

### Zonekort Zone map



### Gyldighed for billetter Validity of tickets

Når du køber billet i metroen, gælder den samtidig i bus og tog i billettens gyldighedsperiode.

When you buy a ticket in the metro, you can also use it in buses and trains within the period of validity.

Bus	Tog/Trafikanet	Bus	Tog/Trafikanet	Bus	Tog/Trafikanet
2	1 time 15 min (hrt)	4	1 time 45 min (hrt)	6	2 timer 15 min (hrt)
3	1 time 30 min (hrt)	5	2 timer (hrt)	7	2 timer 30 min (hrt)
				8	2 timer 45 min (hrt)

### Billetautomater Ticket vending machines

Billetautomaterne på alle metrostationer sælger rejser til hovedstadsområdet, øvrige Danmark og Skåne. Maskinerne tager alle stans betalingskort samt danske mønter.

Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for other destinations in Denmark and Scania (Sweden). Major credit cards and Danish coins can be used.

### Rejsekort Rejsekort

På alle metrostationer finder du rejsekortautomater, hvor du kan tjekke saldo og tanke dit rejsekort op. Du kan bestille et rejsekort på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk), og du kan købe rejsekortgen 'Rejsekort Anonymous' i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere om brug af Rejsekort på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

The Danish 'Rejsekort' is an electronic ticketing system for travel by bus, train and metro in Denmark. You can find 'Rejsekort' vending machines at all metro stations. Here you can check your card balance and top up using Dankort or credit card. You can buy a 'Rejsekort Anonymous' (a pay-as-you-go card) in the 'Rejsekort' vending machines. Read more about use of Rejsekort on [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

### Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejser på både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du står på metroen. Passagerer der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se [drtovestiltrafikanet.dk](http://drtovestiltrafikanet.dk) for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to [publictransport.dk](http://publictransport.dk) for applicable travel rules and penalty fares.



## Hav billetten klar Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.



## Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk) for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to [publictransport.dk](http://publictransport.dk) for applicable travel rules and penalty fares.

## Velkommen i Metroen Welcome to the Metro

### For at give den bedst mulige rejseoplevelse for alle kunder i Metroen, bedes du overholde følgende ordensregler.

To provide the best possible travel experience for all passengers, you are required to abide to the following regulations.



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.



Metrostationer og metrotog er kameraovervåget af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed. For passagerer safety and security, Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billettautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.



Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedtagning på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk). Henstilling af cykler på stationspladsen uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for bringing bicycles with you on the train at [publictransport.dk](http://publictransport.dk). Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.



Hunde kan medtages, hvis de er i snor og ikke er til gene for andre passagerer. Der må dog kun medtages én hund i snor pr. person. Din hund rejser på børnebillet. Mindre dyr, herunder små hunde, kan du medbringe gratis, hvis de transporteres i en taske, bur eller lignende.

Dogs are allowed on trains, provided they are kept on a leash and do not cause inconvenience to other passengers. Only one dog on a leash per person is allowed. You must buy a children's ticket for your dog. Smaller animals including small dogs travel for free in the Metro if carried in a bag, cage or transport box intended for that purpose.



Ryging er ikke tilladt på metrostationer og i metrotog. Smoking is not permitted at Metro stations and on Metro trains.



Fotografering med kommercielt formål på stationer og i tog må kun finde sted med skriftlig tilladelse fra kundeservice.

Photography for commercial purposes at stations and on trains is not permitted without prior written permission from customer service.



Optreden med musik og anden underholdning må kun finde sted med skriftlig tilladelse fra kundeservice.

Music performance and other entertainment is not permitted without prior written permission from customer service.



Rejsende med rygsæk eller anden stor bagage bedes vise hensyn. Metroens personale har ret til at afvise bagage, hvis der ikke er plads, eller hvis bagagen er til gene for de øvrige passagerer. Maksimumstørrelsen for bagage er 100x60x30 cm.

Passengers carrying backpacks or other large items of luggage are requested to show consideration for other passengers. The Metro staff may refuse to accept luggage because of insufficient space or if the luggage causes inconvenience to other passengers. The maximum size of luggage is 100x60x30 cm.



Personalets anvisninger skal altid følges. Personalet har ret til at bortvise personer med støjende eller hensynsløs adfærd. Unødigt ophold på Metroens område er ikke tilladt. Der henvises til gældende lovgivning for jernbaneanrådet samt de fælles landsdækkende rejseregler. Enhver forulempelse af personalet vil blive anmeldt til politiet.

Passengers are required to follow all instructions given by Metro staff. The Metro staff have the right to expel any person exhibiting disruptive or reckless behaviour. Loitering in the Metro area is prohibited. The common travel regulations and regulations pertaining to the Railway Act apply. Any harassment of Metro staff will be reported to the police.



Du kan få oplysninger om hittegods ved at kontakte kundeservice. For information about lost property, please contact customer service.



Ved større afbrydelser i togdriften indsættes metrobusser på den berørte strækning. Buserne standser ved metrobustoppestedet nær stationen.

In the event of major disruption of the Metro service, a bus replacement service will be provided along the affected Metro lines. The bus service will be available at the Metro stations.



Ved akutte driftsforstyrrelser, hvor reisetiden forlænges med mere end 30 minutter, kan du gøre brug af 'rejsegarantien' og få dækning af regningen til en taxa. Du kan læse mere om 'rejsegarantien' på [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk).

In case of unplanned disturbances in the operations, in which your journey is prolonged by more than 30 minutes, you can apply for the 'Travel Guarantee' and receive a reimbursement for a taxi fare. You can read more about 'Travel Guarantee' at [publictransport.dk](http://publictransport.dk).



Al færdsel på Metroens banelegeme er på grund af højspænding livsfarligt og bliver anmeldt til politiet. Tog, der ikke holder ved perron, må ikke forlades uden tilladelse fra personalet. Enhver færdsel på eller ved sporet uden tilladelse vil medføre politianmeldelse og erstatningskrav for forstyrrelse af driften.

Due to high voltage, walking on the Metro tracks is extremely dangerous and will be reported to the police. If the train has not arrived at a platform, passengers are not allowed to leave the train without permission from the staff. Trespassing on the tracks without permission will be reported to the police and trespassers will be liable to pay damages for any disruption of services.



Læs mere om rejseregler på DOTs hjemmeside: [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk)

Read more about travel regulations on the website: [publictransport.dk](http://publictransport.dk)

DOT Kundeservice  
T: 7015 7000 (vælg metro)  
W: [dinoffentligetransport.dk](http://dinoffentligetransport.dk)

DOT Customer Service  
T: 7015 7000 (choose Metro)  
W: [publictransport.dk](http://publictransport.dk)



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

The Joint National Travel Regulation states under **Purchase of travel document, Use of Rejsekort and Inspection fee** following:

#### 2.4. Purchase of travel document

Public transport in Denmark is an open system with widespread self-service, and it is therefore always the customer's responsibility to have a valid travel document upon boarding, including by ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. On receipt of a travel document, the customer must make sure that the single ticket is in accordance with requirements.

##### 2.4.2. In particular concerning use of mobile products (delivered via text message or app)

It is the customer's responsibility to ensure that the travel document has been received on the mobile device before boarding. It is not sufficient that the order has commenced.

##### 2.7.1. Inspection of travel documents

Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has run out of power or been broken.

The Joint National Travel Regulation can be found on DOT's webpage and can be seen [here](#).

The complainant himself writes to the appeal board, that he had attempted to purchase a ticket via DOT at 16:25, which is correct.

For some reason, this attempt did not go right, and the complainant should have waited and tried again to buy a ticket.

A mobile ticket is not valid until it is received on the phone and can be presented upon request.

It is the customer's own responsibility to ensure that the ticket is correct according to the ordered, is received and can be presented on request.

Looking into the back office we can see the following:

<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	25 Feb 2022 - 20:30:44
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	25 Feb 2022 - 16:31:28
<span style="color: grey;">●</span> Bestilt	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Kunden	25 Feb 2022 - 16:25:04
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Billet oprettet	Cykelbillet (8 zoner)	Kunden	24 Feb 2022 - 16:49:08

Regardless to whether it may be København H or maybe Rådhuspladsen the complainant has boarded the metro it is indisputable that he had not ordered and received his ticket before boarding.

The train departed København H at 16:29:00 and departed Rådhuspladsen at 16:30:29 .... the complainant did not receive the ticket on his mobile before 16:31:49.

Time	Vehicle	Message	Station
25/02/2022 16:31:58	036	Train Departure	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Train Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Platform Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:36	036	Platform Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:35	036	Train Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:34	036	Train Arrival	Gammel Strand
25/02/2022 16:30:29	036	Train Departure	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Train Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Platform Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Train Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Platform Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:05	036	Train Arrival	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:29:00	036	Train Departure	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Train Doors Closed	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Platform Doors Closed	København H
25/02/2022 16:28:38	036	Train Doors Opening	København H
25/02/2022 16:28:38	036	Platform Doors Opening	København H
25/02/2022 16:28:37	036	Train Arrival	København H

It is often seen that the time on the fare evasion ticket given to the customer is a little later than the real time of inspection as the customers often has question, disagree to the issuing or others.

Based on the above, we must maintain that the fare evasion ticket was issued and subsequently maintained correctly, as the complainant did not have a valid ticket or card before boarding.

On this ground we uphold our claim of DKK 750.

In conclusion, we must refer to previously comparable cases where customers have boarded before receiving hers or his mobile ticket, and where the decision has fallen out in favor of the defendant company.”

### Hertil har klageren anført:

“But why would you assume I didn't get on the train at 16:31? Thus being valid.”

### Metro Service har svaret:

“As documented in our mail of March 8<sup>th</sup>, 2022, 15:32 the train log shows, that the metro left / departed from Rådhuspladsen at 16:30:29 and arrived at Gammel Strand at 16:31:34

25/02/2022 16:31:34	036	Train Arrival	Gammel Strand
25/02/2022 16:30:29	036	Train Departure	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Train Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Platform Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Train Doors Opening	Rådhuspladsen

and as the mobile ticket was ordered at 16:31:28 (where the metro was between 2 stations) and delivered 16:31:49.

It is therefore indisputably that the complaint did not have the ticket *before* entering the metro.

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	25 Feb 2022 - 16:31:28
Gennemført	Betaling gennemført	25 Feb 2022 - 16:31:49
Gennemført	Download af billet bekræftet	25 Feb 2022 - 16:31:49
Gennemført	Billet åbnet	25 Feb 2022 - 16:31:53

According to the Joint National Travel Regulation a mobile ticket must be received on the phone *before* entering the metro. This information is also available at the station both on the information board **Travel information** and **Welcome to the Metro**.

See our e-mail of March 8<sup>th</sup>, 2022.

Based on the earlier documentation together with the above we still maintain our claim of DKK 750, as the complainant could not present a valid ticket when asked for.

### Til dette har klageren anført:

“But what about the metro departure at 16:31:58

Why do you presume I wasn't on the metro? I was on that one.

Your whole defense is falsely stating I was on an earlier metro.

Which isn't correct.”

### Hertil har Metro Service svaret:



“When issuing the electronic fare evasion ticket, the train number is registered, which is also the case here.

```
<GiroSerialNumber>0087104147</GiroSerialNumber>
<CitizenRefusedToAcceptGiroCard>>false</CitizenRefusedToAcceptGiroCard>
<MCi>>false</MCi>
<NumberOfFees>0</NumberOfFees>
<TrainNumber>36</TrainNumber>
</Fee>
```

And the train log (also included in our earlier e-mail) is also from the same train = Train number 36

Time	Vehicle	Message	Station
25/02/2022 16:31:58	036	Train Departure	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Train Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:55	036	Platform Doors Closed	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:36	036	Platform Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:35	036	Train Doors Opening	Gammel Strand
25/02/2022 16:31:34	036	Train Arrival	Gammel Strand
25/02/2022 16:30:29	036	Train Departure	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Train Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:26	036	Platform Doors Closed	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Train Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:06	036	Platform Doors Opening	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:30:05	036	Train Arrival	Rådhuspladsen
25/02/2022 16:29:00	036	Train Departure	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Train Doors Closed	København H
25/02/2022 16:28:56	036	Platform Doors Closed	København H

### Og endelig har klageren anført:

“The train at 16:31:58 is also train 36 according to your own back office detail's you've just provided.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnetsformand