

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 25-0119
- Klageren:** XX
Frankrig
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende aktivering af et Copenhagen Card i appen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at der ikke kom et kort frem i appen, som kunne aktiveres. De måtte få hjælp af en medarbejder i Copenhagen Cards kundeservice til at gøre det, men på vejen derhen blev de pålagt en kontrolafgift i Metroen
- 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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Kontrolafgiften skal nedsættes til 125 kr., og Metro Service skal betale 10.000 kr. for sagens behandling i ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold i størstedelen af klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

- 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.

- oOo -

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren og hendes ægtefælle, der er franskmænd, skulle på ferie i København, og forinden havde klageren på Copenhagen Cards hjemmeside købt to Copenhagen Card med 120 timers gyldighed. Kortene kan benyttes til at rejse gratis med kollektiv transport i København og besøge seværdigheder uden at betale entre. Kortene kostede i alt 360 Euro, svarende til 2.700 kr.

Når man køber et Copenhagen Card via hjemmesiden, skal man downloade appen på sin telefon og indtaste ordrenummeret, hvorefter kortet kan vælges og aktiveres ved at swipec. Da gyldigheden tæller fra aktiveringstidspunktet, oplyses kunden om at vente med at aktivere, indtil man er ankommet til København og skal bruge kortet.

Det fremgår af informationen på Copenhagen Cards hjemmeside, at kort, der er købt i den samme ordre, aktiveres samtidigt. Klageren køb af de to kort skete i den samme ordre:

COPENHAGENCARD

SEE MORE. PAY LESS.



France

Copenhagen, Order Number:	01.09.2025 A5655-0861-8888
Invoice Number:	OC2025-

Invoice

Product	Amount	Unit price	VAT	Total price
Copenhagen Card Discover 120 hours Adults	1	180,00	0%	180,00
Copenhagen Card Discover 120 hours Adults	1	180,00	0%	180,00
total excl.				360,00
VAT 0%				0,00
total incl.				360,00

All amounts are stated in EUR.

Ifølge klageren havde hun installeret appen på sin telefon, og efter at have indtastet ordrenummeret fra fakturaen, kunne hun kun finde ét kort i appen, som hun aktiverede den 5. september 2025 om morgenen. Hun kunne ikke finde noget symbol for det sidste kort, og var derfor i tvivl om, hvorvidt det var blevet aktiveret. Derfor besluttede klageren og ægtefællen sig for at tage til Copenhagen Card's Kundecenter, der ligger på Vesterbrogade ved Hovedbanegården. På vej derhen i Metroen, blev de kontrolleret, og da de kun kunne vise ét aktivt Copenhagen Card, blev klageren

pålagt en kontrolafgift. Klageren viste fakturaen for køb af de to kort til stewarden. Først da de fik hjælp af en medarbejder i Copenhagen Card Kundecenter, fik klageren aktiveret sit kort.

Hun anmodede den følgende dag, den 6. september 2025, Metro Service om at annullere kontrolafgiften og skrev:

”

I bought 2 Copenhagen cards for my husband and me. I thought I had activated them on my mobil. When the inspector looked at my mobil, only one appeared, I dont know why. The inspector gave us an almond whenever hé saw the invoice for the 2 cards.

After a woman in the tourist information can activated the second card.

We hope you can cancel this almond.

”

Metro Service fastholdt kontrolafgiften, da et Copenhagen Card først er gyldigt efter aktivering, og at de burde have søgt hjælp, inden påstigning på Metroen, samt at Metro Service ikke kunne gøre undtagelser fra reglerne:

“Like all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, the Copenhagen Metro employs a self-service system where you must be in possession of and ready to present a valid ticket, before boarding the Metro and during travel.

Please note, that a Copenhagen Card is only valid as a travel document if it has been activated before boarding. This is described in the terms and conditions of the Copenhagen Card which you accept when purchasing the Copenhagen Card. You can read the terms and conditions of your Copenhagen Card here: *Conditions*

If you experience issues activating your Copenhagen Card, you must seek assistance from authorized personnel before boarding. Either by using the yellow call points on the station, or by contacting DOT Customer Service. It is not allowed to enter the train without having a valid ticket in your possession.

In this case, you boarded the metro before having ensured that you were in possession of a valid ticket. Therefore, we maintain that the inspection fee was issued correctly.

Please note, that we are obligated to enforce the Joint National Travel Regulations, and we cannot make exceptions. We are obliged to treat all passengers equally and in compliance with the Travel Regulations. This is the reason why we cannot take intention and human errors into consideration. It is solely a matter of the necessary travel document not being activated in accordance with the Travel Regulations before boarding.”

Herefter indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun har oplyst, at stewarden konstaterede, at kun det ene kort var aktiveret, men stewarden var også ude af stand til at aktivere det andet kort.

Sekretariatets undersøgelser:

Fra Copenhagen Cards hjemmeside:

Copenhagen Card er 100% digitalt

COPENHAGEN CARD er 100% digitalt og fungerer via vores app 'Copenhagen Card City Guide', som kan downloades gratis via [App Store](#) eller [Google Play](#).

Kortet kan købes via vores hjemmeside eller direkte i appen. Uanset hvad modtager du et digitalt kort, som kan bruges i appen. Appen fungerer offline, så du behøver ikke bekymre dig om international data. **Du skal kun bruge internet for at aktivere dit kort og starte uret.**

24	48	72	96	120
TIMER	TIMER	TIMER	TIMER	TIMER
Voksen 589,00 kr. Junior 399,00 kr. Born 0,00 kr.	Voksen 859,00 kr. Junior 509,00 kr. Born 0,00 kr.	Voksen 1039,00 kr. Junior 589,00 kr. Born 0,00 kr.	Voksen 1219,00 kr. Junior 699,00 kr. Born 0,00 kr.	Voksen 1419,00 kr. Junior 789,00 kr. Born 0,00 kr.
VÆLC KORT	VÆLC KORT	VÆLC KORT	VÆLC KORT	VÆLC KORT

Hvor mange er I?

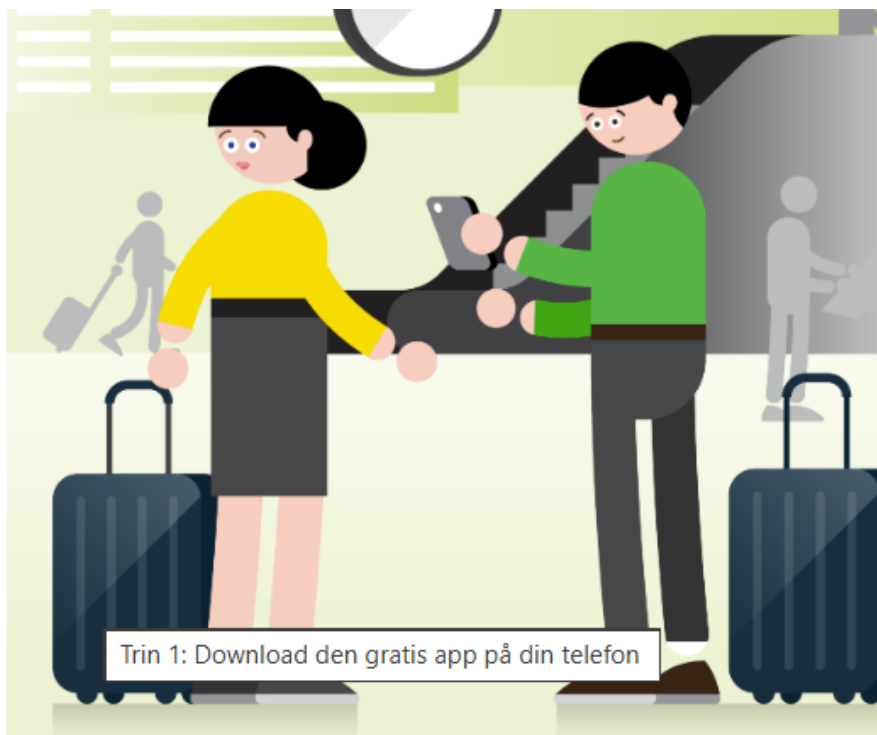
Voksen (16+)	Junior (12-15)	Børn (3-11)	Valuta	
2	0	0	kr. ▾	

① 1 voksen kan medbringe op til 2 børn under 12 år gratis - du skal reservere et børnekort til alle børn mellem 3-11 år (gratis).

TOTAL
2838,00 kr.

[GÅ TIL KASSEN →](#)

Sådan fungerer det



1. Download den gratis app på din telefon

Du kan nemt downloade din gratis COPENHAGEN CARD-app til [iOS](#) eller [Android](#) og få dit/dine digitale COPENHAGEN CARD(er) med det samme. **Du kan bruge appen offline og i flytilstand, når kortet er aktiveret.**

Pas på ikke at aktivere dit kort, før du er klar til at begynde at udforske!



2. Køb eller indløs

Hvis du har købt dit digitale kort på vores hjemmeside, kan du indløse det på din telefon ved at indtaste **referencenummeret**, som du har modtaget i din bekræftelsesmail.

Hvis du køber dit kort direkte på din smartphone, skal du kun aktivere det i appen, når du er klar til at bruge kortet.



3. Aktivér og nyd!

Når du er klar til at udforske København, skal du huske at aktivere kortet i appen, inden du bruger det. Bemærk venligst, at alle kort på samme ordre vil blive aktiveret på samme tid.

Scan stregkoden på dit digitale COPENHAGEN CARD™ ved hver attraktion, og vis den til transportmyndighederne efter anmodning.

Hvordan indløser/køber jeg mit Copenhagen Card?

Du kan købe Copenhagen Card på to måder: via vores hjemmeside eller direkte i vores app.

- ✓ Hvis du køber dit kort gennem hjemmesiden vil du modtage en email med et ordrenummer. For at indløse kortet skal du indtaste ordrenummers i Copenhagen Card app'en. Derefter vil kortet/kortene være klar til aktivering.
- ✓ Køber du direkte gennem app'en, vil kortet/kortene automatisk dukke op under 'mine kort' være klar til aktivering med det samme.

Husk venligst at **aktivere dit Copenhagen Card** før du skal bruge det i enten offentlig transport eller på en attraktion. Kortets timer begynder at tælle fra aktiveringstidspunktet.

NB: hvis du har købt flere kort i én ordre kan du enten beholde alle kort på din telefon, eller nemt overføre kort til en anden telefon herefter. Vær dog opmærksom på, at et kort kun kan overføres én gang.

Hvordan aktiverer jeg mit kort?

Gå til "Mine kort" eller tryk på den grønne QR-kode, hvorefter du vil se dit COPENHAGEN CARD. Tryk på "Aktiver kort" og swipe derefter "Aktiver". Vær opmærksom på, at når du først har aktiveret dit kort, kan det ikke fortrydes.

Hvis du har købt dit Copenhagen Card via vores hjemmeside, skal du først indtaste din ordreference (modtaget pr. mail) i appen for at indløse kortet. Derefter er du klar til at aktivere det.

Hvad betyder det at aktivere et kort?

Når du aktiverer kortet, begynder timerne at tælle. Derfor er det rigtig vigtigt ikke at aktivere kortet, før du er i København og klar til at bruge det.

Dit COPENHAGEN CARD skal være aktiveret og gyldigt, for at du har adgang til attraktioner og transport.

Du kan indløse dit kort på telefonen, når det passer dig, så det ligger klar. Men vent med aktiveringen, til du skal benytte kortet.

Jeg kan ikke få lov at købe et kort i app'en?

Hvis du oplever udfordringer, når du forsøger at købe et COPENHAGEN CARD direkte i vores app, beder vi dig tjekke følgende:

- ✓ Har du forbindelse til internettet?
- ✓ Har du den seneste version af Copenhagen Card appen og er din telefon opdateret?
- ✓ Prøv at lukke og genstarte appen
- ✓ Det er ikke alle kreditkort, der accepteres - kun VISA/DANKORT, Mastercard/Maestro og American Express. Prøv gerne et andet kreditkort og se, om det virker.
- ✓ Hvis du stadig har problemer, prøv da at købe kort via vores hjemmeside www.copenhagencard.com

"Noget gik galt"

Hvis du ikke kan indløse dit digitale Copenhagen Card, kan du prøve følgende:

- ✓ Tjek om du har forbindelse til internettet
- ✓ Tjek om du har skrevet din ordreference rigtigt. Nogle gange kan et 0 ligne et O, eller et L kan ligne et I.
- ✓ Tjek om du har den seneste version af Copenhagen Card appen og den nyeste telefonsoftware.
- ✓ Prøv at lukke og genstarte appen.

Hvis intet af ovenstående virker, opfordrer vi dig til at kontakte vores support på copenhagen-card@woco.dk eller få hjælp i Copenhagen Visitor Service på Vesterbrogade 4b.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det fremgår af ovennævnte informationsmateriale fra Copenhagen Card, at samtlige kort på samme ordre, vil blive aktiveret samtidigt:

aktivere kortet i appen, inden du bruger det. Bemærk
venligst, at alle kort på samme ordre vil blive aktiveret på
samme tid.

Klageren havde købt to kort, der havde fået samme ordrenummer, men på trods af dette, kom der tilsyneladende kun ét kort frem i klagerens app, som kunne aktiveres. Klageren har oplyst, at først da de fik hjælp fra en medarbejder i Copenhagen Cards Kundecenter, lykkedes det.

Metro Service forsøgte ikke i forbindelse med sagsbehandlingen i back office at afdække, hvad der gjorde, at klageren kun kunne få aktiveret ét kort. Tilbage står derfor klagerens forklaring om, at det krævede hjælp fra Copenhagen Cards kundeservice at få aktiveret det andet kort.

Ankenævnet kan på dette grundlag derfor ikke afvise, at der har været en eller anden form for teknisk udfordring, der gjorde det nødvendigt at få hjælp til at aktivere det andet Copenhagen Card.

I situationen hvor kortene var betalt hjemmefra, var det forståeligt, at klageren ikke oveni denne udgift tænkte på at købe en (yderligere) billet for at komme til Hovedbanegården for at få hjælp til at fremfinde hendes kort i appen.

Det oplyses, at begge kort aktiveres samtidigt, og ankenævnet lægger derfor til grund, at selv om klageren først fik fremfundet kort nummer to i kundecenteret, var kortet systemmæssigt blevet aktiveret på samme tidspunkt som det første kort.

Herefter finder ankenævnet, at klagerens kontrolafgift skal nedsættes til 125 kr.

Ankenævnet finder på baggrund af, at Metro Service har indgået et billetsamarbejde med Copenhagen Card, at Metro Services sagsbehandler skulle have afdækket hos Copenhagen Card, hvad der var baggrunden for, at klageren ikke kunne finde sit kort i appen, selv om hun havde betalt for det.

Herefter finder ankenævnet, at Metro Service skal betale 10.000 kr. for sagens behandling i ankenævnet.

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 trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne.

Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende (oversat til dansk med AI):

”Før vi kom til København, købte jeg to 120-timers CPH-kort til min mand og mig selv. Den 5. september aktiverede jeg dem, men jeg var ikke sikker på, om jeg havde aktiveret kun det ene eller begge kort, da jeg ikke forstod engelsk særlig godt og ikke kunne finde symbolet for et andet kort på hjemmesiden. Vi besluttede derfor at gå til turistinformationen nær Hovedbanegården for at få afklaret dette.

I metroen blev vi standset. Billetkontrolløren konstaterede, at kun det ene kort faktisk var aktiveret. Han var selv ude af stand til at aktivere det andet kort, og på trods af at jeg fremviste kvitteringen for begge kort,

gav han os en bøde. Det var medarbejderen ved informationsskranken, som efterfølgende kunne aktivere det andet kort for os.

Ønsker at opnå: Jeg forstår jeres argument om organiseringen af metroen i København og hver passagers ansvar i forhold til disse regler. Jeg beder dog om jeres forståelse i denne særlige situation og om, at vores gode tro tages i betragtning: hvorfor skulle vi have købt et så dyrt kort, hvis vi bevidst havde haft til hensigt ikke at bruge det korrekt?"

" Before coming to Copenhagen, I purchased two 120-hour CPH cards for my husband and myself. On September 5th, I activated them, but I wasn't sure whether I had activated only one or both cards, as I didn't understand English well and couldn't find the symbol for a second card on the website. We decided to go to the tourist information office near the central station to inquire about this.

On the metro, we were stopped. The ticket inspector noted that only one card was actually activated. He himself was unable to activate the second card, and despite the receipt I presented to him for both cards, he fined us. It was the information desk employee who was able to activate the second card for us.

Ønsker at opnå: I understand your argument about the organization of the metro in Copenhagen and the responsibility of each passenger regarding this regulation. I nevertheless ask for your understanding in this particular situation and for our good faith to be taken into account: why would we have purchased such an expensive card while deliberately failing to use it properly? Hoping you will consider my request, please accept my sincere greetings"

Indklagede anfører følgende (oversat til dansk med AI):

"Klageren modtog en kontrolafgift den 5. september 2025 kl. 09.12, da hun og hendes mand kun kunne fremvise ét aktivt Copenhagen Card og ikke havde nogen anden form for billet eller rejsehjemmel.

Metroens drift – ligesom den øvrige kollektive trafik i Hovedstadsområdet (og i Danmark generelt) – er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, at sikre sig en gyldig billet eller et gyldigt kort til hele rejsen samt at kunne fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv transport gælder de til enhver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, som er offentligt tilgængelige. I tilfælde hvor en gyldig rejsehjemmel ikke kan fremvises ved kontrol, må det derfor accepteres, at der skal betales en kontrolafgift, som for voksne udgør 750 kr.

Ved køb af et Copenhagen Card er det kundens eget ansvar at aktivere kortet i appen. Når kortet er aktiveret, begynder tiden at tælle, og kortet kan anvendes.

Vi har fuld forståelse for, at det er en meget uheldig situation, som klageren og hendes mand befandt sig i. Da vi imidlertid ønsker at behandle alle vores kunder ens og i overensstemmelse med de fælles landsdækkende rejseregler, tager vi ikke hensyn til, om handlingen er sket i god eller ond tro, om det er første gang, kunden har modtaget en kontrolafgift, eller om kunden er barn, studerende, pensionist, turist osv. – vi lægger udelukkende vægt på, at det er passagerens ansvar – inden påstigning – at sikre sig og være i besiddelse af en gyldig billet eller rejsehjemmel, som kan fremvises ved kontrol.

I en situation som denne, hvor parret kun kunne aktivere det ene af de to kort, burde der være blevet købt en almindelig billet, enten i billetautomaten på stationen eller via DOT- eller DSB-appen.

Det forhold, at parret senere samme dag fik aktiveret det andet kort, ændrer ikke på det faktum, at der på kontroltidspunktet kun kunne fremvises én billet (ét kort).

På baggrund af ovenstående vurderer vi derfor, at kontrolafgiften er korrekt pålagt og efterfølgende korrekt opretholdt under sagsbehandlingen i kundeservice, idet klageren ikke var i stand til at fremvise gyldig rejsehjemmel på kontrollørens anmodning og dermed ikke havde gyldig rejsehjemmel inden påstigning, jf. punkt 2.4 i de fælles landsdækkende rejseregler.

Som følge heraf, og da klageren ikke havde betalt for rejsen med metroen, fastholder vi vores krav på 750 kr.”

“ The complainant received an inspection fee September 5th, 2025, at 9:12am, as she and her husband could only present one active Copenhagen Card and did not have any other kind of ticket or travel document.

The metro – like other public transport in the Capital Region (and in the rest of Denmark in general) – operates on a self-service system, where it is the passenger's own responsibility, before boarding, to secure a valid ticket or card for the entire journey, and to be able to present a valid travel document upon request. When using public transport, rules and guidelines apply, as stated in the Joint National Travel Regulations applicable at all times, which are available on the. In cases where a valid travel document cannot be presented upon request, it must therefore be accepted to have to pay an inspection fee, which for an adult amount to DKK 750.

From the Joint National Travel Regulations it is among others stated:

2.3. Purchase of travel documents

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

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 own responsibility to have a valid travel document upon boarding, including ensuring that the Rejsekort has been checked in correctly. When receiving the travel document, the customer must make sure that the ticket is in accordance with the desired requirements.

2.7.1. Validity 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 is broken.

The Joint National Travel Regulations in full can be read [here](#).

We must also refer to the information boards placed at all metro stations and where following are stated:



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

Farvekodning zonenr.
Color coding number of fare zones

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- Lange rejser Long trips



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. 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.

When buying a Copenhagen card, the customer themselves is responsible for activating the card in the app. When the card is activated, the time is counting and the card can be used.

We fully understand that it is a very unfortunate situation that the complainant and her husband had found themselves in, but since we want to treat all our customers equally and in accordance with the Joint National Travel Regulations, we do not consider whether the act was done in good or bad faith, whether it is the first time the customer has received an inspection fee or whether it is a child, a student, a pensioner, a tourist

etc. - we only consider that it is the passenger's responsibility - before boarding - to secure and be in possession of a valid ticket or travel document that can be presented upon inspection.
In a case like this where the couple could only activate one of the two cards, an ordinary ticket should have been bought, either on the ticket vending machine at the station or by using the DOT- or DSB-app.
The fact that the couple got the second card active later the same day, do not change the fact, that only one ticket (card) could be presented.

Based on the above, we therefore consider the inspection fee to be correctly issued and subsequently correctly upheld during the case processing in customer service, as the complainant was unable to present a valid travel document at the inspector's request and thus did not have a valid travel document before boarding, as required, cf. 2.4 of the Joint National Travel Regulations.
Due to the above, and the fact that the complainant had not paid for the journey with the metro, we maintain our claim of DKK 750."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand