

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 23-0123
- Klageren:** XX
2930 Klampenborg
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på et lånt Skånetrafiken periodekort efter udløb af låneperioden
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at toget var 10 minutter forsinket i afgangen fra Malmø C, hvorfor han ikke nåede at afslutte Metrorejsen inden udløbet af låneperioden
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 16. august 2023 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 havde lånt et svensk Skånetrafiken pendlerkort til strækningen Malmø C, Nørreport st., Skjolds Plads (Metro) i 8 timer den 6. april 2023 indtil kl. 14:46.

På Skånetrafikens hjemmeside om udlån af pendlerkort står der:

30-dagarsbiljett

Vår 30-dagarsbiljett passar dig som pendlar eller reser några dagar i veckan.

Passar dig som pendlar alla eller några dagar i veckan och är vår mest prisvärda biljett. Res så mycket du vill inom din zon under 30 dagar från aktivering.

30-dagarsbiljetten är giltig i 30 kalenderdygn. Den första dagen räknas som en hel dag oavsett vilken tid du aktiverar din biljett. Biljetten är giltig till och med klockan 23.59 på biljettens sista giltighetsdag.

Om du har biljetten i vår app kan du dessutom låna ut den till familj och vänner.

Låna ut 30-dagarsbiljetten i appen

- Du måste vara inloggad på Mitt konto i appen.
- Du kan låna ut biljetten 15 gånger till totalt fem olika mobilnummer.
- Du kan låna ut den en gång per dygn.
- Den kortaste utlåningstiden är fyra timmar och den längsta resten av biljettens giltighetstid.

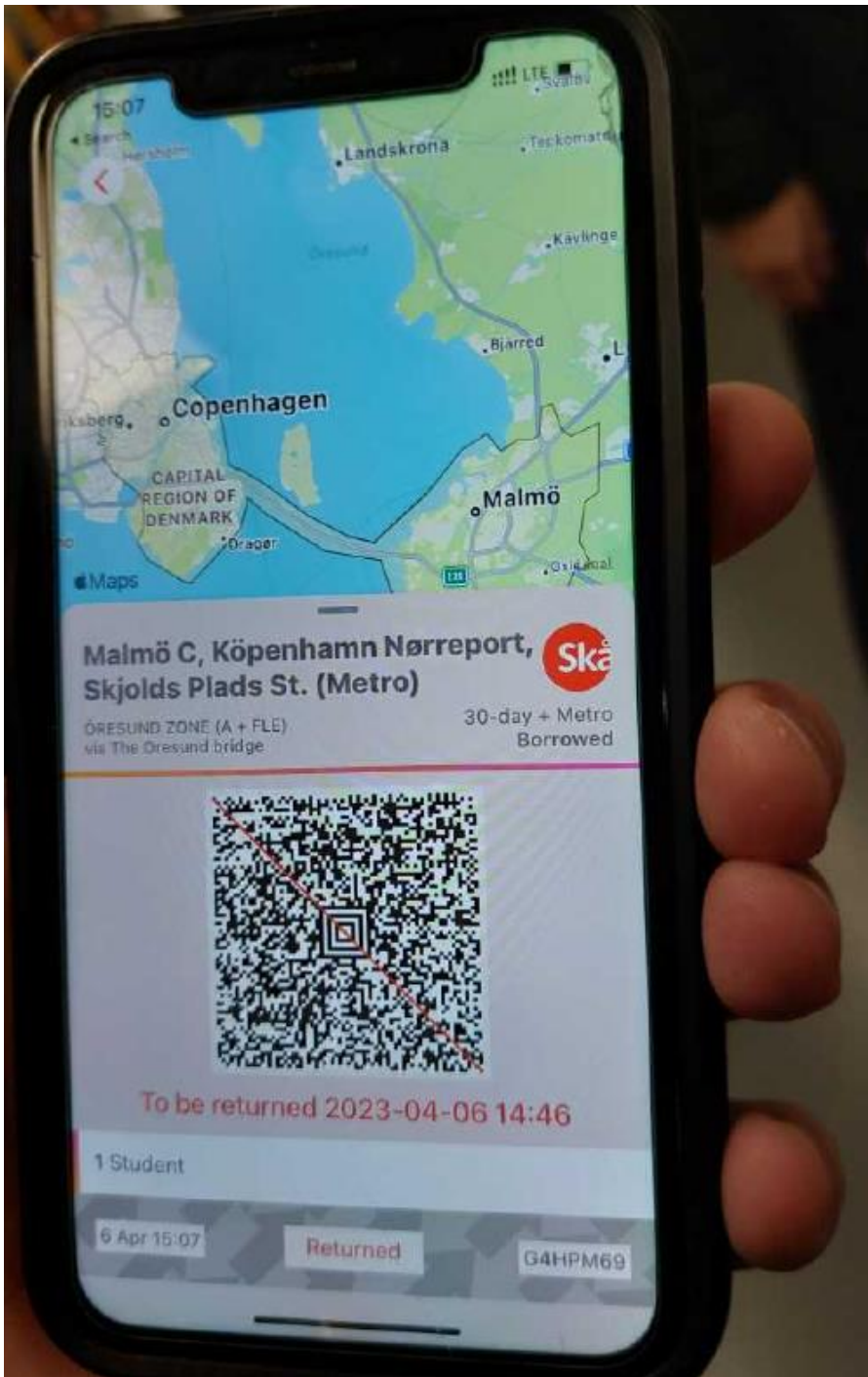
Till Danmark

När du köper biljett till Danmark kan du resa vidare med dansk lokaltrafik och regionaltrafik inom de zoner du har köpt biljett för.

Du kan inte resa på Metro på 30-dagarsbiljetten - utan då behöver du köpa 30-dagarsbiljett med metrotillägg.






[Inför din resa till Danmark](#)

På klagerens telefon så kortet således ud:



Ifølge klageren var hans estimerede ankomsttidspunkt til slutdestinationen inden for lånets gyldighedsperiode, og det var først, da han sad i toget, der havde planmæssig afgang fra Malmø C omkring kl. 14:12 mod Danmark, at han blev klar over, at toget var forsinket.

På Rejseplanen.dk kan man se de faste minuttal fra Malmø C, og hvor lang tid turen tager:

13:23		13:59
Re 1075 36 min, 0 skift, 94,00 kr. med Rejsekort		
Pris & køb		Detaljer ▾
+13		
13:33		14:09
Re 1077 36 min, 0 skift, 94,00 kr. med Rejsekort		
Pris & køb		Detaljer ▾
+23		
13:53		14:29
Re 1079 36 min, 0 skift, 94,00 kr. med Rejsekort		
<p>✘ Et af dine transportmidler er desværre aflyst. Vi anbefaler derfor et af de øvrige rejseforslag.</p>		
Pris & køb		Detaljer ▾
14:13		14:49
Re 1081 36 min, 0 skift, 94,00 kr. med Rejsekort		
Pris & køb		Detaljer ▾
14:23		14:59

Efter klagerens ankomst til Danmark skiftede han på København H til Metro, hvor der var kontrol af hans billet.

Da låneperioden var udløbet kl. 14:46, blev klageren kl. 14:58 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. på strækningen København H – Nørrebro Runddel. Stewarden tog et foto af klageres telefon i Metroen kl. 15:07, og stewarden sendte den elektroniske kontrolafgift til Metro Service kl. 15:10.

Samme dag, den 6. april 2023, klagede klageren over kontrolafgiften til Metro Service og anførte følgende: "

I had a borrowed Skånetrafiken ticket for 8 hours and used in the morning to get to Malmö. On my way home the train from Malmö- Kopenhagen (departure time: 14:12 or so) was delayed. My ticket was valid until 14.45. the ticket is also valid in the metro and I still had to get home. I showed the already expired ticket to the control person, but since it showed expired I got a fine.

Please annull this fine.

I go to Malmö about 3 times a week and never had an issue and always have a ticket.

It was not my fault that the train was delayed resulting in the expiration of my ticket. "

Den 11. april 2023 fastholdt Metroservice kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter passageren selv er ansvarlig for at sikre sig en gyldig billet, og til at udløbstidspunkt

tydeligt fremgik af forsiden af billetten på dansk og engelsk, og i købsflow/et, samt at hvis en rejse af en eller anden grund bliver forlænget ud over billetens gyldighed, må man sikre sig en ny gyldig billet til den fortsatte rejse, hvilket også gælder for mindre forsinkelser. For større forsinkelser kan man i visse tilfælde søge om Rejsetidsgaranti.

Klageren indbragte derpå sagen for ankenævnet.

Metroselskabets Metrolinjer:



Ankenævnets spørgsmål til Skånetrafiken via Metro Service vedrørende udlån af pendlerkort:

- 1) Hvordan definerer Skånetrafiken én sammenhængende/samlet rejse på pendlerkort. Kan der skiftes transportmiddel inden for gyldighedsområdet/omstigningsområdet og stadig være en samlet/sammenhængende rejse?
- 2) Hvordan er informationen til den, der låner et pendlerkort?
- 3) Når et lånt pendlerkort skal returneres på et givent klokkeslæt, må låneren så færdiggøre sin påbegyndte rejse (der blev begyndt inden for låneperioden), selv om låneperioden overskrides, mens rejsen færdiggøres?
 - Accepterer Skånetrafiken reelt 2 rejsende i en kortere periode (mens låneren færdiggør sin påbegyndte rejse, og udlåneren har fået pendlerkortet tilbage)?

Svar fra Skånetrafiken:

”En utlånad biljett ska kunna visas under hela resan. Biljetten är endast giltig för den personen som har biljetten i sin telefon, lånar tex jag ut min biljett kan jag inte under tiden den är utlånad resa med biljetten. Personen som lånar en biljett kan resa fritt inom den zonen (på samtliga transportmedel) som biljetten är giltig under tiden biljetten är utlånad.

Det står följande i våra resevillkor:

3.8. Låna ut-tjänst på Skånetrafikens Mitt konto

Resenär som är inloggad på Mitt konto har tillgång till en Låna ut-tjänst för aktiverade 30-dagarsbiljetter, sommarbiljetter och 365-dagarsbiljetter. Biljetten kan lånas ut ett begränsat antal gånger under giltighetstiden. Begränsningen motsvarar hälften av det antalet kalenderdagar biljetten är giltig för och till maximalt fem olika mobilnummer under biljettens giltighetstid. Biljetten kan endast lånas ut en gång per dygn. Biljett med tillsammansrabatt kan inte lånas ut. Resenär ansvarar för att korrekt mobilnummer till mottagaren fylls i vid utlåning. Biljetten lånas ut i minst 4 timmar och som mest under biljettens hela resterande giltighetstid. Lånad biljett kan inte återlämnas i förtid. **Resenär som lånat en biljett ska kunna uppvisa biljetten under hela resan fram till sista avstigning.**

Jag hoppas det är svar på dina frågor, mer information om hur våra biljetter är giltiga finner ni i våra resevillkor.

<https://www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/villkor/resevillkor/#/>

Yderligere spørgsmål fra Metro Service:

”Kunne du [Skånetrafikens] eventuelt præcisere eller bekræfte:

Af afsnit 2.8 fremgår det nederst, at en udlånt billet skal kunne fremvises under hele rejsen indtil sidste udstigning vil dette sige, at det ikke er nok at stige ombord inden billetten udløber - hele rejsen skal være tilendebragt inden billettens udløb?

Når en kunde låner en billet, medfølger der så information om, hvilke regler der er gældende for den lånte billet (tex link til resevillkor, eller andet)? eller hvordan kan låneren vide, hvilke regler der er gældende for den lånte billet?”

Skånetrafikens svar:

”Precis, en utlånad biljett ska kunna visas under hela resan.

Nej det kommer inte upp någon direkt information i samband med att man får en utlånad biljett. Men informationen finns på vår hemsida och i vår app finns resevillkoren på både svenska och engelska.

Spontant är vår app en självbetjäningstjänst och det är kundens ansvar att kontrollera vad som gäller.”

Fra Skånetrafikens Rejseregler oversat til dansk via Google:

”Pkt. 3.8.

Lån service på Skånetrafikens Min konto

Rejsende, der er logget ind på Min konto, har adgang til en Lån ut-service for aktiverede 30-dages billetter, sommerbilletter og 365-dages billetter. Billetten kan lånes et begrænset antal gange i gyldighedsperioden. [...]

Billetten udlånes i mindst 4 timer og højst i hele billettens resterende gyldighedsperiode. Lånte billetter kan ikke returneres før tid.

Rejsende, der har lånt billet, skal kunne fremvise billetten under hele rejsen indtil sidste afstigning.”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

På baggrund af klagerens oplysning om, at hans tog afgik omkring kl. 14:12 samt togets afgangstider på Rejseplanen.dk fra Malmø C mod København H, lægger ankenævnet til grund, at klagerens togs planmæssige afgang den 6. april 2023 rettelig var kl. 14:13.

Af Rejseplanen.dk fremgår det, at dette tog ankommer til København H kl. 14:49 ved en planmæssig afvikling af trafikken.

Det fremgår af Skånetrafikens Rejseregler pkt.3.8. gengivet overfor, at et udlånt periodekort skal være gyldigt på alle tidspunkter af rejsen, indtil passageren stiger af sidste gang.

Allerede fordi låneperioden udløb kl. 14:46, hvilket var inden klagerens ankomst til København H – også med en planmæssig afvikling af trafikken - var pendlerkortet ikke længere gyldigt til den efterfølgende del af rejsen med Metro, der lå efter kl. 14:46.

Herefter blev kontrolafgiften 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 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:

" I am writing to express my frustration and disappointment over the fine of 750kr that I received for traveling with an expired ticket. While I understand the importance of adhering to ticketing regulations, I believe that my circumstances were exceptional and that the penalty I received was unwarranted. On the 6th of April, I traveled from Malmö to København with a borrowed ticket from Skånetrafikken that was valid for 8 hours. My return journey was scheduled for 13:53 from Malmö C to København H, and I had planned to take the metro from KbH at 14:36 to reach my destination. Unfortunately, the train was delayed by 10 minutes, causing me to miss my connecting metro. Despite my attempts to find information on the Skåne traffic website and DSB, I was unable to determine the appropriate course of action in this situation.

When I was asked to present my ticket at the metro station, I explained my situation and asked what I should do. The ticket control person was unable to provide a definitive answer and instead gave me a ticket. However, I was shocked to later receive a fine of 750kr, which I believe was unjustified. While I understand that all customers must be treated equally, I believe that my circumstances were unique and that the procedure for purchasing a new ticket and seeking a refund was impractical and unrealistic given the time constraints and lack of internet connectivity on the bridge between Denmark and Sweden.

I am a frequent user of your train services and have always had a valid ticket for my travels. I believe that the penalty I received was unfair and that my situation should have been given due consideration. I kindly request that you review my case and consider canceling the fine.

"

Indklagede anfører følgende:

"The complainant received an inspection fee on the 6th of April 2023, as he showed an expired ticket when met by inspection, as the train had left København H.

In cases where a valid travel document or card cannot be presented when asked for by our inspector, it must be accepted to pay a fine, which - when using the metro - is 750 DKK for an adult. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to journeys by public transport. Information and rules for using public transportation can be found in the Joint Nation Travel Regulations, which are available on [DOT's website](#) and where it among others 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.

... and

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.

Furthermore, information about how to get help/information and the consequences when not having valid ticket or card is stated on the information board placed at every metro station – when using the underground stations the information board are to be found on each level.

On the information boards following is written:

Rejseinformation
Travel information

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

2 Linjekort Line map
See map for all lines

3 Rejseplanen Journey planner

4 Børn Children

5 Cykler Bicycles

6 Hunde Dogs

7 Kontakt og info Contact and info

Billetter
Tickets

1 Hav billetten klar
Have your ticket ready

2 Zonekort Zone map

3 Gyldighed for billetter Validity of tickets

4 Billetautomater Ticket vending machines

5 Rejsekort Rejsekort

6 Kontrolgift Fare evasion tickets

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.

- 1 Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grøne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.
- 2 Information og melding er kameravogtet af henryk til de rejseres sikkerhed og tryghed.
- 3 Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påbegyndelse. Der findes Rejsekort og billetautomater på alle stationer. Billetsælger kan se både under rejsen, ved udvalgt og på stationen efter eventuel rejse. Her du ikke gyldigt kort eller billet udløses kontrolgift efter følgende regler.
- 4 Der er legetøjst mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedbringelse på skifletilgængelighed. Henvendelse af cykel på stationen uden for mandags områder og stationer er forbudt.
- 5 Hunde kan medbringes, hvis de er i snor og ikke er til gene for andre passagerer. Der må dog kun medbringes én hund i snor pr. person. Der findes også gratis, mindre dyr, transporter, små hunde, kan du medbringe gratis, hvis de transporter i en taske, bur eller lignende.
- 6 Rygning er ikke tilladt på metrostationer og i metrotrafik.
- 7 Følg afbødning med kommander formål på stationer og i tog med kun finde med mere skriftlig tilfælde fra kundeservice.

- 1 Rejser med rygsæk eller anden stor bagage bedes ikke bringe. Metroens personale har ret til at åbne bagage, hvis det ikke er jule, eller hvis bagagen er til gene for de andre passagerer. Maksimumsværlighed for bagage er 100kg/60cm.
- 2 Personer med rygsæk skal altid følge. Personer har ret til at bortvise personer med rygsæk eller anden stor bagage, hvis det ikke er jule, eller hvis bagagen er til gene for de andre passagerer. Maksimumsværlighed for bagage er 100kg/60cm.
- 3 Du kan få oplysninger om hittegode og kontakt kundeservice. For information about lost property, please contact customer service.
- 4 Ved større afbødninger i godstjenesten indtægtsmæssigt på den berørte strækning. Særlige standard ved metrotrafikspærret nær stationer.
- 5 Ved større afbødninger i godstjenesten indtægtsmæssigt på den berørte strækning. Særlige standard ved metrotrafikspærret nær stationer.
- 6 Ved større afbødninger i godstjenesten indtægtsmæssigt på den berørte strækning. Særlige standard ved metrotrafikspærret nær stationer.
- 7 Ved større afbødninger i godstjenesten indtægtsmæssigt på den berørte strækning. Særlige standard ved metrotrafikspærret nær stationer.



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetaautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.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:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk.



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 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 for applicable travel rules and penalty fares.



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.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetaautomater 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.

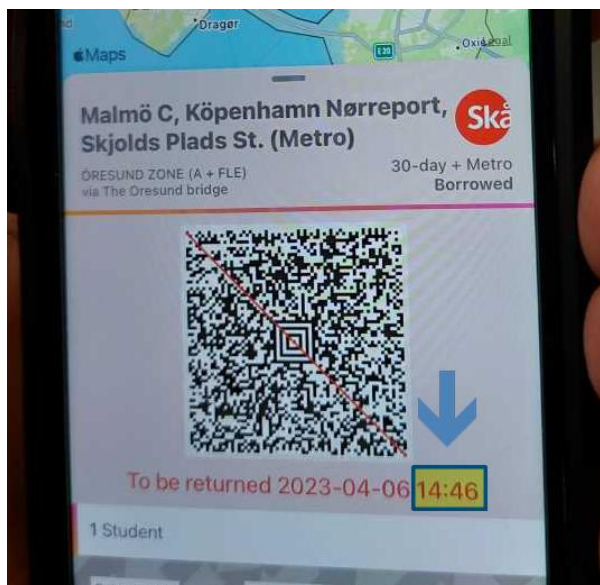
Finally, the customers are advised not to travel without a valid ticket on sticker placed on every platform screen door at underground stations:



The customer must always make sure to have a valid ticket when changing modes of transportation, that being bus to bus, metro to metro or train to train or between bus, metro and train.

When a ticket has expired and the customer need to change to another mode of transportation, he or she must buy a new ticket for the onward journey, a delay with the train does not give access to further travel with another mode of transportation with an expired ticket.

In this case the complainant was aware that he was delayed and if he has taken a look at the ticket before boarding, there could be no doubt that the ticket had expired and no longer valid for the journey, as it was to be returned at 14:46



We fully understand that it is a really unfortunate situation the complainant has found himself in, but as we want to treat all our customers equally, we do not distinguish whether the action was done in good or bad faith or whether the customer previously has received an inspection fee, has been a user of public transport for many years or not, or is a child, pensioner, tourist, etc. We relate only with the fact that the metro – like all other means of public transportation – operates according to an open system, where it is always the customer's responsibility to secure a valid ticket or card before boarding.

Based on the above we find the inspection fee correctly issued and following maintained, as the complainant has received a service, he had not paid for, which is why we uphold our claim of 750 kr.”

Til dette har klageren anført:

“Thank you for your reply and taking the effort to review my case. Unfortunately I still don’t agree with your reasoning and I am not sure whether you have understood my query. Therefore I have formulated two questions and something that should be considered before you order me to pay a fine for not having a ticket. Could you please give specific answers to my two questions, so I can be sure that you understood my case and please explain to me what the correct procedure would have been.

1. The moment I entered the train the estimated time of arrival was within the validity period of the ticket that I had. The delay was only known to me when I was on the train. How am I supposed to buy a ticket then?
2. Are you arguing that according to your procedure, I should have gotten off the train when the ticket expired in the delayed train to buy a new ticket for the next train and then be further delayed at the destination?

In addition to the two questions, I think it should be considered that I tried to research how to proceed in case of delay and tried to use your webpage as guidance on what to do if my ticket expires during a trip. As I am sure you understand, I have never experienced before and is not something that happens everyday. The online research only provided me with links on how to get compensation but no information on the validity of the ticket I already bought in case of delays.

I am really sorry for the inconvenience and I hope you understand my frustrations. This fine is a lot of money and I did not intend to do something wrong. Again I had a ticket, that expired due to a delay of the train not me. “

Hertil har Metro Service svaret:

“We have read, that the train the complainant was supposed to take from Malmö C to København H on April 6th, was delayed with the result, that the complainants ticket expired before coming to København H. As the ticket was expired and due to the fact that the complainant did not buy a new ticket for the last part of his journey, with the metro from København H to Skjolds Plads St., he received an inspection fee.

Regardless of whether there is a delay on a planned journey with several different means of transport, the customer must always be in possession of a valid ticket or card when a new means of transport is entered. It is therefore not enough that the first means of transport is boarded while the ticket or card is valid – the ticket or card must be valid at any time a new means of transport is entered.

The complainant's ticket expired at 14:46 and the complainant was ticketed in the metro, which left Copenhagen H at 15:05:29 – below is a clip from the metro log showing the time of departure for the metro, the complainant used.

Time	Vehicle	Message	Station
06/04/2023 15:05:29	024	Train Departure	København H
06/04/2023 15:05:26	024	Platform Doors Closed	København H
06/04/2023 15:05:26	024	Train Doors Closed	København H
06/04/2023 15:05:01	024	Platform Doors Opening	København H
06/04/2023 15:05:00	024	Train Doors Opening	København H
06/04/2023 15:04:59	024	Train Arrival	København H

A customer can thus complete his journey in the means of transport he or she is in, and which has been boarded while the ticket or card was still valid - even if the ticket or card expires enroute - but a new means of transport must not be entered after a ticket or card has expired. Here, a new ticket must be purchased for the rest of the journey, either by buying a mobile ticket using the DOT or DSB app, or by buying a ticket in one of the ticket machines set up at the stations.

Should a ticket or card expire during the journey, the customer can thus only complete the trip with the means of transport he or she is in at the time of expiry – if the journey continues with another means of transport, a new ticket must therefore be acquired for the onward journey.

In the specific case, in order to have a valid ticket or card in the metro, the complainant should have boarded the metro no later than 14:45:59 (while the ticket was still valid). As this was not possible, the complainant should have bought a new ticket for the rest of the journey.

In conclusion, it can be stated that Copenhagen H is a manned station, as we have staff to ensure that there are no passengers on board M4 trains, which from Copenhagen H are sent on to the maintenance area to be turned around and returned to service .

It would thus have been possible for the complainant to either contact one of our employees at the station or have used one of the yellow call points for advice.

Based on the above, we must therefore maintain that the complainant boarded the metro without a valid ticket or card and that the inspection fee must be considered correctly issued and subsequently uphold.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand