

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0004
Klageren:	XX Kroatien
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på en 2-zoners billet til barn til 12 kr.
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun tidligere havde købt et City Pass til 12 Euro, og grundet travlhed forvekslede dette med billetten til 12 kr. 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 18. juni 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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

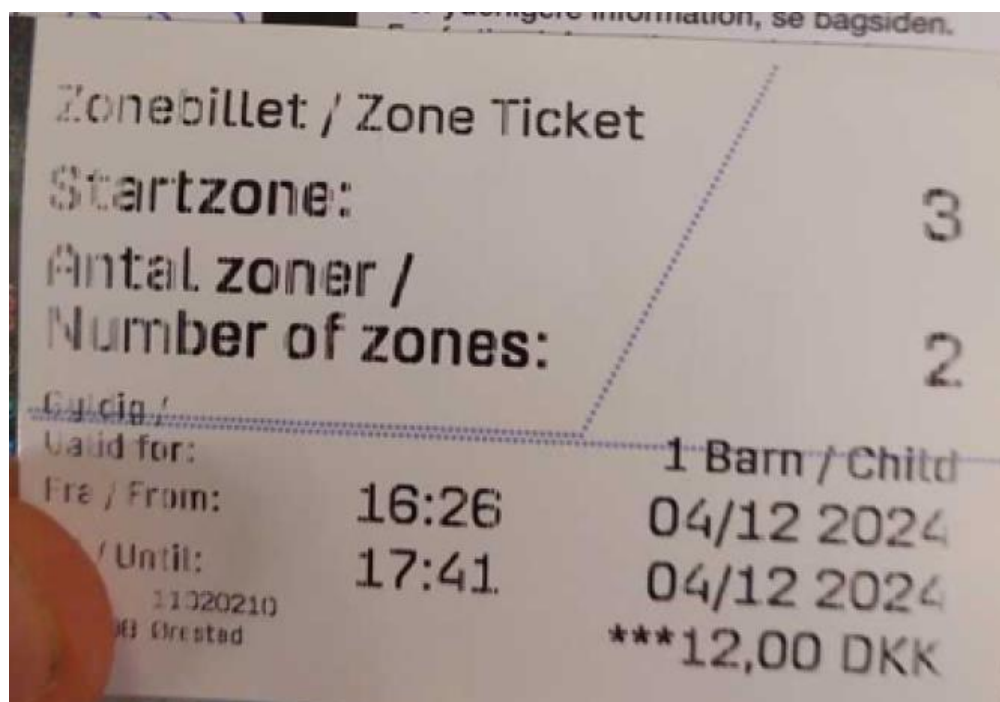
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er fra Kroatien og var på udvekslingsbesøg i København, hvor hun og hendes lærer ved ankomsten den 3. december 2024, havde købt et City Pass, der ifølge klageren kostede 12 Euro.

Det billigste City-pass, City Pass Small, er gældende i 24 timer til zone 1-4 og koster 100 DKK (svarende til ca. 13 Euro).

Den følgende dag, den 4. december 2024, skulle de rejse med Metroen fra Ørestad st. for at komme til et møde. Forinden købte de i billetautomaten på Ørestad st. kl. 16:26 en børnebillet til 12 kr. Men fordi de havde travlt og ikke havde fået omstillet automatens sprog til engelsk, regnede de med, at der var tale om den samme billet som den, de havde haft købt den forrige dag til 12 Euro.

Billetten så således ud, og udløb kl. 17:41:



Senere samme aften rejste klageren retur med Metroen fra København H til Ørestad st., hvor der var kontrol af hendes rejsehjemmel. Da hun foreviste ovennævnte billet, blev hun kl. 18:51 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewardens indtastning af den elektroniske kontrolafgift:

```
<FeeDate>2024-12-04T18:51:00.3130000</FeeDate>
<Line>M3/M4</Line>
<StationFrom>København H</StationFrom>
<StationTo>Ørestad</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Ugyldig</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Papirbillet</TicketType>
```

Klageren anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften og gjorde gældende, som gengivet ovenfor:

”

Pressed for time and concerned about potentially being late for the meeting, we purchased tickets from the ticket machine at Ørestad Metro Station, where we were staying at Cabinn Apartments. Unfortunately, we did not select the English language option on the machine, and in error, we purchased child tickets costing 12 DKK. This mistake occurred because we had previously purchased a small city pass at Kastrup Airport for 12 EUR and wrongly assumed, based on the amount rather than the currency or details, that we were buying the correct tickets.

Our intention was never to evade payment or misuse the public transport system. This was a genuine mistake caused by a combination of language barriers, time pressure, and misunderstanding the ticketing system.

I kindly ask for your understanding and consideration of this situation and hope that you will take into account the context I have provided. I respectfully request the cancellation of the fine, and I deeply appreciate your time and attention to this matter.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, fordi der var tale om en billet til barn, hvilket var trykt på engelsk på selve billetten, og fordi billetten var udløbet kl. 17:41.

Herefter indbragte klagerens sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det er ankenævnets opfattelse, at det fremstod tilstrækkeligt tydeligt på selve billetten på engelsk, at den var gyldig til kundetyperne barn "child", samt at den var gyldig fra kl. 16:26 til kl. 17:41.

Klageren kunne derfor ikke med rette gå ud fra, at hun havde købt et City Pass til zonerne 1-4

med gyldighed i 24 timer fra kl. 16:26.

Herefter blev kontrolafgiften til klageren pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Den omstændighed, at klageren havde travlt, da hun købte billetten, og ikke fik sat automatens sprog til engelsk, kan ikke føre til et andet resultat

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 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 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 ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”I am writing to formally appeal the fine of 750 DKK that I received on December 4, 2024, while traveling on the Copenhagen Metro. Unfortunately, I mistakenly purchased an incorrect ticket, and I would like to provide some context regarding the situation.

I arrived in Copenhagen on December 3, 2024, together with my school principal, as part of

our participation in a job shadowing activity at Kalvebod Fælled Skole under the Erasmus+ program. On the afternoon in question, after spending time at the aforementioned school, we both traveled to the city center for a meeting with [AA] to finalize arrangements for her upcoming visit to our school in Croatia. [AA] will be participating as an invited expert, delivering lectures and workshops for both students and staff at [school].

Pressed for time and concerned about potentially being late for the meeting, we purchased tickets from the ticket machine at Ørestad Metro Station, where we were staying at Cabinn Apartments. Unfortunately, we did not select the English language option on the machine, and in error, we purchased child tickets costing 12 DKK. This mistake occurred because we had previously purchased a small citypass at Kastrup Airport for 12 EUR and wrongly assumed, based on the amount rather than the currency or details, that we were buying the correct tickets.

Our intention was never to evade payment or misuse the public transport system. This was a genuine mistake caused by a combination of language barriers, time pressure, and misunderstanding the ticketing system.

I kindly ask for your understanding and consideration of this situation and hope that you will take into account the context I have provided.

Ønsker at opnå: I respectfully request the cancellation of the fine, and I deeply appreciate your time and attention to this matter."

Indklagede anfører følgende:

"The complainant was issued an inspection fee as she could not present a valid ticket upon inspection December 4th, 2024.

At the time of inspection, she presented a ticket issued to a child, and the inspection fee was issued at 18:51 after the metro had left København H station going towards Ørestad station.

First, we must state that 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 upon 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 in the Joint National Travel Regulations, which can be read in their entirety at this link: [Joint-National-Travel-Regulations.ashx \(rejsekort.dk\)](https://www.rejsekort.dk/SharedResources/Regulations/Regulations.aspx) where following - among others - are stated:

1.1. Scope

The Joint National Travel Regulations apply to travel with the aforementioned companies in Denmark.

This means travel by bus, harbour bus, metro, local train and light rail, and travel by GoCollectiveRail, DSB and Nordjyske Jernbaner (hereinafter referred to as bus, train, metro and light rail).

... and

The travel document is the customer's proof of the right to be transported. The Joint National Travel Regulations, together with a valid travel document, form the agreement between the customer and the chosen company. However, certain types of travel document may be subject to special rules, which also form part of the agreement. This will be stated in connection with purchase.

2.4. Use 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.

2.7.1. 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.

An at metro stations information board are placed.

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

Rejseinformation Travel information

Metroen kører alle dage og nætter The Metro runs 24/7

København Metro er åben 24 timer døgnet rundt for at give vores kunder et godt rejsealternativ til bil og bus. Metroen kører alle dage, døgnet rundt, og på weekend og helligdage. Metroen kører alle dage, døgnet rundt, og på weekend og helligdage. Metroen kører alle dage, døgnet rundt, og på weekend og helligdage.

Hav billetten klar Have your ticket ready

Når du rejser med Metroen, skal du altid have gyldigt kort eller billet klar, inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget.

Når du køber billet til Metroen, er billetens gyldighedsperiode angivet på billetten. Du kan finde zonekortet på billetautomaterne på stationen, hvor du kan se, om din billet dækker zonerne på din rejse.

Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift. Metroens stewards kan tjekke din billet i toget samt på stationen, efter du har forladt toget.

På visse billetter og kort skal du betale et tillæg for at rejse med Metroen (f.eks. på Rejsekort eller pendlerkort). Du er selv ansvarlig for, at du har købt den rigtige billet, der giver adgang til rejser med Metroen. Læs mere om billetter, tillæg til Metroen og kontrolafgift på www.m.dk.

When you travel by Metro, you must always have a valid card or ticket ready before you board the Metro – tickets are not sold on the Metro.

When you buy a ticket for the Metro, the validity of your Metro ticket will be indicated on the ticket. You can find the zone map on the ticket vending machine at the station. Here you can see whether your ticket covers the zones you need for your trip.

If you travel without a valid ticket, you will be charged an inspection fee. Metro stewards can check your ticket on the Metro and at the station after you exit the Metro.

For certain tickets and passes, you have to pay a supplement for travel by Metro (e.g. for a Rejsekort or commuter card). You are responsible for making sure that you have purchased the correct ticket that provides access to travel on the Metro. Read more about tickets, the supplement for travel by Metro, and inspection fees at www.m.dk.

Børn Children

Børn under 12 år rejser gratis med Metroen, hvis de er ledsaget af en voksen. Børn over 12 år skal betale en billet til Metroen.

Children under the age of 12 travel free with the Metro, if they are accompanied by an adult. Children over the age of 12 have to pay a ticket to the Metro.

Cykler Bicycles

Der er adgang til Metroen for cyklister, hvis de har købt en cykelbillet til Metroen. Cykelbilletten skal købes på en af de mange cykelbilletautomater på stationen.

There is access to the Metro for cyclists, if they have bought a bicycle ticket to the Metro. The bicycle ticket must be bought at one of the many bicycle ticket machines at the station.

Dyr Pets

Hvis du rejser med Metroen, skal du altid have gyldigt kort eller billet klar, inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget.

If you travel with the Metro, you must always have a valid card or ticket ready before you board the Metro – tickets are not sold on the Metro.



Kontakt og info Contact and information

Der er altid hjælp til information på stationen og i toget. Hvis du har brug for hjælp, kan du kontakte Metroens kundeservice på telefonen eller på www.m.dk.

There is always help with information at the station and on the Metro. If you need help, you can contact Metro's customer service by phone or on www.m.dk.

Scan QR-koden Scan the QR code

For mere information om Metroen kan du scanne QR-koden på denne side.

For more information about the Metro you can scan the QR code on this page.

For more information about the Metro's opening and closing times, fares, and other information, scan the QR code with your smartphone, or visit www.m.dk.

For more information about the Metro's opening and closing times, fares, and other information, scan the QR code with your smartphone, or visit www.m.dk.



Hav billetten klar Have your ticket ready

Når du rejser med Metroen, skal du altid have gyldigt kort eller billet klar, inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget.

Når du køber billet til Metroen, er billetens gyldighedsperiode angivet på billetten. Du kan finde zonekortet på billetautomaterne på stationen, hvor du kan se, om din billet dækker zonerne på din rejse.

Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift. Metroens stewards kan tjekke din billet i toget samt på stationen, efter du har forladt toget.

På visse billetter og kort skal du betale et tillæg for at rejse med Metroen (f.eks. på Rejsekort eller pendlerkort). Du er selv ansvarlig for, at du har købt den rigtige billet, der giver adgang til rejser med Metroen. Læs mere om billetter, tillæg til Metroen og kontrolafgift på www.m.dk.

When you travel by Metro, you must always have a valid card or ticket ready before you board the Metro – tickets are not sold on the Metro.

When you buy a ticket for the Metro, the validity of your Metro ticket will be indicated on the ticket. You can find the zone map on the ticket vending machine at the station. Here you can see whether your ticket covers the zones you need for your trip.

If you travel without a valid ticket, you will be charged an inspection fee. Metro stewards can check your ticket on the Metro and at the station after you exit the Metro.

For certain tickets and passes, you have to pay a supplement for travel by Metro (e.g. for a Rejsekort or commuter card). You are responsible for making sure that you have purchased the correct ticket that provides access to travel on the Metro. Read more about tickets, the supplement for travel by Metro, and inspection fees at www.m.dk.

... and on **Velkommen i Metroen / Welcome to the Metro** it is stated:

Velkommen i Metroen Welcome to the Metro

For at give den bedste 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.

Metrolinier og metrolinier i Metroen
For passenger safety and security, Metro stations and trains are under strict surveillance.

Rejsen med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning.
Der findes Rejsekort og billettautomater 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 kontrolafgift efter gældende regler.

Traveling 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 gæster i Metroen. Du kan se regler for gæstefølgeskab på [dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk). Hver af de to personer skal være over 16 år og have gyldigt kort eller billet.

Please find the rules for bringing guests with you on the train at [dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk). Each of the two persons must be over 16 years of age and have a valid ticket.

Hunde kan medbringes, hvis de er levende og ikke er giftige for andre mennesker. Der må dog kun medbringes én hund ad gangen. Hunden skal være påsnor og være under kontrol af ejeren. Hunden skal være påsnor og være under kontrol af ejeren.

Dogs are allowed on trains, provided they are kept on a leash and do not pose a danger to other passengers. Only one dog may be brought on board at a time. The dog must be on a leash and under control of the owner.

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

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

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

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

Rejsende med rygeklud eller anden sort bagage bedes ikke bringe. Metroens personale har ret til at åbne bagagen, hvis der ikke er påklædt, eller hvis bagagen er i sig selv for de særlige passagerer. Metroens personale har ret til at åbne bagagen, hvis der ikke er påklædt, eller hvis bagagen er i sig selv for de særlige passagerer.

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

Personale i Metroen skal altid følges. Personale har ret til at kontrollere, om passagerer har gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der kan ske biletkontrol under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Personnel are requested to follow all instructions given by Metro staff. The Metro staff have the right to inspect any person's ticketing documents or seating behaviour. Ticketing on the Metro staff is prohibited. The Metro staff regulations and regulations pertaining to the Railway Act apply. Any behaviour of Metro staff will be reported to the police.

Der kan få oplysninger om billetter og om kundeservice. For information about train, please contact customer service.

Ved større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.

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 større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje. I forbindelse med større aflysninger i toglinjen indføres metrolinier på den berørte linje.



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 billettautomater 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 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](https://www.dinoffentligetransport.dk)

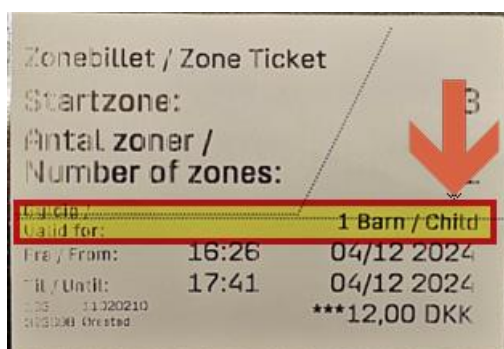
Read more about travel regulations on the website: [dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk)

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

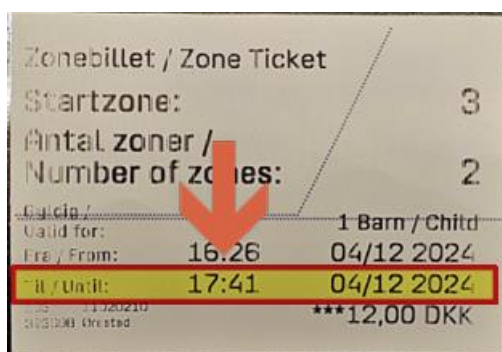
DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: [dinoffentligetransport.dk](https://www.dinoffentligetransport.dk)

It is also possible to use the yellow contact point or the contact point on the ticket vending machine, should the customer need help with the purchase.

As the metro is a self-service system, passengers have a duty to make sure that they have a valid ticket for the entire journey before boarding the metro. In this case this could easily have been done by looking at the ticket where it was clearly stated that the complainant had bought a ticket for a child:



... furthermore, the shown ticket was expired at 17:41



It is of course a very unfortunately situation the complainant had found herself in but as we want to treat all passengers equally, we do not take into consideration what might have been the cause to the lack of a valid ticket or whether the passenger has acted in good or bad faith, is a child, pensioner, tourist etc., we only relates to the fact that the passengers themselves – before boarding - are responsible for having a valid ticket which can be presented at any time on the journey.

We have noticed that the complainant did not change the language on the ticket vending machine to English which might have helped in the purchase situation. At the same time, it should be noted that the information on the ticket is in both Danish and English and if the complainant had looked at the ticket before entering the metro the relevant information was available.

As mentioned above (on the information boards and in the Joint National Travel Regulations) it is the customers duty – before entering the metro - to secure a valid ticket which can be presented at anytime in case of inspection.

If the complainant had checked her ticket, it would have been easy to see that the ticket was valid for child and that the ticket would expire at 17:41.

We find that the control fee in this specific case have been imposed correctly and in accordance with the applicable rules and there are no special circumstances that could lead to cancellation of the same as the complainant a service they had not paid for, and due to this the customer service agent's decision in the first instance was also correct and accordance with the applicable procedure for our case management.

Based on the above we therefore maintain our claim on the full amount of 750 DKK."

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnetsformand