

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	23-0226
<b>Klageren:</b>	XX 2000 Frederiksberg
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVR-nummer:</b>	21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende zone på pendlerkort
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun misforstod informationen i DOT-appen  Indklagede fastholder kontrolafgiften
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Gry Midttun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. december 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

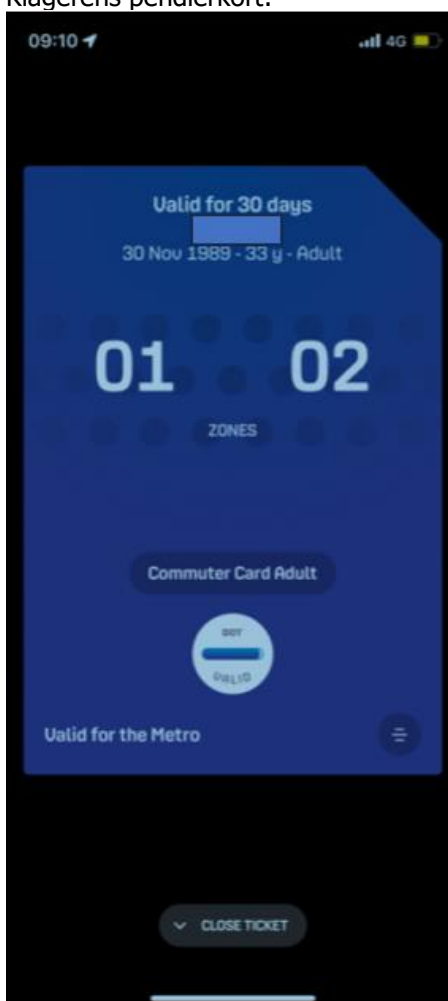
## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er udlænding, har ifølge det oplyste været bosat i Danmark i over 2 år og har i hele perioden pendlet mellem sit hjem nær Frederiksberg st. i zone 02 og sit arbejde nær Marmorkirken st. i zone 01.

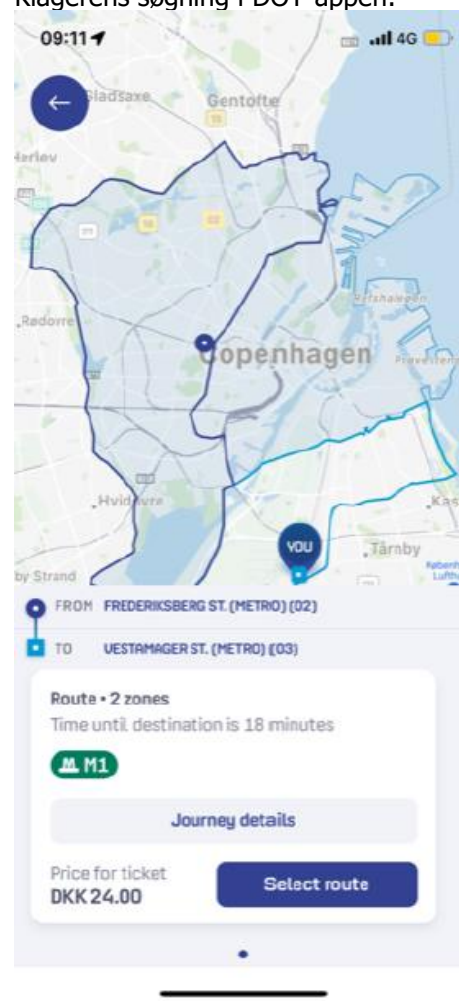
Da hun den 28. juni 2023 skulle rejse til et møde på Vestamager, havde hun et 2-zoners DOT-pendlerkort til zonerne 01 og 02.

For at se om pendlerkortet var gyldigt til rejsen, gik hun ind i DOT-appen, hvor hun indtastede en søgning på en enkelt zonebillet fra Frederiksberg st. til Vestamager st. Her fik hun vist, at rejsen krævede en 2-zoners billet, og hun fik den fejlagtige opfattelse, at hun kunne bruge sit 2-zoners pendlerkort til rejsen.

Klagerens pendlerkort:



Klagerens søgning i DOT-appen:



Undervejs på rejsen med Metroen til Vestamager st. var der efter Bella Center st. i zone 03 kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da hun foreviste sit DOT-pendlerkort til zonerne 01 og 02, blev hun herefter kl. 09:08 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på pendlerkortet.

Klageren anmodede dagen efter Metro Service om at frafalde kontrolafgiften og anførte som ovenfor, at hun ved at checke DOT-appen havde fået den forståelse, at rejsen krævede 2 zoner, som

hun havde på pendlerkortet, samt at hun aldrig ville rejse uden gyldig billet, og at hun ikke var vant til at rejse på denne rute. Hun medsendte ovenstående to skærbilleder.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 30. juni 2023 med henvisning til selvbetjeningsprincippet og til, at der er forskel på enkeltbilletter, som er gyldige efter ringzoneprincippet, og periodekort, som er gyldige til de faktisk valgte zoner, og da hun havde rejst i zone 03 uden at have denne zone på sit pendlerkort, var kontrolafgiften korrekt udsted. Metro Service oplyste, at hun på en tilsvarende rejse i fremtiden kunne købe en tillægsbillet til zone 03 for at udvide pendlerkortets gyldighed til denne zone i en begrænset tidsperiode.

Metro Service har under sagens behandling i ankenævnet oplyst, at det fremgår af klagerens billeshistorik i DOT-appen, at hun tidligere, imens hun har haft gyldigt pendlerkort til zonerne 01 og 02, har købt enkelt zonebilletter til rejse uden for sit pendlerkorts gyldighedsområde, fx til rejse fra Nørreport st. i zone 01 til Ørestad st. i zone 03 og retur fra Ørestad st. til Frederiksberg st. i zone 02.

Fra klagerens billeshistorik i DOT-appen:

Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Maj 2023 - 22:13:14
Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	02 Maj 2023 - 19:02:42
Gennemført	Billet oprettet	Metrotilæg (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	20 Apr 2023 - 08:39:37
Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	Se detaljer	Kunden	20 Apr 2023 - 08:39:37

Ordreinformation | Billetinformation

### Billet information

**BILLETTYPE:** Zonebillet

**STAMKORTNUMMER:** IKKE OPLYST

**BILLETNUMMER:** [REDACTED]

**VARENUMMER:** 30

**BILLETSTATUS:** Udlobet

**BILLET GYLDIG FRA:** 02 Maj 2023 - 19:02:48

**BILLET GYLDIG TIL:** 02 Maj 2023 - 20:17:48

**PRIS:** 24,00 kr.

**PASSAGERTYPE:** Voksen

**STARTZONE:** 1001

**SLUTZONE:** IKKE OPLYST

**ANTAL GYLDIGE ZONER:** 3

**GYLDIGE ZONER:** 1001, 1002, 1003

**SØGNING FRA:** Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)

**SØGNING TIL:** Ørestad St. (Metro) (03)

**SØGEMETODE START:** Min lokation: (0): Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)

**SØGEMETODE SLUT:** Min lokation: (0): Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	02 Maj 2023 - 19:02:41
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Maj 2023 - 19:02:48
Gennemført	Betaling gennemført	02 Maj 2023 - 19:02:48
Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Maj 2023 - 19:02:50
Gennemført	Billet åbnet	02 Maj 2023 - 19:02:50

Ordreinformation | Billetinformation

### Billet information

**BILLETTYPE:** Zonebillet

**STAMKORTNUMMER:** IKKE OPLYST

**BILLETNUMMER:** [REDACTED]

**VARENUMMER:** 30

**BILLETSTATUS:** Udlobet

**BILLET GYLDIG FRA:** 02 Maj 2023 - 22:13:20

**BILLET GYLDIG TIL:** 02 Maj 2023 - 23:28:20

**PRIS:** 24,00 kr.

**PASSAGERTYPE:** Voksen

**STARTZONE:** 1003

**SLUTZONE:** IKKE OPLYST

**ANTAL GYLDIGE ZONER:** 4

**GYLDIGE ZONER:** 1001, 1002, 1003, 1004

**SØGNING FRA:** Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)

**SØGNING TIL:** Frederiksberg St. (Metro) (02)

**SØGEMETODE START:** Min lokation: (0): Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)

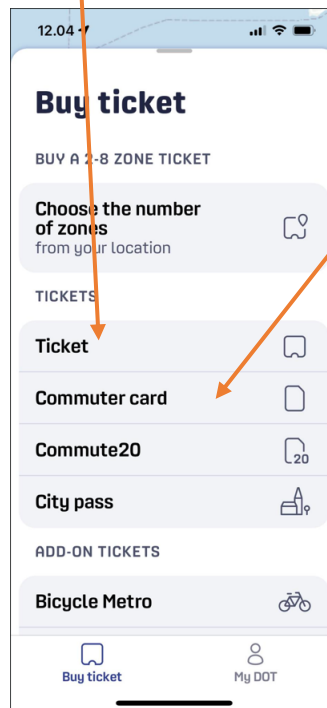
**SØGEMETODE SLUT:** Min lokation: (0): Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	02 Maj 2023 - 22:13:13
Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Maj 2023 - 22:13:20
Gennemført	Betaling gennemført	02 Maj 2023 - 22:13:20
Gennemført	Billet åbnet	02 Maj 2023 - 22:13:41
Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Maj 2023 - 22:13:41

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Når man åbner DOT's billetapp får man vist følgende skærbillede, hvor man kan vælge forskellige billetmuligheder, bl.a. en almindelig enkelt zonebillet (Ticket) eller et pendlerkort (Commuter card):

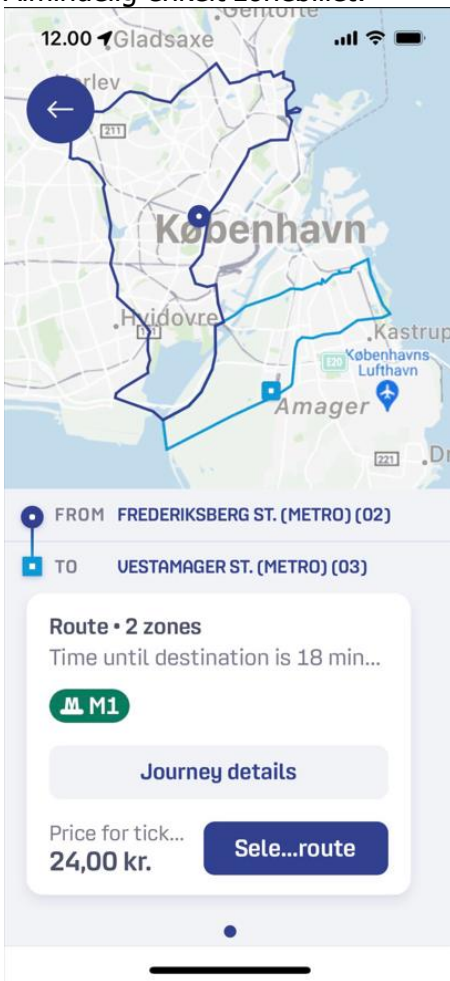


Enkelt zonebilletter er gyldige efter ringzoneprincippet, og til en rejse fra Frederiksberg st. i zone 02 til Vestamager st. i zone 03 kræves derfor kun en 2-zoners billet, selv om rejsen faktisk går igennem 3 zoner.

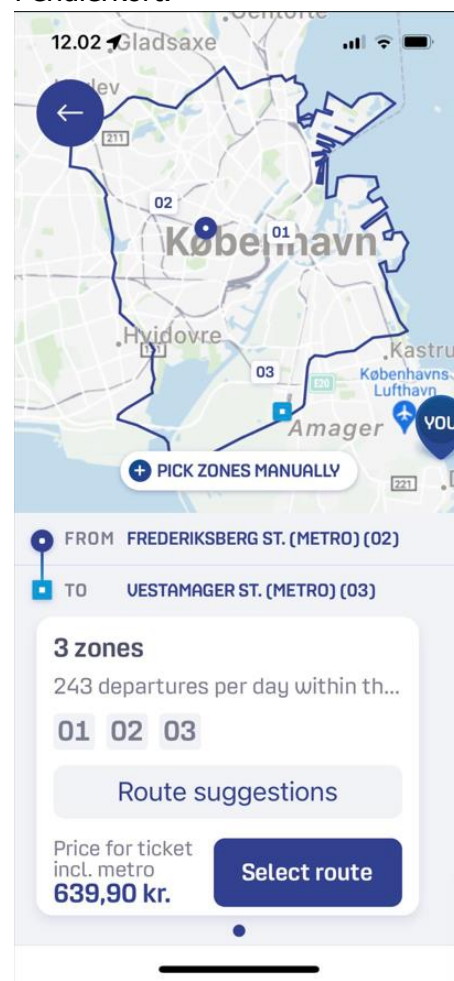
Pendlerkort er derimod en stærkt rabatteret billettype, som kun er gyldig til de specifikt valgte zoner efter gennemkørselsprincippet.

Ved søgning i DOT-appen fra Frederiksberg st. til Vestamager st., får man vist følgende for henholdsvis:

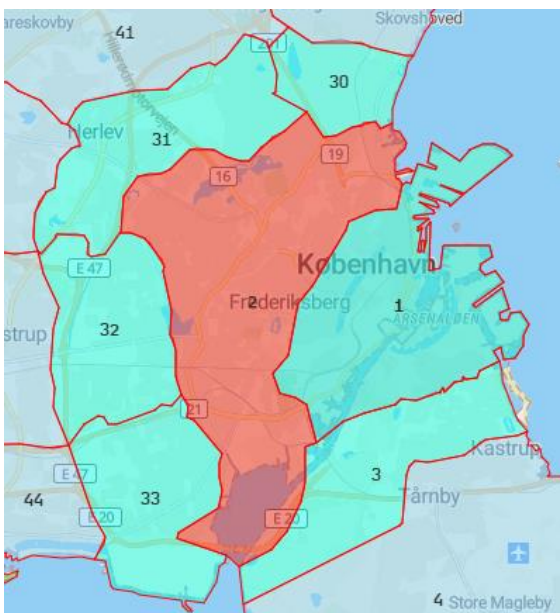
Almindelig enkelt zonebillet:



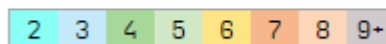
Pendlerkort:



Ringzonekort fra zone 02:



Antal zoner



## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Klageren kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i Metroen i zone 03, fordi hendes pendlerkort ikke var gyldigt til denne zone.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Det er ifølge selvbetjeningsprincippet i de Fælles landsdækkende rejseregler passagerens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel og at kunne fremvise denne på forlangende.

Efter ankenævnets opfattelse kan det ikke føre til et andet resultat, at klageren forud for rejsen lavede en søgning i DOT-appen, hvor det fremgik, at hun skulle bruge en 2-zoners billet, idet den søgning, hun foretog, vedrørte en anden billettype end det pendlerkort, som klageren ønskede at benytte. Endvidere fremgår det af klagerens billethistorik, at hun tidligere har købt enkelt zonebillet til og fra zone 03, imens hun har haft pendlerkort til zonerne 01 og 02, hvorfor ankenævnet lægger til grund, at klageren har haft kendskab til DOT-zonesystemet.

Ankenævnet bemærker, at der ved køb af pendlerkort opnås en rabat, som er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, der er påført på selve kortet, og som passageren har oplyst ved køb af kortet. Det er derfor ikke antallet af zoner, der er afgørende for, hvortil pendlerkortet er gyldigt, hvis kortets zoner ikke dækker den aktuelle rejserute, men derimod de specifikke zoner.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for hele sin rejse, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for 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.

### Uddrag af de Fælles landsdækkende rejserglers pkt. 2.4.1:

”

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

”

### Fra DOT's vejledning om brug af kort og billetter

Afsnit 3.1 om enkeltbilletter til korte rejse (2 – 8 zoner):

”

#### *Gyldighed - zoner*

Billetens pris og gyldighedsområde er baseret på ringzoneprincippet. Billetten skal altid købes med udgangspunkt (startzone) i den zone hvor man fysisk påbegynder sin rejse.

En grundbillet (2-zoners billet) gælder i den zone, hvor den er udstedt, og i alle zoner, der støder op til den. Det gælder også zoner, hvor kun spidserne støder sammen.



Grundbillettens gyldighed er defineret for at undgå, at en meget kort rejse over en zonegrænse bliver dyrere end en længere rejse inden for én zone.

”

Afsnit 4.1 om pendlerkort til korte rejser (2 – 8 zoner):

”

## 4.1 Pendlerkort til korte rejser på 2-8 zoner

Pendlerkort er til dig, der rejser samme strækning mere end ca. 26 gange (13 dage tur/retur) om måneden. Hvis du rejser mindre end 26 gange om måneden, kan Pendler20 være den billigste billettype – se afsnit 4.3.

For korte rejser mellem 2-8 zoner udstedes pendlerkortet med faste zoner gældende efter gennemkørselsprincippet. Du kan bruge kortet til et ubegrænset antal rejser i de sammenhængende zonenumre og i den købte periode. Det fremgår af pendlerkort med gyldighed til en eller flere af zonerne 1, 2, 3 og/eller 4, om kortet er gyldigt i Metroen eller ej. Hvis du rejser i Metroen med pendlerkort uden gyldighed til Metroen, har du ikke gyldig rejsehjemmel, medmindre du har købt en tilkøbsbillet. Hvis du har fravalgt gyldighed til Metroen, men alligevel får behov for at anvende metro, kan du efterfølgende tilkøbe gyldighed til Metroen ved at købe en tilkøbsbillet, jf. afsnit 5.

...

### *Brug og gyldighed*

Du kan selv vælge zonerne til dit pendlerkort, så længe zonerne hænger sammen. Du kan vælge 2-8 zoner. Har du brug for 9 eller flere zoner skal du bruge et "pendlerkort til lange rejser". Se afsnit 4.2.

Du betaler en fast pris for antallet af zoner på dit pendlerkort – dog skal der betales et tillæg for gyldighed i Metroen.

De gyldige zoner fremgår af pendlerkort på app. På rejsekortet kan du se dine gyldige zoner på rejsekort-automaterne eller på din personlige side på [rejsekort.dk](http://rejsekort.dk).

Gyldigheden for et pendlerkort er fra 30 til 60 dage. Gyldighedsperioden starter kl. 00.00 på kortets første gyldighedsdag. Perioden slutter kl. 03.59 efter sidste gyldighedsdag, dog kl. 23:59 for pendlerkort på rejsekort. "

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

### **Klageren anfører følgende:**

"I have been living in Copenhagen more than 2 years as an expat. And I have been commuting to work with metro with my Commuter Card during this time . On 28.6.2023 my meeting was at Vest Amager which is a destination I have never been to, and further away from my office. I have checked the application before I taken the metro to ensure my Commuter Card is covering this Zone.

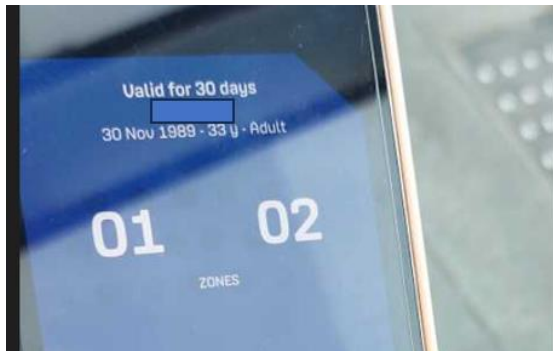
When I put my destination to the application, it said that the route is 2 Zones. And my understanding with that was that my Commuter Card is covering this route since it is for Zone 1 and 2. However when an Inspector checked my Card, he advised me that my Card is not covering this route. I have showed him what I have seen on the application too. He advised that he understands but this is not what it means and he given me an inspection fee. He advised that it is his duty to do this which I fully understand, and that I



should contact with DOT to explain the situation. I contacted with them but they have refused my request and advised me to contact with you for any objections.”

### **Indklagede anfører følgende:**

” The complainant received an inspection fee June 28<sup>th</sup>, 2023, at 09:08 as she showed a commuter card valid for zone 1 and 2 - when she was met by the inspector in zone 3 after the train has left Bella Center station going towards Vestamager station.



First, we must state that 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 travel document cannot be presented on request, it must be accepted to pay an inspection 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.

We must refer to the [Joint National Travel Regulations](#) where the following rules - among others - are stated:

### 2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

### 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.

Single tickets or cards are valid for the period and on the line and in the transfer area or the number of zones printed on the single ticket or card.

Single tickets and mobile multi-trip cards must also be valid in the furthest (most expensive) zone that the journey passes through.

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.

### 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.

Information about having valid travel document (card or ticket) and the consequence if the customer is not in possession hereof is also stated at information boards which are to be found several places at every metro stations.

Among others following information can be found:

On the information board **Rejseinformation / Travel information** it is stated:

## Rejseinformation Travel information

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

Københavns Metro er designet til hyppige afgange for at minimere ventetid og gøre rejserne overfyldte. Metron kører hele natten, hele ugen. Strømlinge i driften i forbindelse med vedligehold vil fremgå af skilteplakaterne på stationerne.  
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 public transport.

### Linjekort Line map



### Rejseplanen Journey planner

Københavns Metro er designet til hyppige afgange for at minimere ventetid og gøre rejserne overfyldte. Metron kører hele natten, hele ugen. Strømlinge i driften i forbindelse med vedligehold vil fremgå af skilteplakaterne på stationerne.  
With 'Rejseplanen' Journey Planner you can plan your journey in all of Denmark. Download the app 'Rejseplanen' or go to [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk).

### Børn Children

Børn under 16 år skal have en børnebillet og kan gratis medtage et barn under 12 år. Søvn betaltende voksen kan du tage up til 10 børn under 12 år gratis med på rejse.  
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 metron. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, at cykler ikke er tilladt i metrostogene i rejsetiden 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

En hund rejser på børnebillet og skal altid holdes i snor. Dog rejser mindre hund gratis, når de transporteres i en taske eller transportboks. Der må kun medtages én større 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 larger dog on a leash per person is allowed.

### Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOT's hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktkort. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge info-appen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice.  
DOT kundeservice  
T: 7015 1000 (højt metro)  
W: [skilteplakaterne.dk](http://skilteplakaterne.dk)

Additional information can be found on our website, by using the yellow information 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 1000 (toll-free 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 metron, gælder den samtidig i bus og tog i lillertens gyldighedsperiode.  
When you buy a ticket in the metro, you can also use it in buses and trains within the period of validity.

Bus	Metrotog	Tog	Metrotog	Metrotog
1 1 time 15 min (bus)	6 1 time 45 min (bus)	6 2 timer 15 min (bus)	7 2 timer 30 min (bus)	8 2 timer 45 min (bus)
3 1 time 30 min (bus)	5 2 timer (bus)			

### Billetautomater Ticket vending machines

Billetautomater på alle metrostationer sælger rejser til hovedstadsområdet, storby, Danmark og udland. Maskinerne tager alle større betalingskort samt danske mønter.  
Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for other destinations in Denmark and Scandinavia (Denmark, Norway, Sweden). Major credit cards and Danish coins can be used.

### Rejsekort Rejsekort

På alle metrostationer finder du rejsekortautomater, hvor du kan tjekke saldo og lade dit rejsekort op. Du kan betjene et rejsekort på rejsekort.dk, og du kan købe rejsekortpenge 'Rejsekort Anonym' 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 Danish or credit cards. You can buy a 'Rejsekort Anonym' (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 din ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metron. Passagerer der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. se [skilteplakaterne.dk](http://skilteplakaterne.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.



## 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 billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

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

On the information board **Velkommen I Metroen / Welcome to the Metro** it is stated:


## 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.  
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.


 Metrostationer og metrotog er kameraovervåget af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.  
For passenger 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 billetautomater på alle stationer. Biletkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolgift 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 [dinoffentligtransport.dk](http://dinoffentligtransport.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.


 Rygning 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.


 Optræden 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.


 Indtagelse af alkohol er ikke tilladt på stationer og i tog.  
Consumption of alcohol is not permitted at Metro stations and on Metro trains.


 Bærelse af våben og andre farlige genstande er ikke tilladt på stationer og i tog.  
Carrying of weapons and other dangerous items is not permitted at Metro stations and on Metro trains.


 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. Uønsket 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 indkøbes 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 rejsetiden 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 [dinoffentligtransport.dk](http://dinoffentligtransport.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 livsfarlig 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: [dinoffentligtransport.dk](http://dinoffentligtransport.dk)  
Read more about travel regulations on the website: [publictransport.dk](http://publictransport.dk)

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

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

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

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

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

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





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 Rejskort- 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.



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)

Had the complainant been in doubt whether or not her card was valid or if she needed some other kind of ticket, it would have been possible to contact Customer Service by phone or made use of the yellow call point which were in hand I both train and stations. When using the yellow call point (Info) the customer will get in contact with an operator in our control room. This operator can assist among others in question regarding ticket or card issues.

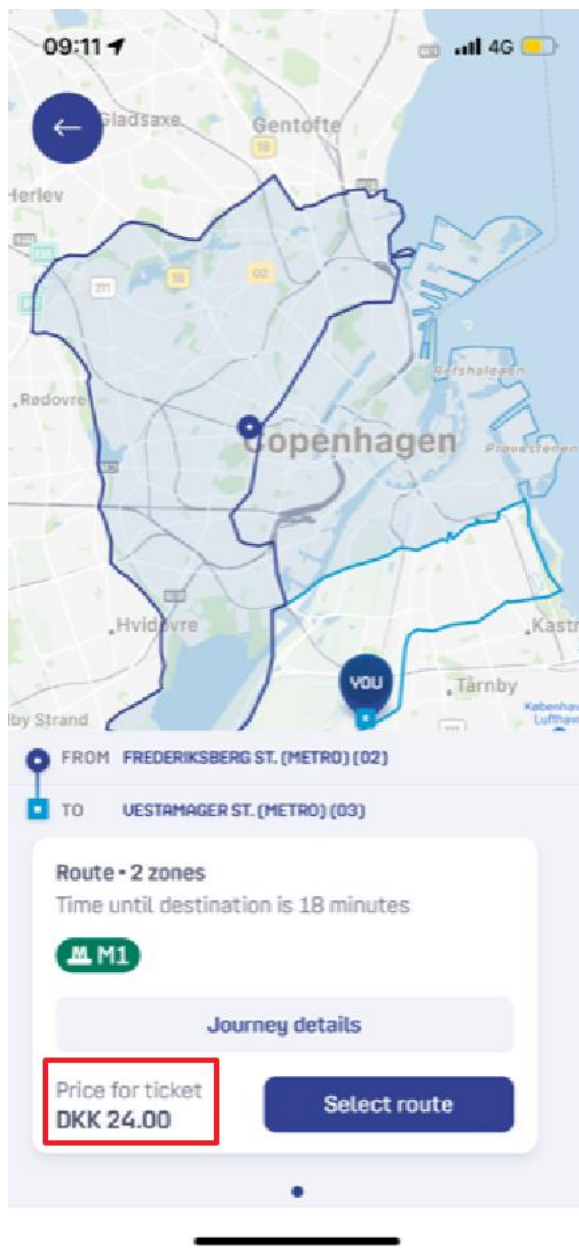
Furthermore, there are friezes telling what zone is covering each station above windows and doors in the trains.

A commuter pass is valid for minimum 30 days and only for the zones chosen - in this case the complainant has chosen zone 1 and 2. In cases where a customer wants to expand to either using the metro (if this is not included on the card) or go 1 zone further than the card covers, an [extension ticket](#) must be bought either by the DOT app, the DSB app or by using the ticket vending machine at the station.

In cases where more than 1 zone is required, a single zone ticket for the right number of zones must be bought.

The complainant has made a search on the DOT app for a zone ticket (the picture below to the left), and the zone tickets is based on the zone system (in rings) notice also the price of 24 DKK contra when seeking

for a commuter pass for the same distance, where the exact zone, the customer are travelling through are shown and where the price is totally higher (the picture below to the right).



It is a very unfortunate situation the complainant has found herself in, but as we want to treat all customers the same, we do not relate to what might have been the reason for lack of a valid travel document or whether it was a deliberate act or not, we only relate to the fact, that the customer must have a valid travel document which can be presented to the inspector upon inspection when using the metro. There are no graduated rates depending on the reason for the lack of valid travel documents, or reason for not being in possession of a valid ticket or card.

Due to the above we find the inspection fee correctly issued and following maintained and this is why we uphold our claim of 750 DKK."

### Hertil har klageren bemærket:

" On the subject date, I have taken the Metro from Frederiksberg station towards Vest Amager. I have a Commuter Pass for Zone 1 and 2 as stated on my previous statement.

On this date, since this was not a usual route that I have been using, I have indeed decided to check the DOT Application for information and guidance to ensure that my destination is in the scope of my selected Zones.

I fully understand and note the fact that it is the Passenger`s responsibility to check this information; either on DOT Application, Customer Service, website or through the yellow intercoms. This is the reason why I have proceeded with checking DOT Application that should have the guidance I was seeking.

Although it is also the **responsibility** of the Provider (in this case Metro Service A/S) towards the Passenger to give the correct information in a simple format, for the clear understanding of the Passenger.

I am absolutely sure that this is not intentional, and by an oversight. However the guidance on the DOT application is quite ambiguous the way that it is structured today, which led to the confusion I have mentioned. Let me explain as per below;

When I have checked the Route Frederiksberg to Vest Amager, DOT application given me the remark of **2 Zones**. And since my Commuter Pass is covering 2 Zones, the understanding from this screen that I had was my Commuter Pass is covering the subject zones. It also did not give any remarks or notes that my current Commuter Pass was apparently not covering the destination.



For example, if I check my usual route (which is Frederiksberg to Marmorkirken) DOT application gives exactly the same remarks with the same price level. And this route is covered by my Commuter Pass.

















Under these circumstances, I do not find that it would be fair holding the Passenger responsible since as a Passenger I have proceeded with my obligation to check information. However the guidance I have been able to get from DOT application was not informative and guiding me correctly, and the lack of correct guidance have caused these unfortunate events.”

### Hertil har indklagede bemærket:

” After checking the complainants purchase in the DOT Back Office, we can see that she is not a new user of the DOT app and is not unfamiliar with buying single zone tickets, and we must therefore assume that she is familiar with the concept single zone tickets (ring zones), and here latest has started using commuter (fixed zones) and. Below is a small part of the complainant's purchase history in the DOT app of both commuter cards and zone tickets:



Gritta Nielsen					
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	28 Jun 2023 - 21:00:39
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	22 Jun 2023 - 13:14:46
● Gennemført	Billet oprettet	Metroillæg (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	05 Jun 2023 - 15:29:14
● Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	05 Jun 2023 - 15:29:14
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	26 Maj 2023 - 12:47:45
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	25 Maj 2023 - 08:18:19
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (3 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	16 Maj 2023 - 19:38:24
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	02 Maj 2023 - 22:13:14
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	02 Maj 2023 - 19:02:42
● Gennemført	Billet oprettet	Metroillæg (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	20 Apr 2023 - 08:39:37
● Gennemført	Pendlerkort oprettet	Pendlerkort (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	20 Apr 2023 - 08:39:37
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	19 Apr 2023 - 18:10:26
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	19 Apr 2023 - 08:43:32
● Gennemført	Billet oprettet	Zonebillet (2 zoner)	<a href="#">Se detaljer</a> 	Kunden	18 Mar 2023 - 18:33:35

The complainant registered herself as user January 25, 2021, and bought her first single zone ticket April 8, 2021.

We can also see that the complainant previously among others bought a 2-zone ticket from Nørreport station to Ørestad station and subsequently a 2-zone ticket from Ørestad station to Frederiksberg station Maj 2, 2023 - i.e., bought a regular single zone ticket for 2 zones, as she presumably had to go outside the coverage area of her commuter card, while the commuter card for 2 zones (01 and 02) was valid for the period April 20, 2023 to May 20, 2023.

Ordreinformation

Billetinformation

### Billet information

<p><b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet</p> <p><b>STAMKORTNUMMER:</b> <b>IKKE OPLYST</b></p> <p><b>BILLETNUMMER:</b> <input style="width: 100px; height: 15px;" type="text"/></p> <p><b>VARENUMMER:</b> 30</p> <p><b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet</p> <p><b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 02 Maj 2023 - 19:02:48</p> <p><b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 02 Maj 2023 - 20:17:48</p> <p><b>PRIS:</b> 24,00 kr.</p> <p><b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen</p>	<p><b>STARTZONE:</b> 1001</p> <p><b>SLUTZONE:</b> <b>IKKE OPLYST</b></p> <p><b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 3</p> <p><b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003</p> <p><b>SØGNING FRA:</b> Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)</p> <p><b>SØGNING TIL:</b> Ørestad St. (Metro) (03)</p> <p><b>SØGEMETODE START:</b> Min lokation: (0): Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)</p> <p><b>SØGEMETODE SLUT:</b> Min lokation: (0): Nørreport St. (Frederiksborggade) (01)</p>
--	--

### Billethistorik

Status <span style="float: right;">⌵</span>	Handling <span style="float: right;">⌵</span>	Tidspunkt <span style="float: right;">⌵</span>
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Ordre modtaget	02 Maj 2023 - 19:02:41
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Maj 2023 - 19:02:48
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Betaling gennemført	02 Maj 2023 - 19:02:48
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Maj 2023 - 19:02:50
<span style="color: green;">●</span> Gennemført	Billet åbnet	02 Maj 2023 - 19:02:50

Ordreinformation
Billetinformation

### Billet information

<p><b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet</p> <p><b>STAMKORTNUMMER:</b> <span style="color: red;">IKKE OPLYST</span></p> <p><b>BILLETNUMMER:</b> <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span></p> <p><b>VARENUMMER:</b> 30</p> <p><b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet</p> <p><b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 02 Maj 2023 - 22:13:20</p> <p><b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 02 Maj 2023 - 23:28:20</p> <p><b>PRIS:</b> 24,00 kr.</p> <p><b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen</p>	<p><b>STARTZONE:</b> 1003</p> <p><b>SLUTZONE:</b> <span style="color: red;">IKKE OPLYST</span></p> <p><b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 4</p> <p><b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003, 1004</p> <p><b>SØGNING FRA:</b> Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)</p> <p><b>SØGNING TIL:</b> Frederiksberg St. (Metro) (02)</p> <p><b>SØGEMETODE START:</b> Min lokation: (0): Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)</p> <p><b>SØGEMETODE SLUT:</b> Min lokation: (0): Ørestad St. (Ørestads Boulevard) (03)</p>
---	---

### Billethistorik

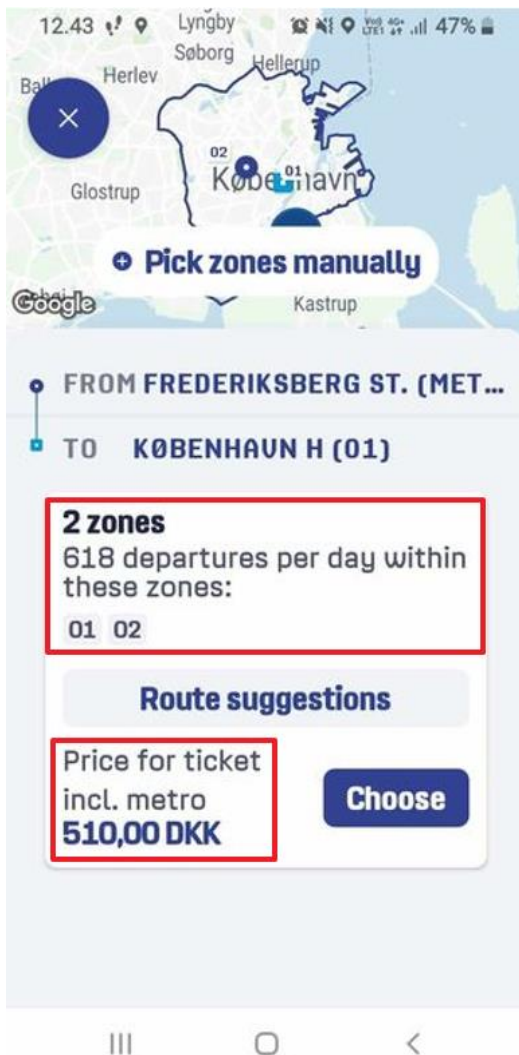
Status	Handling	Tidspunkt
● Gennemført	Ordre modtaget	02 Maj 2023 - 22:13:13
● Gennemført	Betaling autoriseret/reserveret	02 Maj 2023 - 22:13:20
● Gennemført	Betaling gennemført	02 Maj 2023 - 22:13:20
● Gennemført	Billet åbnet	02 Maj 2023 - 22:13:41
● Gennemført	Download af billet bekræftet	02 Maj 2023 - 22:13:41

We therefore do not find that the complainant is completely unfamiliar with the purchase of single zone tickets, and that a journey to Ørestad/Vestamager requires zone 03, cf. the above purchase.

Below is an example of the purchase of a commuter card for 2 zones (from Frederiksberg St. to Copenhagen H/Central station) and to the right an ordinary single zone ticket for 2 zones (the picture to the right was sent in by the complainant herself).

When a commuter card is ordered (the picture to the left), it is shown that the customer can ride within some given zones, indicated by zone numbers - on the picture below as well as it was when the complainant bought her commuter card zones 01 and 02 are thus indicated.

The picture to the right of a 2-zone ticket shows the zones the ticket is valid in - in this case zones 01, 02 and 03, as single zone tickets are covered by the ring zone system - and it also appears that Vestamager station is in zone 03, which is outside the validity area of the complainant's commuter card.



Both at metro stations (on information boards) and on the metro trains (friezes over windows and doors), information can be found about which zones the individual stations are located in, and it would thus have been possible and easy for the complainant to find out whether her commuter card covered the desired route.

Also, it would have been possible to read more about which zones or how many zones are needed by using the DOT homepage: <https://dinoffentligetransport.dk/en/prices-and-zones/the-zone-system/if> or <https://dinoffentligetransport.dk/en/traffic-info/maps/zone-maps/using> - or [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) and then after entering from and to station, choose Price and Details -> the prices and buy and then Tickets. Here all types of tickets and card are presented and under Commuter Card it is stated that a journey from e.g., Frederiksberg station to Vestamager are 3 zones (01, 02 and 03), but when using single zone ticket only 2 zones are necessary.

It must also be expected that, a customer who is going to travel a different or new route, before departure, investigate in more detail whether the commuter card in hand covers this new/different route, or whether a new or single zone ticket must be purchased.

According to the Joint National Travel Regulations following are stated regarding single ticket contra Com-muter Passes:

#### 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 Pen-sioner's card) are correctly issued and are valid for the entire journey and the area of travel.

Single tickets or cards are valid for the period and on the line and in the transfer area or the num-ber of zones printed on the single ticket or card.

Single tickets and mobile multi-trip cards must also be valid in the furthest (most expensive) zone that the journey passes through.

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.

... and as earlier stated in our mail of July 12<sup>th</sup>, 2023, it is the customer's own responsibility to secure a valid ticket which can be presented upon inspection

#### 2.3. Purchase of travel documents

To be able to travel by train, bus and Metro, the customer must be in possession of a valid travel document.

#### 2.4. Purchase of travel document

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

Based on the above and regardless of whether the complainant may have acted in good faith, we find that the inspection fee correctly issued and subsequently maintained, as the complainant has received a service that was not paid for. Based on this, we maintain our claim of DKK 750."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen  
Nævnetsformand