

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0273
- 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 med Metroen på pensionistkort, hvortil der ikke var købt metrotillæg
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at det for en 75-årig, dårligt seende person ikke fremgik tydeligt af værdiindlægget, at pensionistkortet ikke var gyldigt i Metroen, samt at han var i god tro og ikke havde intensioner om at snyde
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Jacob Ruben Hansen  
Torben Steenberg  
Helle Berg Johansen  
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales 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:

Fra 1. juli 2022 har pensionistkort været omfattet af det lovbestemte krav om, at der skal betales et tillæg for at rejse med Metroen. Brugere af pensionistkort, som rejser i zonerne 01 – 04, hvor Metroen kører, har derfor efter denne dato skullet tage stilling til, om de ønskede at betale metro-tillægget for at få adgang til ubegrænset rejse med Metroen. Metro-tillægget til pensionistkort koster 70 kr. for tre måneder. Alternativt kan der købes en tillæggsbillet à 12 kr. pr. rejse med Metroen.

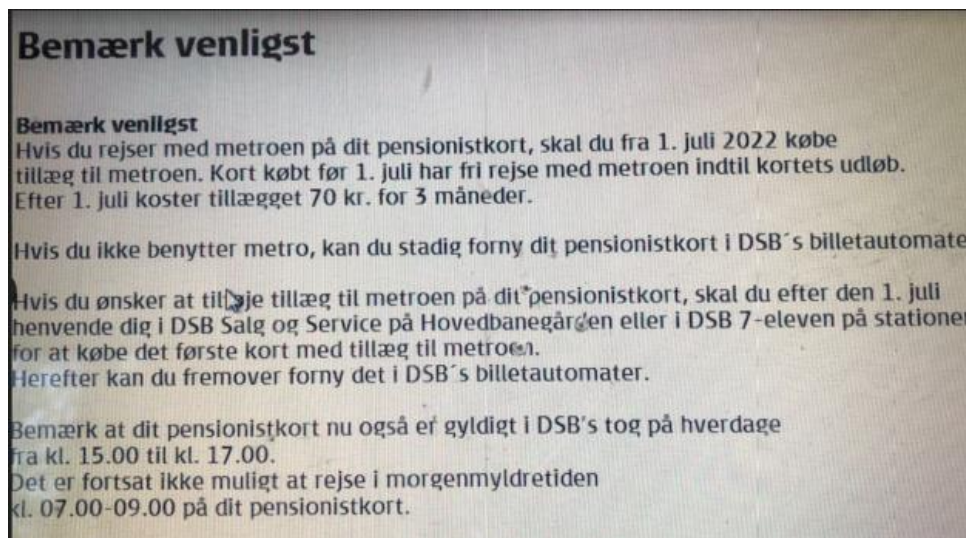
Klageren, som ikke er dansktalende, er pensionist og har været bosat i Danmark i over 30 år. Den 12. september 2022 skulle han for første gang efter indførelsen af metro-tillægget for pensionistkort forny sit pensionistkort for en ny 3-måneders periode. Han benyttede en DSB-billetautomat til at købe den nye periode og fornyede kortet uden Metro. Ifølge klageren fik han ikke nogen information om, at der var indført metro-tillæg, og han bemærkede ikke, at der på værdiindlægget stod "Uden Metro":

Kopi af klagerens pensionistkort:



Den 2. november 2022 rejste klageren med Metroen på sit pensionistkort uden at have købt en tillæggsbillet. Da der var kontrol ombord, foreviste han ovenstående pensionistkort, hvorefter han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende metro-tillæg til pensionistkortet.

Klageren anmodede den 7. november 2022 Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han i DSB-automaten på Hovedbanegården ikke fik andre muligheder end at forny kortet, og at han ikke fik nogen information vedrørende metro-tillægget, hvilket han heller ikke havde modtaget pr. post eller pr. e-mail. Han anførte også, at han havde dårligt syn, hvorfor han ikke havde set teksten "Uden Metro" på selve kortet, og endvidere havde han ikke råd til at betale kontrolafgiften. Klageren medsendte nedenstående skærbillede og oplyste, at denne information fx ikke blev vist, da han fornyede pensionistkortet.



Den 8. november 2022 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsystemet og oplyste klageren om, at der siden 15. marts 2022 var blevet informeret bredt om metro-tillægget til pensionistkort i dagspressen såvel som på sociale medier og på trafikvirksomhedernes hjemmesider. Endvidere var der ved fornyelse af pensionistkort i DSB-7-eleven forretninger blevet udleveret informationsfoldere, og i DSB-billetautomaterne, som klageren havde benyttet, var der inden køkets afslutning blevet oplyst om metrotillægget, og hvordan man kunne sikre sig at få metrotillæg til pensionistkortet. Metro Service anførte videre, at kontrolafgiften ikke kunne nedsættes, men tilbød klageren en afdragsordning.

Klageren anmodede på ny Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte, at billetautomaten ikke gav nogen mulighed for at tilkøbe metrotillægget, at det med nedsat synsevne var vanskeligt at se informationen "Uden Metro" på værdiindlægget, og at hans brug af danske medier og 7-eleven butikker var meget lille, samt at Metro Service burde udvise kulance og bedømme sagen efter, hvad der var ret og rimeligt.

Metro Service fastholdt dog fortsat kontrolafgiften og henviste til, at den var korrekt udstedt i henhold til de Fælles landsdækkende rejseregler, samt at de på ingen måde beskyldte klageren for at snyde, men at Metro Service er forpligtet til at behandle alle passagerer ens. Metro Service forklarede videre, at det var korrekt, at DSB-billetautomaten ikke gav mulighed for at tilkøbe metrotillægget, men derimod informerede om, at der fra 1. juli 2022 var krav om metrotillæg til pensionistkort, hvilket kunne tilkøbes i et DSB-billetsalg.

Der fulgte herefter yderligere korrespondance mellem klageren og Metro Service i forbindelse med hvilken, Metro Service henviste klageren til at indbringe sagen for ankenævnet, hvilket klageren gjorde den 25. november 2022.

Metro Service har under ankenævnsagen oplyst, at ovenstående tekst om metrotillægget blev vist i DSB's billetautomater i forbindelse med fornyelser af pensionistkort i perioden fra 1. juli 2022 – 8. november 2022. Metro Service har indhentet denne oplysning fra DSB, der skriver således i en e-mail til Metro Service:

”

Jeg har hentet info fra vores Salgssupport:

”Boxen, som vises i jeres mail er blevet fjernet fra Biletautomaten den 8.november 2022, men **har stået** i automaten, da kunden fornyede sit kort 22.september 2022. Udover det, så står det også på selve værdiindlægget, som I selv siger.

”

Metro Service har gjort gældende, at klageren må have set og forstået denne information, eftersom det er klageren selv, der har indsendt skærbilledet med informationen til Metro Service.

Klageren har bestridt dette og fastholder, at der ikke blev vist nogen information på biletautomaten, da han fornyede pensionistkortet, og at ovenstående tekst ikke stammer fra biletautomaten, men fra internettet.

### SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Metro Service om at indhente yderligere dokumentation fra DSB vedrørende den information, der blev givet i DSB's biletautomater om metrotillægget. Metro Service har indsendt følgende, som de har modtaget fra DSB:

”DSB indførte metro popoptekst 1/7-2022.

Inden da gav vi en advarselstekst fra 16/3-2022, når pensionisten fornyede sit kort i Nautila og gjorde dem opmærksom på om indførelse af Metrokvalitetstillæg fra 1/7-2022.

## Bemærk venligst

**Bemærk venligst**  
Hvis du rejser med metroen på dit pensionistkort, skal du fra 1. juli 2022 købe tillæg til metroen. Kort købt før 1. juli har fri rejse med metroen indtil kortets udløb. Efter 1. juli koster tillægget 70 kr. for 3 måneder.

Hvis du ikke benytter metro, kan du stadig forny dit pensionistkort i DSB's biletautomater.

Hvis du ønsker at tilføje tillæg til metroen på dit pensionistkort, skal du efter den 1. juli henvende dig i DSB Salg og Service på Hovedbanegården eller i DSB 7-eleven på stationen for at købe det første kort med tillæg til metroen. Herefter kan du fremover forny det i DSB's biletautomater.

Bemærk at dit pensionistkort nu også er gyldigt i DSB's tog på hverdage fra kl. 15.00 til kl. 17.00.  
Det er fortsat ikke muligt at rejse i morgenmyldretiden kl. 07.00-09.00 på dit pensionistkort.

**OK**

Kunden har været gjort opmærksom på dette, da kunden fornyede det fra september til december, og der står "uden metro" på hans kort.

Den 8/11 fjernede vi metropop tekst og satte info tekst ind:

## Billetinformati on

### Forny pensionistkort

Ved fornyelse af pensionistkort på automaten, gælder følgende betingelser:

- Du er fyldt 67 år
- Dit stamkort skal være udstedt af DSB og have 7 cifre
- Du kan ikke ændre i dine zoner, rejserute eller serviceniveau
- Pensionistkortet er ikke gyldigt i myldretiden fra kl. 7.00 til 9.00 om morgenen

#### Bemærk

Vær opmærksom på at du skal betale tillæg til Metroen, hvis dit pensionistkortet også skal være gyldigt i Metroen. Tillægget koster 70 kr. for tre måneder.

Hvis du ønsker at foretage ændringer, tilkøb eller er førtidspensionist, skal du henvende dig til DSB 7-Eleven eller i DSB's betjente salg.

Se [www.dinoffentligtransport.dk/pensionist](http://www.dinoffentligtransport.dk/pensionist) for mere information

OK

Hvis han fornyede det efter vi fjernede teksten, ville have set dette billede, og gjort opmærksom på at hans kort ikke er gyldig til metro.

Test machine:  
nauudv.dsb.dk/17. maj 09:39  
saleskerne-tst6

Total  
0,00

## Forny Pensionistkort, Indtast dit 7-cifrede stamkortnr.

3201981 ← slet

### Foreslag til nyt kort

DOT 3 zoner uden metrotillæg

001 032 044

Gyldig fra: 01. juni 2022

Gyldig til: 31. august 2022

← info ×  
tilbage info afbryd

Ret dato Køb

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at der som oplyst af DSB i perioden 1. juli 2022 – 8. november 2022 blev informeret om det nye metrotillæg til pensionistkort i alle DSB's billetautomater ved fornyelser af pensionistkort, og at informationen således også blev vist for klageren, da han fornyede sit kort i en DSB-billetautomat på Hovedbanegården den 12. september 2022.

Da klageren fornyede pensionistkortet uden først at henvende sig i et betjent DSB-billetsalg for at få tilføjet metrotillægget til kortet, fik han udstedt et pensionistkort uden Metro, hvilket fremgik øverst på værdiindlægget med teksten "Uden Metro".

Ankenævnet medgiver, som anført af klageren, at informationen på selve værdiindlægget om, at pensionistkortet er uden Metro, kunne fremgå tydeligere.

Da klageren imidlertid fik information om metrotillægget i forbindelse med fornyelsen af pensionistkortet, finder ankenævnet – uanset om han læste informationen eller ej – at klageren selv var ansvarlig for at foretage sig det fornødne for at have metrotillæg til sine rejser med Metroen, og hvis klageren var i tvivl om betydningen af den information, som blev givet i billetautomaten, burde han have undersøgt dette nærmere.

Ankenævnet bemærker, at klageren også havde mulighed for at købe en tillægsbillet à 12 kr. til sin rejse med Metroen den 2. november 2022.

Herefter finder ankenævnet, at kontrolafgiften blev pålagt med rette, og at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Metro Service skal frafalde 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 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. 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Fra DOT's hjemmeside:

## Tillæg til metro på pensionistkort

Fra 1. juli 2022 indføres det lovbestemte tillæg på rejser i metroen også på pensionistkort.

Det betyder, at du som pensionist skal tage stilling til, om du vil købe tillæg til rejser med metro.

Hvis du fortsat vil rejse ubegrænset med metro på dit pensionistkort, vil det koste 70 kr. i tillæg for tre måneder.

Vi anbefaler, at du køber tillæg, hvis du rejser med metro mere end fem gange på tre måneder.

Hvis du ikke bruger metroen, vil dit pensionistkort koste det samme som før.



...



#### Fornyelse af pensionistkort i DSB's billetautomater

Hvis du normalt fornyer dit pensionistkort i DSB's billetautomater, skal du henvende dig i DSB Salg & Service på Hovedbanegården eller i DSB 7-eleven på stationerne, hvis du ønsker at købe tillæg til metroen på dit pensionistkort efter d. 1. juli 2022.

Efter du har købt dit første kort med tillæg til metroen, kan du fremover forny det i DSB's billetautomater.

Hvis du ikke benytter metroen, kan du forny dit pensionistkort i DSB's billetautomater, som du plejer.

#### Har du ikke købt tillæg til rejser i metroen og ønsker alligevel at benytte metroen?

Så kan du købe en tillægsbillet til pendlerkort til 12 kr. Billetten kan bruges til en enkelt rejse med metroen og kan købes i DOT Billetter app'en, DSB app'en eller i billetautomaterne på stationerne.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Received a penalty for traveling with a pensionistkort lacking a metrotillæg. The card was purchased in Sept from a DSB machine that provided no tillæg option.

This was confirmed by Kristian/MetroService - "You are correct, that the DSB machine did not offer a choice of + or – add-on for metro." Neither was a 7-11 option offered on the screen.

Am not a regular user of the Danish media or 7-11 and was not aware of the tillæg change. Neither was information sent by snail mail or email.

The pensionistkort itself can readily be read as 'Værdiindlæg Metro' (see photo sent earlier). Especially if one has impaired vision as is the present case.

The error then being one of omission rather than commission. There was no intent not to comply with the additional fee.

Financial means are an extenuating circumstance in this case. I.e. there's only income from a 3/4 folkepension.

A fine of this nature hits hard.

This appeal then being to the spirit, rather than the letter of the law."



## Indklagede anfører følgende:

"The complainant has received a fare evasion ticket (a fine) on November 2<sup>nd</sup>, 2022, at 20:54 as he could not present a valid pensioner card upon inspection, the pensioner card did not include metro. The fare evasion ticket was issued after the Metro had left Frederiksberg station and the complainant informed the inspector, that he was going to Fasanvej station.

The metro runs, like all other public transport in the Greater Copenhagen area, according to a self-service system, where it is the passenger's own responsibility before boarding, to secure a valid ticket or card, which can be presented on request.

In cases where a valid ticket or card cannot be presented upon request, it must be accepted to pay a control fee, which for an adult amount to DKK 750. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport in the Greater Copenhagen area and which is described in the Joint National Travel Regulations which can be seen [here](#).

The Joint National Travel Regulations states among other this:

### 2.7. Inspection fee

#### 2.7.1. Inspection of travel documents

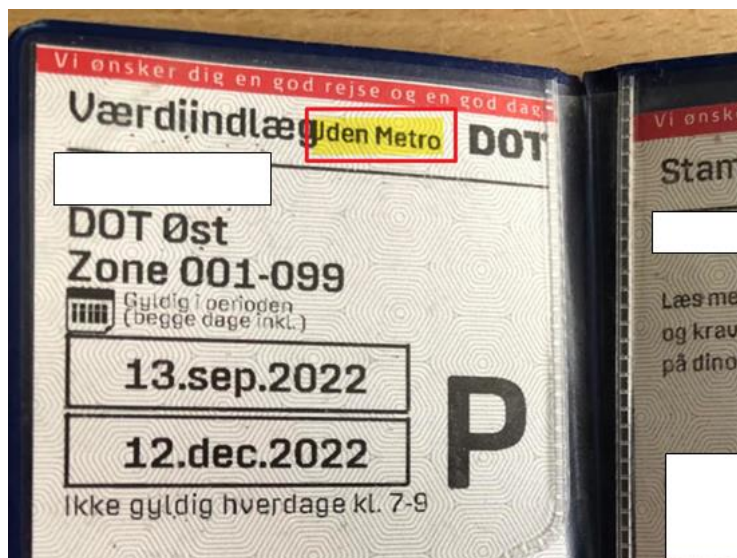
Customers who do not, when requested, present valid travel documents, including having checked in correctly on Rejsekort for their travel, must pay an inspection fee. This also applies if the customer has purchased a travel document via a mobile device that cannot be inspected, for example if it has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

A customer who uses a card that is valid for a specific period of time (e.g. a pensioner's card) outside the card's term of validity, or if other means of transport or travel time restrictions are not respected (e.g. lack of surcharge for DSB 1' or for the Metro, or carrying a bicycle outside the times when they are permitted) is also deemed to be a customer without a valid travel document.

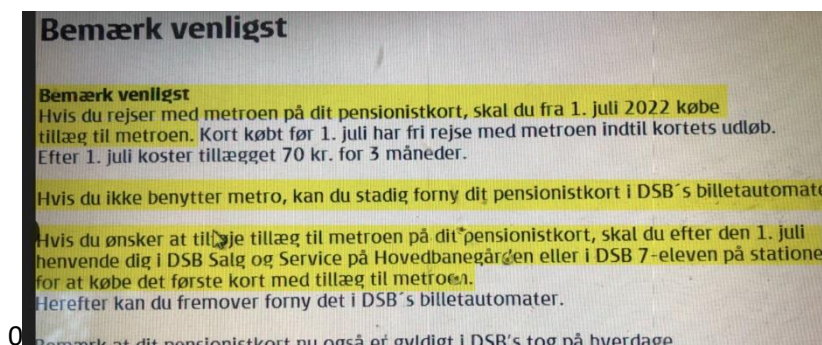
#### 2.7.2. Fees

The inspection fee is DKK 750 for adults and young persons and DKK 375 for children and dogs. For bicycles, the fee is DKK 100.

On the pensioner card it is stated that this is not valid for use when traveling with the Metro:



... when the complainant used the DSB ticket machine for renewal following appeared:



Both the above pictures have been sent to us by the complainant when he created his first complaint to us. Based upon this we must conclude that the complainant did receive the information about the metro tillæg and that he needed to contact a DSB sales office if he wanted the card to cover journeys with the metro.

We have been in touch with DSB who confirms that the information on the ticket vending machines automatically was shown to every pensioner card customer the first time they try to renew their card after July 1st, 2022, and who has not chosen Metro to their card at an earlier time.

On DOT's homepage the customers can, among other things, under [pensionistkort](#) read:

#### Tillæg til metro på pensionistkort

Den 1. juli 2022 blev det lovbestedte tillæg på rejser i metroen også indført på pensionistkort.

Hvis du fortsat vil rejse ubegrænset med metro på dit pensionistkort, vil det koste 70 kr. i tillæg for tre måneder.

[Læs mere om tillæg til metro på pensionistkort](#)

... and under [Læs mere om tillæg til metro på pensionistkort](#) ... that there (on pensioner cards) from July 1<sup>st</sup>, 2022 was a statutory surcharge when a customer wants to travel by metro.

From the above link the customer can read about **Spørgsmål og svar om tillæg til metro for pensionistkort**, and under **"Fornyelse af pensionistkort i DSB's billetautomater"** the below appears:

**Spørgsmål og svar om tillæg til metro for pensionistkort**

Har du købt pensionistkort før 1. juli 2022? ▼

**Fornyelse af pensionistkort i DSB's billetautomater** ▲

Hvis du normalt fornyer dit pensionistkort i DSB's billetautomater, skal du henvende dig i DSB Salg & Service på Hovedbanegården eller i DSB 7-eleven på stationerne, hvis du ønsker at købe tillæg til metroen på dit pensionistkort efter d. 1. juli 2022.

Efter du har købt dit første kort med tillæg til metroen, kan du fremover forny det i DSB's billetautomater.

Hvis du ikke benytter metroen, kan du forny dit pensionistkort i DSB's billetautomater, som du plejer.

Har du ikke købt tillæg til rejser i metroen og ønsker alligevel at benytte metroen? ▼

Hvorfor ændres aldersgrænsen? ▼

Vidste du, at du kan købe dit pensionistkort her på hjemmesiden? ▼

The above-mentioned information is the same as the ones the complainant was presented to when he renewed his pensioner card by using one of the DSB ticket vending machines. Moreover, information which appears in the clipping which the complainant himself had attached in his first inquiry to us – that if the customer wants to use the metro he or she must go to the DSB Salg and Service or to a DSB 7-eleven for renewal as this from the first card after July 1<sup>st</sup> 2022, requires a supplement to the metro for a price of 70 DKK, and it must appear from the card that this is valid for use in the metro.

We must point out that as we want to treat all passengers equally, we do not relate to whether the customer have acted in good or bad faith, whether the passenger has previously received a fare evasion ticket or not, or whether the inspection fee is issued to a child, pensioner, student, tourist etc. – we only relates to the fact that it is the passenger's responsibility – before boarding – to be in possession of and be able to present a valid ticket if meet by one of our inspectors.

There are no graduated rates depending on the offense - the only exception is passengers who, for one reason or another, cannot present their valid commuter card and subsequently contact us within the appeal

period either with information about the telephone number to which the card is associated or sends a copy of the valid period card. If the passenger can provide us with documentation of a period card, which was valid at the time of ticketing (and valid for using the metro), the control fee can be reduced to DKK 125.

Some of the above mentioned information is in Danish (including bilag 1 a og 1 c) and at no time has the complainant referred to that he did not understand the information in Danish, on the contrary he writes that he has been a resident in Denmark for 30/40 years and based on this we must assume that the complainant to a greater or lesser extent can read and understand Danish despite the fact that he chooses to make inquiries to us and to the Appeal Board in English.

Based on the above we find the fare evasion ticket correctly issued and maintained as the complainant has received a service that she had not paid for which is why we uphold our claim of 750 DKK."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"I'd like to proceed with the appeal.

Commenting on quotes from the Metro Service review. Comments indicated by hyphens (-).

Although the amount of time and expense for the authorities and myself might be in excess.

There's both the small perspective of an less than fair fine as well as a larger, societal perspective to be considered... more towards the end :-)

### **Appellant Comments to Metro Service's Review of the Appeal:**

**File # 2022-0273**

' The complainant has received a fare evasion ticket'

- At no time was there evasion intent, rather extenuating circumstances.

Which reflect an error of omission and not one of commission.

'he could not present a valid pensioner card'

- The card in possession was purchased in good faith on the assumption that it was valid.

Explanation details follow.

' On the pensioner card it is stated that this is not valid for use when traveling with the Metro'

- The 'Værdiindlæg uden Metro' portion of the card has a 'g' superimposed on the 'u'.

This is very clear when enlarged and highlighted in yellow.

It's not at all clear on the smaller original.

Especially with the diminished eyesight of a 75 year old.

I.e. this was not noticed when the card was purchased.

' when the complainant used the DSB ticket machine for renewal following appeared'

- The complaint has been misread.

The text is from the internet and not the DSB ticket machine.

The point being that the DSB machine **did not** indicate that a tillæg was required.

' we must conclude that the complainant did receive the information about the metrotillæg'

- The appellant did not receive information about the tillæg i.e. this conclusion is in error.

'DSB who confirms that the information on the ticket vending machines automatically was shown to every pensioner card custome'

- This was not the case (explained in the original complaint). There was no indication on the ticket machine.  
(The larger context here is the assumption that DSB is infallible.  
DSB screen errors have been a recurring phenomena and it's taking time to iron them out.  
NSB, SJ and DB machine & web services are quite good in this regard.)

' On DOT's homepage the customers can, among other things, under [pensionistkort](#) read'  
- Absolutely. Tho' this is can **only be** seen by those utilizing DOT's web pages.  
(The same holds true for the next statement.)  
Neither of which appear when purchasing a renewal on a ticket machine.  
Unfortunately.

' Moreover, information which appears in the clipping which the complainant himself had attached in his first inquiry to u'  
- The extract was included to indicate what was **not** presented on purchase of the renewal.

' We must point out that as we want to treat all passengers equally'  
- Equal application of rules, regulations and laws can result in horrible inequalities.  
There are many examples of this in many societies throughout history.  
Draconian enforcement is something Denmark moved away from.  
As it moved towards a better alignment of its legal codes, moral compasses and even fields of compassion.

A mouthful. We know :-) Hopefully made clear during the course of this appeal.

There's a great diversity of passengers in the Greater Copenhagen area.  
Equal treatment of a 12 year old Nørrebro child or pensionist with those  
from Frederiksberg can result in unfair, harsher consequences.

Shouldn't we all strive for application of the spirit of the law rather than the letter of the law?  
This is seen in, for example, the Århus region.  
Where an inspector meeting a pensionist in a similar case would be dealt with  
in a friendly exchange (statistics suggest a less equal yet fairer treatment).

DSB and bus inspectors in the Copenhagen area seem to be similar.

The same was likely true on the Metro a few years back.  
The general perception being that application of the rules is far stricter today.

'at no time has the complainant referred to that he did not understand the information in Danish'  
- Understanding Danish is easy when copy-pasted into Google Translate.  
Awareness of information can only be facilitated if presented.  
At no time prior to this incident was there an awareness.

All might have been avoided with a simple email and/or snail mail advising  
the implementation of a higher tariff for passage on the Metro... :-)

'he writes that he has been a resident in Denmark for 30/40 years and based on this we must assume  
that the complainant to a greater or lesser extent can read and understand Danish despite the fact that  
he chooses to make inquiries to us and to the Appeal Board in English.'  
- Assumptions, speculations, etc should **not** be seen as fair game in addressing appeals.  
There are larger considerations here, beyond the scope of this case.  
Would be glad to delve into them.  
Perhaps in another context.

'the complainant has received a service that she had not paid for'  
- with all respect, the appellant has been, and continues to be, a male :-)

## **An Overview to the Appeal:**

First off, an appreciation for being able to conduct the complaint as well as appeal in English.  
I've never been to a school to learn to write Danish properly.  
Tho' spoken fluency is there.

We're living in challenging times.  
A bottleneck of world events, all of which impact Danish society in profound manners.  
An hourglass of time, with the sand running through, perhaps increasing in its pace.

Peter Turchin suggested, in 2008, that t2020-2030 might be the worst decade that humanity has ever experienced.

Recent events suggest that this is not far off.

The Metro was built with station platforms higher than incoming and outgoing tracks.  
The immediate purpose being a natural braking and acceleration as trains entered and left stations.

The long range purpose being to alleviate station floodings should they ever arise.

The running of the trains has also been highly effective with extremely low rate of malfunctions and accidents.

So far, so good.

The present complaint-appeal might be seen as a proving ground for getting things to an even better place.

Id est:

Acknowledgement that lacking the 'Metro Tillæg' was an error of commission and not one of omission.  
Application of the 'Spirit of the Law' rather than the 'Letter of the Law'.  
Continuing the language and tone of Kristian/Metro Service, who handled the original complaint.  
A tone that reflected empathy, kindness and even compassion.

Denmark is one of the few countries in the world where there has been a consistent movement to building a fair, just and even equal society.

And where matters have come far in this regard.  
Where inequalities are lessened or treated each in their own manner.

Other countries might include the rest of Scandinavia, Holland, Germany etc.,  
As well as Costa Rica.

Why not strive for this even more?  
At a time where it might seem to be an imperative?

Why not strive for a greater resonance between the legal codes, the moral compass, and indeed, fields of compassion?



Why not imbue that resonance with the spirit of yule?

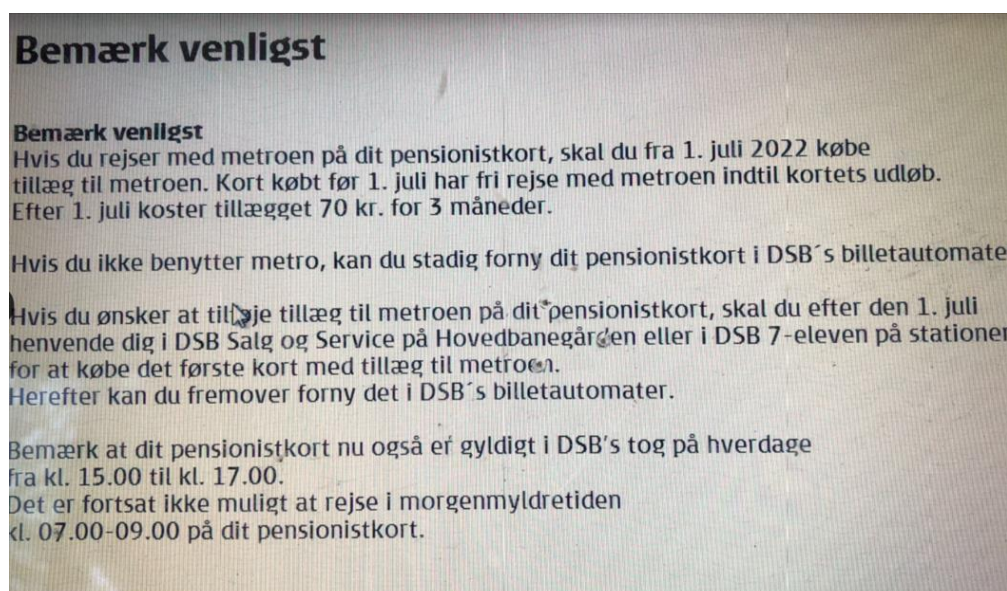
So, to end, thank for your time and consideration.  
And all the best for the yule to come :-)

”

### Hertil har indklagede bemærket:

” First, we must point out that the use of the words fare evasion ticket has always been used instead of fine, as a fine in our optics are only issued by the police in case of offences. This choice of word might be because English is not our first language. The word “Fare evasion ticket” has been used by us regardless of whether it might have been due to an evasion or a misunderstanding.  
We will in the following use the word fine instead of fare evasion ticket.

When going through the case we have noticed that the complainant himself has taken and forwarded a picture of the text presented on the screen when he renewed his pensioner card at a DSB machine presumably at the Central station.



He was presenting a new site with information which he had not at any time before been presented to. In a case where he did not understand what the information was about, he should have contacted DSB for information/explanation and not just ignored the text and continued the purchase.

We can inform that we have been in touch with DSB and due to our question whether or not the above was presented automatically on the DSB machines when a pensioner was renewal their pensioner card after the Metro tillæg was introduced July 1<sup>st</sup>, 2022, their answer was as inserted below:

Jeg har hentet info fra vores Salgssupport:

”Boxen, som vises i jeres mail er blevet fjernet fra Billetautomaten den 8.november 2022, men **har stået** i automaten, da kunden fornyede sit kort 22.september 2022. Udover det, så står det også på selve værdiindlægget, som I selv siger.



We must refer to the text on the Stamkort, where there are referred to, among other things, travel rules and dinoffentligetransport.dk (DOT's website). On DOT's website the Joint National Travel Regulations in both Danish and English can be found, and in which following are stated:

#### 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.

##### 2.4.1. Use of single tickets and cards issued on cardboard, paper or via mobile phone

It is the customer's responsibility to ensure that cardboard or paper single tickets (e.g. the Pensioner's card) are correctly issued and are valid for the entire journey and the area of travel.

... and furthermore, in the same section:

Commuter Passes and season tickets are valid for the period that is printed on them. Commuter Passes and season tickets must be valid for all the zones that the journey passes through. The text on a Commuter Pass valid in zones 1-4 in DOT will state whether the pass is valid on the Metro or not. Any customer travelling on the Metro with a Commuter Pass not valid for the Metro does not have a valid travel document.

In addition to the above we must refer to our earlier references to the sections **2.7.1. Inspection of travel document** and **2.7.2. Fees** mentioned in our reply of December 7<sup>th</sup>, 2022.

The Værdiindlæg looked different from the previous one, where nothing was noted in the area between **Værdiindlæg** og **DOT**, where, moreover, we are of the opinion that it is clear enough that it is "Uden Metro", especially after the customer – at the renewal – on the DSB machine has been presented with the above text starting with: **Bemærk venligst.**

In conclusion, we must again point out that the complainant has been resident in Denmark for the last approx. 40 years and due to this must be expected to have a greater or lesser knowledge of the Danish language.

Due to our e-mail December 7<sup>th</sup>, 2022, and the above we maintain our claim of DKK 750."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand