

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0434
Klageren:	XX 2400 København NV
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet pendlerkort natten inden kontrolafgiftens udstedelse
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han ikke var klar over, at hans pendlerperiode var udløbet om natten få timer inden hans rejse næste morgen, og han fornyede pendlerperioden samme dag Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 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 den 14. september 2024 kl. 12:09 købt et pendlerkort med gyldighed i 30 dage. Han regnede derfor med, at kortet først ville udløbe den 14. oktober kl. 12:09. Imidlertid udløb kortet natten mellem den 13. og 14. oktober kl. 03:59. Der er 30 dage mellem den 14. september og den 13. oktober, og DSB's pendlerkort er herudover gyldigt i 3 timer og 59 minutter for at tilgode disse pendlere, der rejser efter midnat.

Der foreligger ikke noget foto af klagerens pendlerkort, men loggen fra hans køb viser, at kortet udløb efter midnat mellem den 13. og 14. oktober 2024:

Ordre- og billetdetaljer

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

Ordreinformation

Billetinformati

Billet information

BILLETTYPE:
Pendlerkort

STAMKORTNUMMER:
[REDACTED]

BILLETNUMMER:
[REDACTED]

VARENUMMER:
540

BILLETSTATUS:
Udløbet

BILLET GYLDIG FRA:
14 Sep 2024 - 12:09:47

BILLET GYLDIG TIL:
14 Okt 2024 - 03:59:59

PRIS:
660,00 kr.

PASSAGERTYPE:
Voksen

STARTZONE:
IKKE OPLYST

SLUTZONE:
IKKE OPLYST

ANTAL GYLDIGE ZONER:
3

GYLDIGE ZONER:
1001, 1002, 1003

SØGEMETODE FRA:
Søgning på adresse: null

SØGEMETODE TIL:
IKKE OPLYST

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	14 Sep 2024 - 12:09:27
Gennemført	Betaling gennemført	14 Sep 2024 - 12:09:47
Gennemført	Download af billet bekræftet	14 Sep 2024 - 12:09:50
Gennemført	Billet åbnet	14 Sep 2024 - 12:09:50

Den 14. oktober 2024 steg klageren om bord på Metroen, og da der var kontrol af hans rejsehjemmel, blev han kl. 08:09 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for udløbet pendlerkort:

Inspection fee no.: 0128275849

Day	Month	Year	Hour	Minute	Second	ID
14	10	2024	08	09	12	11852

For yderligere information, se bagsiden.
For further information see the back.

Indbetalers navn og adresse

From: Bella Center

To: Vestamager

Årsag
Cause: - gilet

Vigtige oplysninger for din fortsatte rejse
Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkelt ubrudt rejse med metro til den station, som den rejsende har oplyst ved udstedelsen. Omstigning er dog tilladt. Ved kontrolafgift udstedt til børn (under 16 år) gælder, at kontrolafgiften kun anvendes som rejsejhemmel i både busser, tog og metro fra tidspunktet for udstedelsen og resten af bilettegnet.

Important information about your continued journey
The payment slip for this inspection fee is valid as a single fare ticket for your continued journey. The inspection fee is only valid for one continued journey with the Metro, to the station mentioned as your destination when the inspection fee was issued. If the inspection fee is issued to a child (under the age of 16), it is valid as a ticket for buses, trains and Metro.

Kroner: 750 00

Udført af: Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S
www.dinoffentligetransport.dk

QR code: 0128275849

Metro Services interne elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-10-14T08:09:04.7970000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Bella Center</StationFrom>
<StationTo>Vestamager</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Intet forevist</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note>14-10-2024 08:16 - Udløbet pendlekort</Note>
<TicketType>Intet forevist</TicketType>
<SerialNumber/>
<SingleUseTicketStartZone xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" >
<SingleUseTicketNumberOfZones xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" >
<RebateCardNumberOfValidations xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" >
<RebateCardType/>
<RebateCardIsChild>false</RebateCardIsChild>
<PeriodCardZones/>
<PeriodCardType/>
<OtherText/>
<TicketPhoto1>/9j/4beVRXhpZgAASUkqAAgAAAAABsBBQABAAAANGAAABoBBQABAAAAPgAAAAABBA
</TicketPhoto1>
<TicketPhoto2/>
<TicketPhoto3/>
<IdentificationType>Udenlandsk ID</IdentificationType>
<IdentificationTypeOther/>
```

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften, da han ikke havde været klar over, at kortet var udløbet om natten, da han regnede med at det ville udløbe på samme tidspunkt, som det var købt, nemlig kl. 12:09.

Klagen over kontrolafgiften til Metro Service:

"

At approximately 08:00 2024-10-14, I was checked for a valid ticket and discovered that my commuter's card had expired at 03:59 on the same day. I was not aware of this, as I had purchased the pass in the middle of the day (on 14th September at 12:09) and assumed it would be valid until the same time of day it was bought. I have since renewed my commuter's pass and plan to continue doing so for as long as I live here in Copenhagen.

I recently started working here and have not yet received my first salary, so this fine has a significant financial impact on me. I fully acknowledge that it was my responsibility to ensure my pass was valid, and I will be more diligent in the future to avoid this oversight.

I kindly ask for your understanding and consideration in reducing the fine, as this was an honest mistake. I was not attempting to evade payment, and I was simply unaware that the pass would expire at 03:59 instead of at the hour of purchase.

"

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da de ikke kunne inddrage i afgørelsen, om passageren havde været i god tro:

"

I am very sorry, but I cannot reduce or cancel your inspection fee, as it was issued on correct grounds.

Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system, where the passenger is responsible for being in possession of a valid travel card or ticket before boarding the train.

I understand that this was probably due to a very regretful situation, however, it is not possible for us to take the intention of the passenger and good faith into consideration. Likewise, we cannot make exceptions based on a customer's travel history and previous purchases. That type of distinction is impossible to enforce fairly and consistently both for our stewards, and for ourselves, as we cannot look into previous travel history or the passenger's intent with any kind of certainty.

Considering the above, the inspection fee will be maintained.

"

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Ankenævnet har i tidligere afgørelser undersøgt, hvorledes informationen er til kun-
derne med pendlerkort (sag nr. 24-0240, 24-0125 og 24-0304).

Undersøgelserne fra disse sager gives nedenfor:

Fra sag nr. 24-0240:

"DSB er blevet spurgt om følgende og har svaret med gult:

- 1) om kortet skifter farve, når det er udløbet?

Toppen af kortet skifter farve til grå, og der står ugyldigt.

- 2) Kommer der nogen tekst til kunden om udløb, hvis man ikke har slået notifikationer til

I DSB App er det muligt at tilmelde sig push notifikationer. Det er informationer, som udstilles direkte i telefonens notifikationscenter, uden at selve appen er åben. Hvis kunden ikke har tilmeldt sig notifikationer, så får kunden ingen notifikationer og må holde sig opdateret ift. kortets visuelle visning af perioden. På kortet er det angivet antal dage til udløb.

Hvis kunden helt har frabedt sig notifikationer via telefonens indstillinger, så får kunden heller ingen notifikationer.

Kunden vælge/fravælge at få en notifikation om udløb 2 dage før udløb samt 1 dage før udløb. Disse notifikationer kan man slå til eller fra under køb, samt under indstillinger. På ældre enheder er dette slået til automatisk. På nyere enheder, skal brugeren selv slå dette til da det er en OS rettighed der skal indhentes fra brugeren. De gælder KUN for Pendlerkort classic, ikke til Pendler20. De kan ydermere undertrykkes af operativ-systemet, hvis man har valgt dette - hvis man f.eks. er blevet træt af en notifikation og har sagt "Ignorer" via OS'et (ikke via DSB app'en).

- 3) Og kan det være det, der er baggrunden for, at klageren ikke fik besked?

Ja, hvis det er fravalg af kunden

- 4) Foreligger der logs på, om klageren har bedt om notifikation om udløb?

Nej

- 5) Vises det på nogen måde på selve kortet, hvor mange dage, der er til udløb?

Ja - se punkt 2

- 6) Vises det med nogen tekst på selve kortet, at kortet er udløbet, så kunden kan se dette, hvis de åbner kortet hver gang inden de stiger om bord?

Der står Ugyldig i en grå bjælke over kortet. Efter 48 timer fjernes ligeledes billetten fra enheden (bibeholdt så det er nemt at sige "Forny") og kan derefter kun fremfindes via "Tidligere rejser" og uden stregkode.

Farvebånd

I toppen af alle billetter ses et farvet bånd.

Ugyldige billetter (Både før og efter udløb) vil have et mørkegråt bånd.

Før gyldighed vil der stå produktets navn i farvebåndet. Efter gyldighed vil navnet blive erstattet af teksten "Ugyldig"

Gyldige billetter vil få en anden farve. Farven bestemmes ud fra, hvilket type billet der er tale om.

Hvis der er købt billet/Kort + et tilvalgsprodukt i samme køb, vil farven følge billettens farve.

Oversigt over farvebånd og betydning:

Rødt bånd	
• Enkeltbilletter (ikke Orange/Orange Fri) • Pendlerkort • Aktiveret rejsedag på Pendler20	
Mørkegrå bånd – Ugyldig	
• Ugyldige billetter/kort efter gyldighed Bemærk at der står ugyldig i båndet	

1)

Hvis nej, hvorledes skal en kunde se forskel på, om et kort er gyldigt eller udløbet?

Se ovenstående

2) Hvor vises det i købsflow'et, at kortet udløber kl. 03:59 og hvordan er teksten til kunden i samme forbindelse?

Det vises ved bekræft køb og efter køb på kvittering og Pendlerkortet.

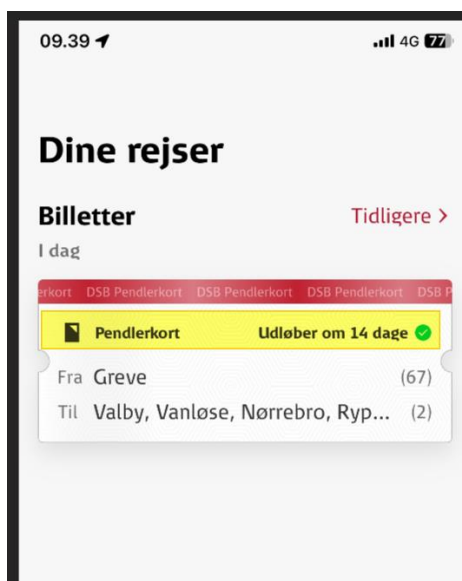
De sidste 3 timer og 59 er "gratis" fra DSB i form af "DSB døgnet", som udvider gyldigheden, således at den rejsende kan nå hele rejsen. Såfremt et pendlerkort købes til 30 dage f.eks. 21 nov til 20 dec, vil dette blive vist, og den tekniske gyldighed vil gælde til 21 dec kl 03:59. Der er altså tale om en udvidelse af gyldigheden.

På kundens kort vises det, at kortet er gyldigt indtil dato xx.xx. kl. 03.59.

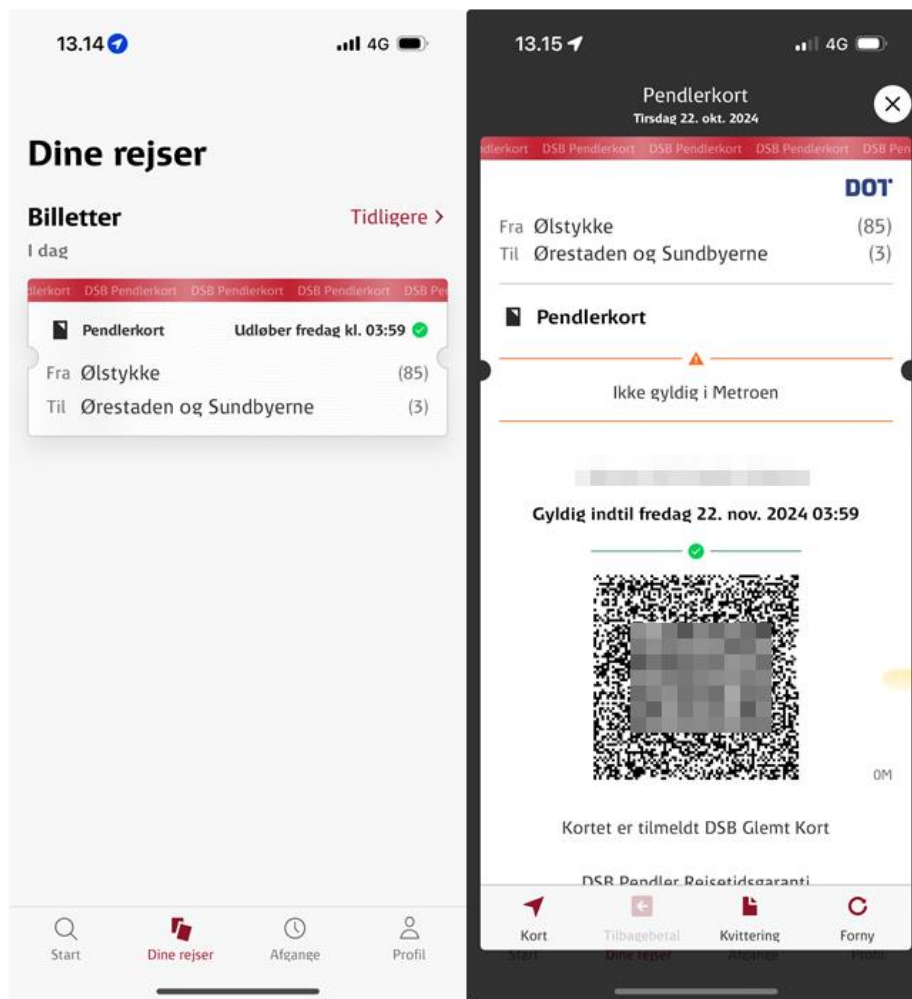


Og fra sag nr. 24-0304:

"Eksempel på kort, hvor der tælles dage ned til udløb 24-0304:



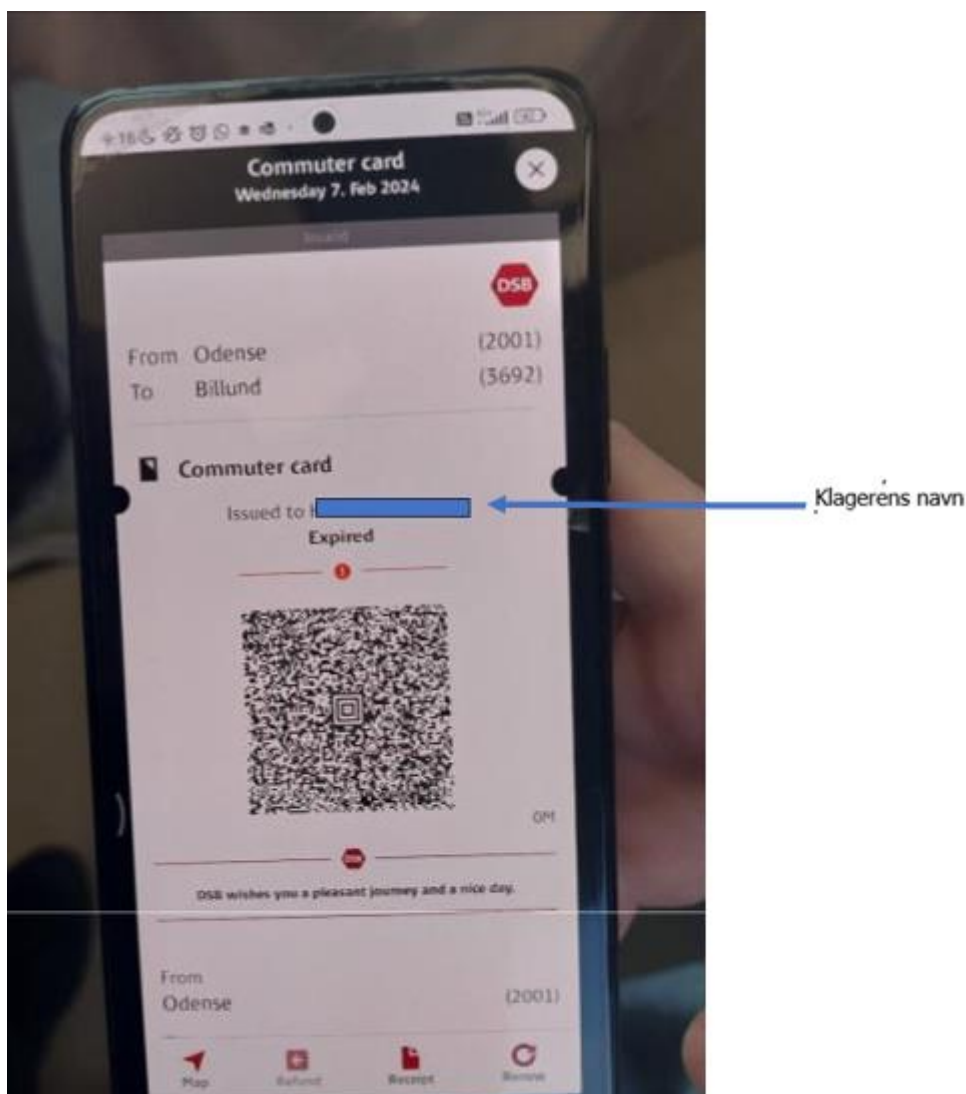
Nedenfor ses et pendlerkortet der er fotograferet torsdag middag og som udløber natten til fredag kl. 03:59. Billederne er taget torsdag 21.11.24 kl. 13:14 – 13:15. Den eneste forskel fra tidligere dage er, at der nu på siden med 'Dine rejser' står skrevet 'Udløber fredag kl. 03:59'. Her plejer at stå fx 'Udløber om 2 dage', 'Udløber om 10 dage' etc. Der er ikke noget, der er ændret inde på selve pendlerkortet fra tidligere dage, og der er ingen 'tæller', der står og tæller ned.



DSB har oplyst, at appen skal have aktivitet for at opdatere, da den ikke står og "pinger" med data. Når et kort udløber kl. 03:59, skrifter det farve, når brugeren åbner appen. Hvis appen står åben og ligger som en fane bag andre faner på skærmen, vil kortet stadigvæk være rødt, fordi det var gyldigt sidst der var aktivitet i appen. Dette vil efter al sandsynlighed være baggrunden for, at klagerens kort var rødt og ikke gråt med teksten "Ugyldig" på det tidspunkt, hvor stewarden fotograferede klagerens skærm."

Fra sag nr. 24-0125:

Eksempel på når kortet skifter til grå farve efter udløb:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Et defineret døgn er på 24 timer og går fra kl. 00:00 til og med kl. 23:59:59, hvorefter datoen på det efterfølgende døgn begynder kl. 00:00:00. Når et pendlerkort udløber kl. 03:59, er dette således knapt 4 timer inde i den pågældende datos døgn.

Den 14. oktober 2024 begyndte kl. 00:00:00 ved midnat mellem den 13. og 14. oktober 2024, og det stod på klagerens pendlerkort, at dette udløb den 14. oktober 2024 kl. 03:59, hvilket var knapt 4 timer efter midnat.

Da klageren steg ombord på Metroen om morgenen den 14. oktober 2024, var hans pendlerkort således udløbet, hvilket han havde kunnet se ved teksten "ugyldig" eller "expired", hvis han havde undersøgt, om kortet var gyldigt inden påstigning.

DSB har i tidligere sager oplyst, at når der er mindre end 24 timer tilbage af en pendlerperiode, vil udløb blive vist med dato og klokkeslæt 03:59.

Kontrolafgiften til klageren for udløbet pendlerkort blev dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren samme dag fornyede sit kort, ændrer ikke herved.

Det er ikke en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, og som følge af den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om, at pendlerkort skal være gyldigt ved påstigning på transportmidlet, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebekendtgørelse 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 trafikskelskaber 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 rejserregler (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 formally dispute an inspection fee issued to me on October 14th at 08:09 AM. On that day, as part of my regular commute, I was traveling on the M3 Metro from Fasanvej to Ørestad. When an inspector checked my ticket at Bella Center, I was surprised to learn that my commuter pass had expired earlier that morning.

Upon careful review, I discovered that my pass had expired at 03:59 AM—just four hours before I boarded

the Metro. I purchased the pass on September 14th at precisely 12:09 PM, and I was under the impression it would remain valid until the same time on October 14th. However, instead of lasting a full 30 days as advertised, the pass expired after only 29 days and 16 hours, approximately 8 hours short of the 30-day period. Furthermore, I received no notification on my phone alerting me to the pass's early expiration.

I renewed my pass promptly after work that day, as I have always done, and I will continue to do so. I have also learned the importance of double-checking the app's validity status to avoid future issues. Nonetheless, I believe this fine was issued under unclear grounds: I purchased a pass advertised as valid for 30 days but was fined for unknowingly traveling on a pass that expired prematurely.

Given my adherence to my usual morning routine and my expectation that the pass would last for a full 30 days, I kindly request that you consider waiving this fine as a gesture of good faith.

Ønsker at opnå: I would like the fine to be removed or reduced."

Indklagede anfører følgende:

"In the specific case, the complainant was met by our inspector October 14, 2024, at 08:09 between Bella Center station and Vestamager station. The complainant presented his mobile commuter pass, which had expired. Since the complainant did not have any other ticket/card, an inspection fee was issued in accordance with applicable regulations.

The metro runs, like the 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 amounts 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.

The above appears both on the information boards at the stations and in the Joint National Travel Regulations, which can be read in their entirety at this link: [Joint-National-Travel-Regulations.ashx](#) where we particularly draw attention to section 2.4.1.:

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 cards and season tickets are valid for the period that is printed on them. Commuter cards and season tickets must be valid for all the zones that the journey passes through. The text on a Commuter card 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 card not valid for the metro does not have a valid travel document.

In his inquiries, the complainant writes:

Upon careful review, I discovered that my pass had expired at 03:59 AM—just four hours before I boarded the Metro. I purchased the pass on September 14th at precisely 12:09 PM, and I was under the impression it would remain valid until the same time on October 14th. However, instead of lasting a full 30 days as advertised, the pass expired after only 29 days and 16 hours, approximately 8 hours short of the 30-day period. Furthermore, I received no notification on my phone alerting me to the pass's early expiration.

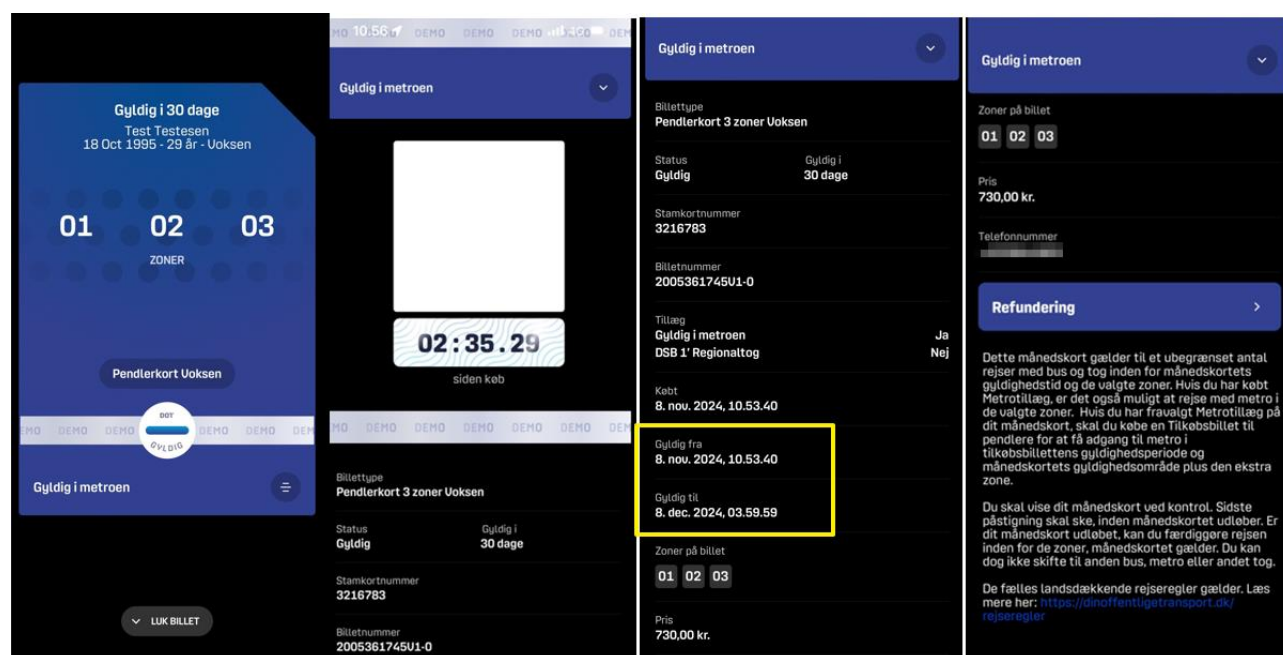
However, the complainant's calculation of the validity of the period card is incorrect. On 14 September, the complainant purchased a commuter card with a validity of 30 days. This means that the commuter card was valid from 14 September to and including 13 October 2024, which constitutes a period of 30 days.

Because public transport uses a concept called 'ticket day', commuter cards are valid for an additional 3 hours and 59 minutes - i.e., until 03:59 the day after the commuter card actually expires. The rule applies regardless of whether the commuter card was purchased with a validity of 30 days or more.

We have received a report from DOT regarding the complainant's purchase of the commuter card. The report is attached as a pdf file but is also embedded below. In the green frame it shows that the complainant opened the commuter card on his phone immediately after the purchase, which means that the complainant has been presented with the exact validity period at that time:

[Udeladt, da er gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

The illustrations below are identical to the screens the complainant received on his phone when he opened the commuter card immediately after his purchase with 30 days validity in zones 01, 02 and 03 including metro surcharge. If the complainant has set his DOT profile to English, he has received the same screens, just with English text.



It should be mentioned that screen number 2 only appears for approximately 5 minutes after purchase as it is a tool for the control staff in relation to whether the travel document has been obtained after boarding.

Although it is a very unfortunate situation for the complainant, it does not change the fact that the complainant was unable to present a valid card or ticket at the ticket inspection. We therefore maintain that the inspection fee has been imposed correctly and that the subsequent case processing is also in accordance with applicable regulations and therefore we maintain our demand for payment of the inspection fee.

The fact that the complainant subsequently renewed his commuter card cannot lead to exemption from the inspection fee and we draw attention to the Appeals Board's decision in a similar case (2020-0219) where the Appeals Board justified the decision as follows:

THE APPEALS BOARD'S REASONING:

During the inspection on the S-train on October 6, 2020, at 5:23 p.m., the complainant was unable to present a valid ticket,

because she had forgotten to renew her mobile period card.

The inspection fee of DKK 750 was therefore rightly imposed.

It follows from the common nationwide travel rules that passengers who have a valid personal commuter card, but cannot present it upon inspection, can have the inspection fee reduced to DKK 125 upon subsequent submission to the transport company.

*After the inspection, the complainant purchased a new season ticket valid from 6 October 2020, but since the card was only purchased at 17:57 **after** the inspection, it was not valid when the inspection took place at 17:23.*

The Appeals Board therefore finds that the complainant was not entitled to have the inspection fee reduced to

125 DKK.

The obligation to pay the inspection fee is not conditional on whether the passenger has deliberately tried to evade payment for the journey, and since this is an area with obvious possibilities for circumventing the rules

about paying for the entire journey, the Appeals Board finds that there have been no special circumstances that require the inspection fee to be waived or reduced.

(See also the attached PDF file with excerpts from case 2020-0219)"

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand