

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0354
Klageren:	XX Ungarn
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse på 24-timers billet, der kun var gyldig til Fynbus
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun lige var ankommet til København og downloadede Rejse-billet-appen, hvori hun købte en 24-timers billet, som, hun regnede med, var gyldig, og som blev godkendt ved flere kontroller i Metroen 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 26. februar 2026 truffet følgende

FLERTALSAFGØRELSE:

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 forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er ungarer bosiddende i Sverige, hvor hun studerer. Den 20. august 2025 rejste hun til København for at besøge sin søster. Efter ankomst downloadede hun Rejsebillet-appen, hvor hun købte en dagsbillet til 75 kr. Der var imidlertid tale om en billet, som udelukkende var gyldig til rejse med FynBus på Fyn og Langeland. Stewarden tog nedennævnte foto af billetten, da klageren blev kontrolleret:



Da billetten ikke var gyldig rejsehjemmel i København, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Hun anmodede efterfølgende Metro Service om at annullere kontrolafgiften og skrev (her oversat til dansk med AI):

"Jeg skriver for venligst at anmode om annullering af en kontrolafgift, som jeg modtog på grund af en misforståelse af billetsystemet.

Jeg ankom til København den 20. august kl. 16.00 fra Budapest. I overensstemmelse med de instruktioner, jeg havde modtaget, downloadede jeg Rejsebillet-appen og købte en 24-timers billet med ubegrænset rejse til 75 kr. Jeg betalte for billetten, og den fremstod som gyldig. Jeg fremviste den for kontrollører både i toget og i Metro linje 1, og den blev accepteret uden problemer.

Senere samme aften, mens jeg rejste med min søster med Metro linje 1 mod Valby (omkring kl. 23.40), blev min billet kontrolleret igen. Denne gang fik jeg at vide, at billetten ikke var gyldig i dette område. Jeg blev meget forvirret, da den samme billet tidligere var blevet accepteret af kontrollører på samme linje og rute.

Da jeg er ungarsk statsborger, i øjeblikket studerer i Sverige og kun var på besøg hos min søster i København, er jeg endnu ikke bekendt med de lokale rejsezoner og billetregler. Jeg var i god tro overbevist om, at jeg havde købt den korrekte billet, særligt fordi den allerede tidligere var blevet kontrolleret og godkendt.

Jeg anmoder derfor venligst om jeres forståelse og om, at kontrolafgiften annulleres. Jeg er naturligvis mere end villig til i stedet at betale for den korrekte gyldige studiebillet."

I am writing to kindly request the cancellation of a fine I received due to a misunderstanding of the ticketing system.

I arrived in Copenhagen on August 20th at 16:00 from Budapest. Following the instructions I had received, I downloaded the Rejsebillet app and purchased a 24-hour unlimited travel ticket for 75 DKK. I paid for the ticket, and it showed as valid. I presented it to controllers on both the train and Metro 1, and it was accepted without any problem.

Later that same evening, while traveling with my sister on Metro 1 towards Valby (around 23:40) controllers checked my ticket again. This time, I was told that it was not valid in that area. I was very confused, as earlier the same ticket had been accepted by controllers on the same line and route.

As I am Hungarian, currently studying in Sweden, and only visiting my sister in Copenhagen, I am not yet familiar with the local travel zones and ticketing rules. I truly believed I had purchased the correct ticket, especially since it had already been checked and accepted before.

Therefore, I kindly ask for your understanding and request that my fine be cancelled. Of course, I am more than willing to pay for the correct valid student ticket instead.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften og begrundede det som følger (oversat til dansk med AI):

"Du fremviste en billet, som var gyldig til *rejse med bus og Odense Letbane på Fyn og Langeland*, og kontrolafgiften blev derfor udstedt korrekt."

Som alle andre former for offentlig transport i Hovedstadsområdet benytter Københavns Metro et selvbetjeningssystem, hvor du skal være i besiddelse af og kunne fremvise en gyldig billet, inden du går om bord på metroen og under hele rejsen.

Det er derfor dit ansvar at sikre, at du har det korrekte antal zoner, at din billet er gyldig for hele din rejse, samt at du kan fremvise en gyldig billet på forlangende ved billetkontrol.

Hvis du har spørgsmål eller har brug for assistance, findes der gule opkaldspunkter på alle stationer. Du kan også finde et opkaldspunkt ved billetautomaterne. Opkaldspunktet forbinder dig direkte til en operatør i vores kontroltårn, som er bemandet 24 timer i døgnet. Operatøren kan hjælpe dig via opkaldspunktet eller sende en steward til stationen for at yde hjælp og/eller vejledning.

På baggrund af ovenstående vil du blive opkrævet det fulde beløb for kontrolafgiften, som vi anmoder dig om at betale hurtigst muligt.”

You presented a ticket which was valid for “travel by bus and Odense light rail throughout Funen and Langeland, and the inspection fee was issued correctly.”

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.

As such, it is your responsibility to ensure that you have the correct number of zones, that your ticket is valid for your entire journey, and that you can present your valid ticket upon request when met with inspection.

If you have questions or need assistance, yellow call points can be found on all stations. You can also find a call point on our ticket vending machines. The call point will connect you directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day. This operator can help over the call point or send a steward to the station for help and/or guidance.

Considering this, you will be charged the full amount of the inspection fee, which we request that you pay as soon as possible.

Når man downloader appen og opretter en profil, kan man vælge engelsk som sprog, og købe specialbilletter, der gælder til forskellige geografiske områder i Danmark.

Man kan desuden filtrere søgningen, og vælger man kategorien “For Tourists”, ser billetforslagene således ud, hvor City Pass (til København) er det første forslag til kunden:

12.49

68



Clear filters



City Pass

Enjoy unlimited travel by bus, train, and metro with a City Pass

Prices Adult Child (...)
from: 100,00... 50,00...



12-hour ticket

Travel by bus, train, and metro for 12 hours on Saturdays and Sunda...

Adult
60,00 kr.



One Day ticket

The day ticket is an

Adult Child (... Senior...
75,00... 75,00... 75,00...



NT Travel Pass – 8 days

Travel as much as you

Adult Child (... Senior...
0... 499,0...

(4) Filter



Buy ticket



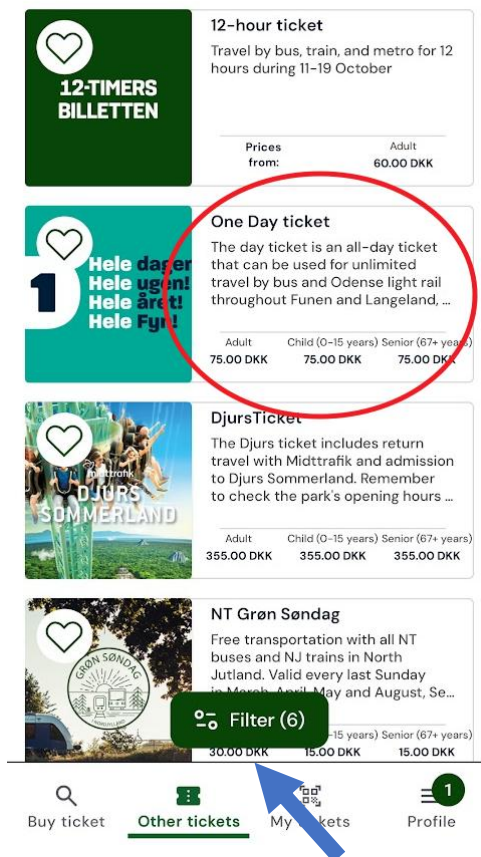
Other tickets



My tickets



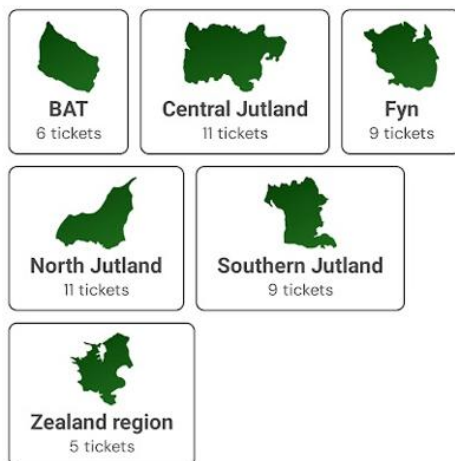
Profile



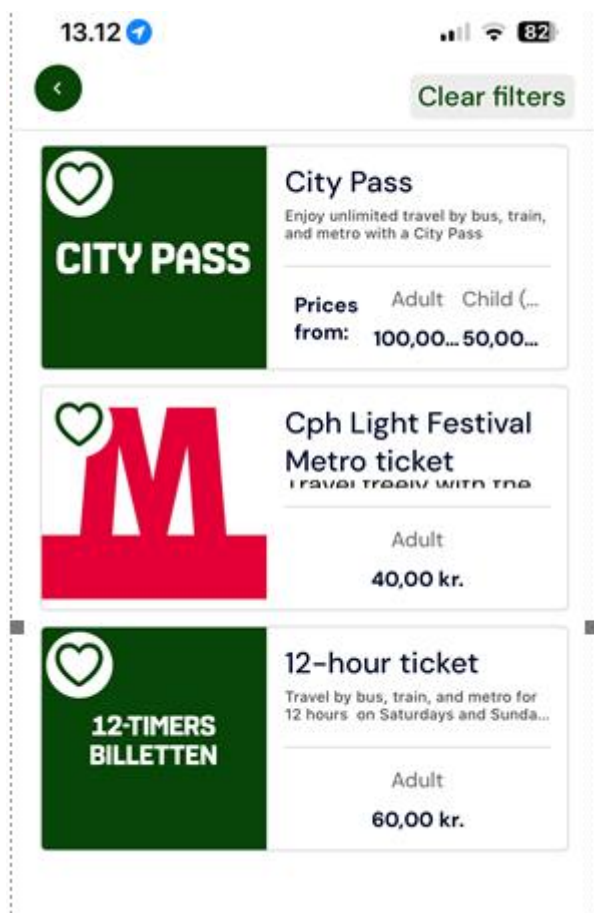
Hvis kunden filtrerer på regioner:

Filter by

Region



Tastes der på Zealand region, fremkommer de udbudte specialbilletter (her pr. februar 2026, hvor der fx udbydes en 12-timers billet kun til lørdage og søndage):



Metro Service har under ankenævns sagen indsendt købsflowét, som klageren blev mødt med ved sit køb. Dette fremgår under Metro Services kommentarer nedenfor.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

3 medlemmer, Lone Bach Nielsen, Helle Berg Johansen og Dorte Lundqvist Bang, med i alt 3 stemmer, udtaler:

"Klageren valgte at gå i funktionen "Other tickets" (Specialbilletter) i Rejsebillet-appen, da hun skulle købe rejsehjemmel til besøget i København.

Det er vores opfattelse, at den billet, som klageren valgte i appen, tilstrækkeligt tydeligt angav på engelsk at være gyldig til bus- og letbanerejse på Fyn og Langeland. Vi bemærker i den forbindelse, at Rejsebillet-appen indeholder en hjælpefunktion, hvor kunden under "Other tickets" kan vælge et filter med geografisk område, fx Zealand region, hvorefter de udbudte specialbilletter, der er mulighed for at købe, popper op.

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler påhviler det kunden selv at kontrollere, at den købte billet svarer til det ønskede.

Da klagerens billet ikke var gyldig til rejse i København, blev kontrolafgiften 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 ikke er dansktalende og ikke bor i Danmark, gør ikke, at disse rejseregler sættes ud af kraft.

Det kan heller ikke føre til et andet resultat, at klageren var blevet kontrolleret i Metroen flere gange tidligere uden at blive pålagt en kontrolafgift."

Forbrugerrådets repræsentanter, Nikola Kiørboe og Dorthe Thorup, med i alt 2 stemmer, udtaler:

"Da klageren i kontrolsituationen ikke kunne fremvise en gyldig billet, blev kontrolafgiften pålagt med rette. Forbrugerrepræsentanterne finder imidlertid, at den indklagede i den efterfølgende sagsbehandling burde have frafaldet afgiften, idet klageren var i besiddelse af en billet, som tidsmæssigt var gyldig på kontroltidspunktet.

Vi finder det generelt problematisk, at mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter der, selv om de har haft til hensigt at betale korrekt, har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, som opleves stadig mere komplekst og vanskeligt at gennemskue. Vi mener derfor, at der bør udvises større konduite i situationer, hvor der er tale om åbenbare fejl begået i dette komplekse selvbetjeningssystem. Forbrugerrepræsentanterne opfordrer i den forbindelse selskaberne til at udvise særlig fleksibilitet over for turister, der skal navigere i et system, som ikke nødvendigvis er intuitivt for personer uden lokalkendskab. Når billetter til forskellige geografiske områder præsenteres side om side i app'en under fanen "for tourists", kan det være vanskeligt at gennemskue, hvilken billet der er gyldig i den konkrete situation.

Der lægges i den forbindelse vægt på, at klageren er turist i Danmark, og havde købt en billet, der var gyldig på kontroltidspunktet."

Kontrolafgiften fastholdes, da der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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 trafikelskaber 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 rejsereregler (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):

”Jeg ankom til København den 20. august kl. 16.00 fra Budapest. I overensstemmelse med de instruktioner, jeg havde modtaget, downloadede jeg Rejsebillet-appen og købte en 24-timers billet med ubegrænset rejse til 75 kr. Jeg betalte for billetten, og den fremstod som gyldig. Jeg fremviste den for kontrollører både i toget og i Metro linje 1, og den blev accepteret uden problemer af kontrollørerne.

Jeg købte, hvad jeg opfattede som en gyldig 24-timers billet med ubegrænset rejse via den officielle Rejsebillet-app, og den blev accepteret af flere kontrollører tidligere samme dag på samme rute. Dette gav mig en klar opfattelse af, at min billet var korrekt og gyldig til mine rejser. Den manglende ensartethed i kontrollen og kommunikationen forårsagede misforståelsen, og der var ikke tale om et forsøg fra min side på at rejse uden gyldig billet.

Jeg anmoder derfor venligst om jeres forståelse og om, at kontrolafgiften annulleres.

Ønsker at opnå:

Jeg købte, hvad jeg opfattede som en gyldig 24-timers billet med ubegrænset rejse via den officielle Rejsebillet-app, og den blev accepteret af flere kontrollører tidligere samme dag på samme rute.

Dette gav mig en klar opfattelse af, at min billet var korrekt og gyldig til mine rejser. Den manglende ensartethed i kontrollen og kommunikationen var årsagen til misforståelsen – ikke et forsøg på at rejse uden korrekt billet.

Som besøgende, der ikke er bekendt med Københavns komplekse zonesystem, handlede jeg i god tro, fulgte de tilgængelige instruktioner og betalte fuldt ud for min billet. Jeg fastholder derfor, at kontrolafgiften er urimelig, og jeg anmoder endnu en gang venligst om, at sagen genovervejes.”

Indklagede anfører følgende (oversat til dansk via AI):

" I den konkrete sag blev klageren mødt af billetkontrol den 20. august 2025 kl. 23.36, efter at metroen havde forladt Bella Center Station i retning mod Nørreport Station.

Klageren fremviste en billet på sin telefon, som var gyldig til rejse med bus og Odense Letbane på Fyn og Langeland, og stewarden tog et foto heraf, jf. nedenfor.

Da den fremviste billet udelukkende kunne anvendes på Fyn og Langeland, og da klageren ikke havde et gyldigt rejsehjemmel til rejse i København, blev hun pålagt en kontrolafgift i henhold til gældende regler.

Metroens drift – ligesom den øvrige kollektive trafik i Hovedstadsområdet – er baseret på et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar før påstigning at sikre sig en gyldig billet eller kort, som kan fremvises på forlangende.

I tilfælde, hvor gyldigt rejsehjemmel ikke kan fremvises ved kontrol, må man acceptere at betale en kontrolafgift, som for voksne i metroen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv trafik i Hovedstadsområdet.

Dette fremgår ligeledes af de Fælles Landsdækkende Rejseregler, som findes på Din Offentlige Transport, og af informationsskiltene, der er opsat på alle stationer. På informationsskiltene henvises der også til de gule nød- og informationspunkter, som findes flere steder på alle stationer. Disse giver passageren direkte kontakt til en operatør i metroens kontrolrum, som er bemannet døgnet rundt og kan vejlede om alle forhold vedrørende metroen.

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. Inspection fee

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.

I de nævnte rejseregler kan man blandt andet læse følgende, herunder næstsidste afsnit i punkt 2.4.2.

With the purchase of mobile products, the terms and conditions for each product are accepted. The applicable terms and conditions are set out on the individual companies' websites (see section 17).

Den dagsbillet, der blev fremvist til rejse på Fyn og Langeland, var købt i Rejsebillet-appen.

Rejsebillet er en platform, der tilbyder rejsehjemmel til hele Danmark. Når man er registreret som bruger i appen, præsenteres man for en lang række forskellige billetprodukter. Klageren valgte den billet, som er markeret med rødt.

12-TIMERS BILLETEN

12-hour ticket

Travel by bus, train, and metro for 12 hours during 11-19 October

Prices from:	Adult 60.00 DKK
--------------	-----------------

Hele dagen! Hele ugen! Hele året! Hele Fyn!

One Day ticket

The day ticket is an all-day ticket that can be used for unlimited travel by bus and Odense light rail throughout Funen and Langeland, ...

Adult 75.00 DKK	Child (0-15 years) 75.00 DKK	Senior (67+ years) 75.00 DKK
-----------------	------------------------------	------------------------------

DJURS SOMMERLAND

DjursTicket

The Djurs ticket includes return travel with Midttrafik and admission to Djurs Sommerland. Remember to check the park's opening hours ...

Adult 355.00 DKK	Child (0-15 years) 355.00 DKK	Senior (67+ years) 355.00 DKK
------------------	-------------------------------	-------------------------------

NT GRØN SØNDAG

NT Grøn Søndag

Free transportation with all NT buses and NJ trains in North Jutland. Valid every last Sunday in March, April, May and August, Se...

30.00 DKK	15.00 DKK	15.00 DKK
-----------	-----------	-----------

Filter (6)

Buy ticket

Other tickets

My tickets

Profile 1



One Day ticket

The day ticket is an all-day ticket that can be used for unlimited travel by bus and Odense light rail throughout Funen and Langeland, on the selected date and until 03.59 the following day.



The day ticket is only valid for FynBus and Odense Light Rail. The ticket is not valid for Go Collective, DSB and Flextrafik (plustur, flextur, teletaxi and teleroutes)

The ticket must be purchased and finally delivered on the mobile before you enter the bus or light rail. Each paying adult can bring two children under 12 free of charge.

The ticket cannot be changed or refunded

1

Adult

Change >

Start date

30/09/2025



End date



Buy ticket



Other tickets



My tickets



Profile

The day ticket is only valid for FynBus and Odense Light Rail. The ticket is not valid for Go Collective, DSB and Flextrafik (plustur, flextur, teletaxi and teleroutes)

The ticket must be purchased and finally delivered on the mobile before you enter the bus or light rail. Each paying adult can bring two children under 12 free of charge.

The ticket cannot be changed or refunded

1 Adult

Change >

Start date

30/09/2025

End date

30. Sept 23:59

* I accept the [Terms and conditions](#)

Buy ticket 75.00 DKK

Buy ticket

Other tickets

My tickets

1 Profile

Når man vælger denne billet, fremgår det meget tydeligt, at billetten kun er gyldig til rejse med FynBus og Odense Letbane.

When purchasing commuter products, which are personal products, in Rejsebillet, you must provide additional personal information, including name, email address, and date of birth. You can read more about Rejsekort & Rejseplan A/S' processing of personal data in the Privacy Policy, which can be found at www.rejsekort.dk

3. Travel Regulations

In addition to these terms, travel is also subject to the Joint National Travel Regulations, which provide information on through tickets, travel time guarantees, travel guarantees, compensation for delays, substitute transportation, liability, refunds, etc. [Read more about the Joint National Travel Regulations here.](#)

4. Tickets and Validity

In Rejsebillet, you can purchase tickets for public transport in the form of single tickets, commuter products, special tickets, and certain additional services. The types of tickets and additional services available in the app depend on your geographical location and the specific travel needs you indicate when using the app.

In Rejsebillet, it is possible to purchase certain additional services, such as extra zones, a metro surcharge, a Metro bicycle ticket, and DSB 1' supplement. The available ticket types and additional services may change over time, for example, due to fare adjustments or changes in the product offerings of the country's transport operators.

Before purchasing tickets in Rejsebillet, you will be informed about the validity of the selected ticket. You will be able to see which modes of transport you can use and which geographical area the ticket covers.

Since these parameters depend on the specific ticket you purchase and where in the country the ticket is bought, it is important to be aware of this when purchasing tickets.

4.1 Single Tickets



The ticket grants valid transport from the specified

Uanset hvilken billet man vælger at købe, skal man acceptere vilkår og betingelser, før købet kan gennemføres.

Da man i appen kan købe mange forskellige typer billetter til mange forskellige geografiske områder, fremhæver vilkår og betingelser, at man skal være opmærksom herpå ved billetkøb.

Klageren har forklaret, at hun er fra Ungarn, studerer i Sverige og kun opholdt sig i København for at besøge sin søster, og at hun derfor ikke kendte til zonesystemet og rejserne i Danmark. Hun har desuden oplyst, at hun handlede i god tro ved købet af billetten.

Både i købsflowet og på den digitale billet fremgår det meget tydeligt, at den købte billet er gyldig til rejse på Fyn, som er en helt anden del af landet end København.

Som nævnt indledningsvist i dette svar fremgår det af rejsereglerne, at kunden selv skal sikre sig, at den købte billet opfylder de ønskede krav. Havde klageren fulgt denne regel, ville hun straks have konstateret, at billetten ikke var gyldig i København, men kun på Fyn.

<

Prices from:

Adult 60.00 DKK

Adult 50.00 DKK

For tourists

See more

2-TIMERS
BILLETEN

12-hour ticket

Travel by bus, train, and metro for 12 hours during 11-19 October

Prices from:

Adult 60.00 DKK

Hele dag
Hele uge
Hele året
Hele Fyn

One Day ticket

The day ticket is an all-day ticket that can be used for unlimited travel by bus and Odense light rail throughout the day

Adult 75.00 DKK

Child (0-15 years) 75.00 DKK

Senior 75.00 DKK

Events

DJURS
SOMMERLAND

Filter

DjursTicket

Clear filters



Filter by

Region



BAT
6 tickets



Central Jutland
11 tickets



Fyn
9 tickets



North Jutland
11 tickets



Southern Jutland
9 tickets



Zealand region
5 tickets

Traffic company

BAT

DSB

FynBus

GoCollective

Metro

Midttrafik

Movia

Nordjyllands Trafikselskab

Filter (39)

Clear filters



Filter by

Movia

Nordjyllands Trafikselskab

Sydtrafik

Passenger

Adult

Bike

Child (0-15 years)

Disability

Dog

Group

Senior (67+ years)

Young(16-25 years)

Category

Day tickets

Events

Famliy tickets

For children

For tourists

Offers

Others

Date

Start date
01 Oct 2025

End date
Select end date

Filter (39)

Vi mener, at hvis man benytter offentlig transport i et land, man ikke er bekendt med, må man sætte sig ind i reglerne og systemet samt sikre sig, hvilken by eller region man rejser i. Rejsebillet-appen indeholder desuden hjælpsom information, hvis man er i tvivl om geografien.

Det er naturligvis en meget uheldig situation, klageren har befundet sig i, men for at behandle alle passagerer ens tager vi ikke hensyn til årsagen til manglende gyldig billet eller til, om passageren har handlet i god eller ond tro, er barn, pensionist, turist mv. Vi forholder os alene til, at passageren selv – før påstigning – har ansvaret for at være i besiddelse af en gyldig billet, som kan fremvises under hele rejsen.

Vi finder, at kontrolafgiften i dette tilfælde er pålagt korrekt og i overensstemmelse med gældende regler, og at der ikke foreligger særlige omstændigheder, som kan føre til annullering, da klageren har modtaget en ydelse, som der ikke er betalt for. Kundeserviceafdelingens afgørelse i første instans var derfor korrekt, og kravet om betaling af kontrolafgiften fastholdes.

Vi har noteret klagerens oplysning om, at hun tidligere er blevet kontrolleret i metroen uden at blive pålagt en afgift. Alle vores stewards gennemgår omfattende uddannelse i blandt andet zonesystemer samt billet- og rejseregler og vil derfor ikke være i tvivl om, at en billet til busser og tog på Fyn ikke er gyldig i København.

Hvis klageren kan give en nærmere beskrivelse af tidspunkt, sted og steward, vil vi dog gerne forsøge at undersøge sagen yderligere.”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævningsformand